

PROCEDURA REKLAMACYJNA

• CO MOŻNA REKLAMOWAĆ

Oleje i frytury zachowują wszystkie swoje właściwości do momentu upływu daty minimalnej trwałości (oznaczona na opakowaniu jako „**Najlepiej spożyć przed**”). Po upływie tego terminu, wartości odżywcze, smak czy zapach produktu mogą ulec pogorszeniu, chociaż sam produkt może nie być szkodliwy dla organizmu.

Jeśli olej lub frytura w dniu zakupu nie były przeterminowane, ale termin ich przydatności do spożycia lub data minimalnej trwałości upłynęły później (podczas przechowywania produktu po zakupie), Nabywca nie ma prawa do reklamacji.

Jeśli jednak żaden z tych terminów nie upłynął, produkty przechowywane były zgodnie z zaleceniami, a mimo to są zepsute lub źle pachną, możliwe jest złożenie reklamacji za pomocą Protokołu Zgłoszenia Reklamacji dostępnego na naszej stronie <https://www.trafinoil.pl/> w zakładce „**Dokumenty**“.

• JAK REKLAMOWAĆ

Jeśli Nabywca stwierdzi, że zakupiony produkt jest wadliwy, powinien niezwłocznie powiadomić o tym Sprzedawcę. Może się zdarzyć, że ze względu na specyfikę produktu, wady nie da się zaobserwować od razu po zakupie. W takim wypadku konieczne jest powiadomienie o wadzie niezwłocznie po jej wystąpieniu, wypełniając Protokół Zgłoszenia Reklamacji.

W związku ze specyfiką artykułów spożywczych ze względu na ich trwałość, rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę wynosi 14 dni. Sprzedawca może odmówić uznania zgłoszenia, jeśli wybrany przez Nabywcę sposób reklamacji wiąże się z nadmiernymi kosztami lub jest niemożliwy do spełnienia.

• KIEDY REKLAMOWAĆ

Do określenia terminu do złożenia reklamacji towaru żywnościowego stosuje się przepisy rozporządzenia Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej - § 1 rozporządzenia z dnia 30 stycznia 2003 r. (Dz.U.2003.31.258): „*Kupujący traci uprawnienia z tytułu niezgodności towaru żywnościowego z umową, jeżeli nie zawiadomi o tym sprzedawcy niezwłocznie po stwierdzeniu niezgodności towaru z umową, jednak nie później niż: 1) w terminie 3 dni od dnia otwarcia opakowania w przypadku towaru paczkowanego*”. Oznacza to, że termin na złożenie reklamacji wynosi 3 dni od dnia otwarcia opakowania oznakowanego terminem przydatności do spożycia lub datą minimalnej trwałości.

• CO BĘDZIE POTRZEBNE DO ZGŁOSZENIA REKLAMACJI

Aby umożliwić rozpatrzenie zgłoszenia, konieczny będzie dowód zakupu danego towaru (faktura) oraz wypełniony Protokół Zgłoszenia Reklamacji wraz z załącznikami wysłany na adres mailowy zamowienia@trafinoil.pl.

Podstawa prawna:

art. 535-576 Kodeksu cywilnego

art. 52 ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia