



Reklamacja

Twoja recenzja została zakwestionowana przez sklep. Wyjaśnienie sklepu możesz przeczytać w oknie obok.

Jeśli nie zgadzasz się z opinią sklepu - możesz przystąpić do dyskusji. Jej przebieg będzie śledzony przez **Moderatora**, który wyda ostateczny werdykt odnośnie zasadności reklamacji.

Moderator ma prawo ingerować w treść wypowiedzi jej uczestników mając na uwadze ochronę danych osobowych, jak również kulturę dyskusji.

Reklamacja Recenzji

REKLAMOWANA RECENZJA

Sklep: **ELECTRO.pl - bezpieczne zakupy** Napisana przez: **zbigniew33** Nr zamówienia: **1132685095**

W dniu 23.04.2013 została zakupiona...

Dodano: **7 czerwca 2013 | 19:21:29**

2 1-0-7-0 R:1

W dniu 23.04.2013 została zakupiona drukarka Samsung ML2165W. Towar okazał się wadliwy-z powodu usterki modułu utrwalającego (cokolwiek to znaczy) drukarka nie drukowała, zaś w komplecie znajdował się kabel zasilający na dwa płaskie i jeden okrągły bolec, który nie nadawał się do podłączenia do polskiej sieci energetycznej. 26.04.2013 odesłano cały komplet- drukarkę wraz z całym wyposażeniem do sprzedawcy reklamując ją z tytułu rękojmi. Electro.pl otrzymało ją w dniu 29.04.2013. Po 8 dniach- 07.05.2013 otrzymaliśmy informację, że sprzedawca odeśle drukarkę do serwisu, by ten stwierdził czy, wada nie została spowodowana przez nas. 21.05.2013 otrzymaliśmy informację, że drukarka została naprawiona, 22.05.2013 nadano przesyłkę, otrzymaliśmy 23.05.2013. W związku z tym, że komputerami zajmuje się brat, z rozpakowaniem przesyłki czekaliśmy do jego przyjazdu. Dzisiaj 06.06.2013 rozpakowaliśmy przesyłkę i okazało się, że : 1. Przesłano dokładnie taki sam kabel jaki był poprzednio- którym nie można podłączyć drukarki do sieci. 2. Z kompletu zniknęła płyta instalacyjna z oprogramowaniem. 3. Z kompletu zniknęła skrócona instrukcja obsługi. 4. Zniknęła nalepka sprzedawcy, którą należy nalepić na wydrukowaną samodzielnie kartę gwarancyjną. By sprawdzić czy drukarka się uruchamia brat ponownie użył kabla ze swojego sprzętu komputerowego. Lecz bez płyty z oprogramowaniem nie stwierdziliśmy, czy usterkę usunięto. Złożyliśmy kolejną reklamację. Podsumowując : 1 Drukarkę od sprzedawcy otrzymaliśmy wadliwą. 2. Załatwienie pierwszej reklamacji trwało prawie miesiąc 3. Odesłano niekompletną drukarkę, uniemożliwiając jej eksploatację. 4. Jedna zgłoszona wada na pewno nie została usunięta- sprzedano urządzenie z kablem zasilającym nie nadającym się do podłączenia do polskiej sieci i mimo zgłoszenia tego faktu panu Szczotce- sprzedawca nie usunął tej usterki. 5. OD 23.04.2013 drukarka z powodu istotnych wad NIE WYDRUKOWAŁA ANI JEDNEJ STRONY !!! Obsługa reklamacji w tym sklepie jest poniżej krytyki. Jeżeli jesteście hazardzistami i liczyacie, że sprzęt zakupiony przez was w Electro.pl będzie niezawodny i nie będziecie musieli go reklamować u sprzedawcy- to kupujcie w tym sklepie. Jeżeli znacie realia- OMIJAJCIE ten sklep szerokim łukiem ! MY BĘDZIEMY GO POLECAĆ NAJGORSZYM WROGOM !!!

ELECTRO.pl - bezpieczne zakupy (14 czerwca 2013 | 11:53:52)

Oferowane przez ELECTRO.pl produkty są fabrycznie nowe i testowane na linii produkcyjnej. Po otrzymaniu zgłoszenia reklamacyjnego sklep na swój koszt odebrał urządzenie i przekazał je do autoryzowanego serwisu. Klientka w zgłoszeniu nie informowała o jakichkolwiek nieprawidłowościach dotyczących przewodu zasilającego. Naprawione urządzenie wraz z otrzymanym wyposażeniem zostało

wysłane 22 maja bez zastrzeżeń kolejnego dnia. Dopiero 7.06, czyli po upływie dwóch tygodni od odbioru przesyłki klientka zgłosiła reklamację dotyczącą braków w przesyłce. Do chwili obecnej nie został przedstawiony żaden dokument potwierdzający fakt otrzymania niekompletnego urządzenia. Powyższa opinia jest nierzetelna i krzywdząca dla sklepu. W związku z powyższym wnosimy o usunięcie recenzji.

zbigniew33 (24 czerwca 2013 | 22:16:12)

W opinii nigdzie nie podnosiliśmy, abyśmy otrzymali towar używany. Negatywna opinia została wystawiona wyłącznie dlatego, że proces i terminy załatwiania reklamacji z tytułu rękojmi nie odpowiadają podstawowym standardom. Jeżeli w dniu 29.04.2013 Electro.pl odbiera od kuriera w swojej siedzibie reklamowaną drukarkę, a dopiero 07.05.2013- ósmego dnia od otrzymania reklamowanej drukarki-zawiadamia, że drukarka będzie wysłana do serwisu i naprawiana(jeżeli wada nie powstała z naszej winy) to działanie w taki sposób dla mnie jako klienta jest niedopuszczalne.(sam pracuję w salonie telefonów komórkowych i telefony które klient reklamuje w ramach odpowiedzialności sprzedawcy za towar niezgodny z umową lub w ramach rękojmi obowiązani jesteśmy wysłać do serwisu w ciągu 48 godzin od otrzymania reklamowanego towaru, by zachować terminy rozpatrzenia tego typu reklamacji). W ramach reklamacji z tytułu rękojmi domagaliśmy się wymiany towaru na wolny od wad, dlatego fakt, że kabel zasilający był niestandardowy zgłosiłem wówczas, gdy otrzymałem informację, że drukarka ma być naprawiana – w mailu do p. Szczotki z 07.05.2013 : " Dziękuję za informację. Jednocześnie proszę, by odesłana drukarka(naprawiona przez serwis lub wymieniona) posiadała kabel sieciowy umożliwiający podłączenie do polskiej sieci. Kabel znajdujący się w dostarczonym sprzęcie nie był standardowym przewodem sieciowym na polski rynek, nie pasował do polskich gniazdek. W przypadku naprawy proszę o dołączenie karty naprawy. Pozdrawiam Z...B... " Podnoszony zarzut, że paczkę wysłano 22.05.2013 , odebrano ją bez zastrzeżeń i dopiero 07.06.2013 – po upływie dwóch tygodni zgłoszono reklamację dotyczącą braków jest chybiony. Zgadza się, przesyłkę odebrano bez zastrzeżeń, gdyż stan zewnętrzny przesyłki był bez zarzutu. Moja siostra za moją namową nie otwierała przesyłki do mojego przyjazdu- tj do 07.06.2013. Ona jest stomatologiem zna się na leczeniu zębów, lecz nie zna się na komputerach i peryferiach do komputerów. Tak jak ja nie biorę się za leczenie zębów, bo się na tym nie znam, tak i ona nie bierze się za konfigurację sprzętu komputerowego lub za sprawy związane ze sprzętem komputerowym. Gdy przyjechałem do Nysy 06.06.2013 udokumentowałem na fotografiach zewnętrzny stan przesyłki, zaś mając na uwadze swoje doświadczenie z Electro.pl i często występujące negatywne opinie kupujących o sposobie rozpatrywania reklamacji przez Elektro.pl cały proces rozpakowania przesyłki oraz sprawdzenia jej zawartości, aż do uruchomienia drukarki (na użyczonym przeze mnie kablu) został udokumentowany w formie nagrania filmowego. Treść drugiej reklamacji złożonej w dniu 07.06.2013 : „W dniu 06.06.2013 po przyjeździe brata zajmującego się moim sprzętem komputerowym została rozpakowana przesyłka z drukarką, którą firma Electro.pl odesłała mi po naprawie związanej z reklamacją z tytułu rękojmi złożonej w dniu 25.04.2013 (mając na uwadze bardzo negatywne opinie dotycząc e sprzedawcy w obszarze rozpatrywania i załatwiania reklamacji klientów cały proces poczynsz od utrwalenia zewnętrznego stanu przesyłki, poprzez rozpakowanie i sprawdzenie zawartości przesyłki aż do uruchomienia przesyłki został utrwalony w formie nagrania filmowego). Po rozpakowaniu okazało się, że mimo sygnalizowania w mailu z dnia 07.05.2013 do pana Szczotki tego, że w opakowaniu znajdował się kabel zasilający uniemożliwiający podłączenie do sieci (posiadający dwa płaskie bolce i jeden okrągły-aby sprawdzić, czy urządzenie się uruchamia musiałam pożyczyć kabel zasilający od brata) w przesłanej przesyłce otrzymałam taki sam kabel. Oprócz tego odesłałam w ramach rękojmi pełen komplet, zaś w przesłanej przesyłce nie ma płyty instalacyjnej z oprogramowaniem, skróconej instrukcji instalacji oraz nalepki sprzedawcy do naklejenia na karcie gwarancyjnej. Składałam reklamację z tytułu rękojmi w związku z istotnymi wadami przesłanej mi po naprawie z tytułu rękojmi drukarki : 1. Brak kabla zasilającego umożliwiającego podłączenie urządzenia do polskiej sieci energetycznej. 2. Brak płyty instalacyjnej umożliwiającej prawidłową konfigurację urządzenia, podłączenie do sieci i komputera oraz korzystanie z niego. Jednocześnie zawiadamiam o braku skróconej instrukcji obsługi i nalepki na kartę gwarancyjną, które to rzeczy odesłałam 26.04.2013 do sprzedawcy, a których nie otrzymałam w

Załączniki:

Reklamacja z kwietnia.pdf
drukarka dhl.JPG
reklamacja kabla.pdf
DSC00714.JPG
DSC00716.JPG
DSC00718.JPG
DSC00719.JPG
DSC00720.JPG
DSC00721.JPG
DSC00724.JPG
Reklamacja czerwiec.pdf
Korespondencja Winiarski.pdf
potwierdzenie udostępnienia filmu z rozpakowania.pdf
Korespondencja electro 21.06.pdf

przesyłce z urzędem z reklamacji. W związku z tym, że kolejna reklamacja jest składana także z tytułu rękojmi wyznaczam sprzedawcy termin do 14.06.2013 na usunięcie wymienionych istotnych wad, uniemożliwiających korzystanie z zakupionego urządzenia zgodnie z przeznaczeniem. W przypadku , jeżeli sprzedawca nie usunie tych wad w wyznaczonym terminie, poprzez dostanie prawidłowego kabla zasilającego oraz płyty z oprogramowaniem,realizując moje uprawnienia z tytułu rękojmi odstąpię od zawartej umowy sprzedaży. Żądam także dostania skróconej instrukcji obsługi i nalepki umożliwiającej korzystanie z gwarancji producenta (te rzeczy sprzedawca otrzymał w wysłanej przez mnie 26.04.2013 przesyłce i z niewiadomych powodów nie odesłał ich) Drukarka zakupiona 23.04.2013 do dnia dzisiejszego nie wydrukowała ani jednej strony z powodu istotnych wad urządzenia, uniemożliwiających eksploatację urządzenia. W przesłanym urządzeniu został zmieniony także MAC adres urządzenia- teraz jest inny niż podaje specyfikacja na opakowaniu. Lecz nie dołączono karty naprawy z serwisu, o co także prosiłam w mailu pana Szczotkę.” Podnoszenie przez Electro.pl zarzutu, że do 14.06.2013(do chwili wystawienia przez Electro.pl odpowiedzi) nie otrzymali oni żadnego dokumentu potwierdzającego niekompletność przesyłki jest chybiony- o przesłanie fotografii dokumentujących ten stan lub protokołu szkody wystąpili dopiero w mailu z 19.06.2013- zaś otrzymali całość materiału w odpowiedzi mailowej z dnia 20.06.2013. Proszę zwrócić uwagę, że zarzut o braku materiałów potwierdzających zasadność reklamacji Electro.pl potrafiło podnieść w dniu 14.06 w odpowiedzi na zamieszczoną przeze mnie negatywną opinię, lecz aby wystąpić o nie do reklamującego potrzeba było kolejnych 5 dni. Po przesłaniu materiałów w dniu 21.06 otrzymaliśmy z Electro.pl maila następującej treści : „Dzień dobry, w związku z reklamacją informuję, że brakujące akcesoria zostały zamówione u dystrybutora. W momencie ich otrzymania, zostaną niezwłocznie do Pani dostarczone. Pozdrawiam, Monika Staszewska „ Przesłane materiały potwierdziły zasadność reklamacji, a faktem jest, że od 24.04.2013 do dzisiaj drukarka nie wypełnia funkcji do której została zakupiona- nie drukuje. Jeżeli w firmie Electro.pl uważa się, że taki tryb i czas załatwienia reklamacji jest satysfakcjonujący klienta i zgodny jest ze standardami obsługi klienta i zasługuje na pozytywną opinię- to gratuluję dobrego samopoczucia. W związku z przedstawionymi wyżej faktami podtrzymuję, że firma Electro.pl w tym konkretnym przypadku nie zasługuje na inny komentarz niż negatywny- nie jest sztuką zamówić kuriera by ten szybko dostarczył lub odebrał towar. Sztuką jest w przypadku wystąpienia problemów związanych z wadami sprzedawanego towaru w sposób szybki i kompetentny rozwiązać taki problem. A mijający właśnie okres dwóch miesięcy, w którym zakupiony towar nie spełnia swojej funkcji w żaden sposób nie jest do przyjęcia dla klienta, a także dla szanujących klienta firm. Do tej odpowiedzi załączam : 1.Reklamacja z tytułu rękojmi złożona w kwietniu 2.Korespondencja z p. Szczotką z 07.05.2013 3.Fotografie zewnętrznego stanu przesyłki otrzymanej 23.06.2013 -6 szt 4.Fotografia kabla zasilającego znajdującego się w zestawie. 5.Reklamacja z tytułu rękojmi z 07.06.2013 6.Korespondencja z p. Winiarskim 7.Potwierdzenie udostępnienia pliku z nagraniem rozpakowywania przesyłki przesłane p.Winiarskiemu 8.Mail od Elektro z 21.06.2013 9.Link do filmu z rozpakowania przesyłki z reklamowaną drukarką : <https://www.dropbox.com/s/a3ckmd4wkcxs3b/samsung.avi> 10.Screen ze śledzenia przesyłki DHL z kwietnia.

zbigniw33 (30 czerwca 2013 | 12:39:12)

Minęło 9 dni od otrzymania potwierdzenia zasadności złożonej drugiej reklamacji, a 23 dni od złożenia tej reklamacji.Jest 30.06.2013- nadal nie dosłano prawidłowego kabla zasilającego oraz rzeczy, które odesłaliśmy w komplecie z reklamowaną drukarką, a których nie otrzymaliśmy w odesłanej przez sprzedawcę przesyłce, tj : płyty z oprogramowaniem do drukarki,skróconej instrukcji obsługi oraz nalepki sprzedawcy na kartę gwarancyjną.

ELECTRO.pl - bezpieczne zakupy (30 czerwca 2013 | 17:37:11)

W pierwszej kolejności należy wyjaśnić, że osoba prowadząca polemikę nie jest klientem sklepu i nie dokonała zakupu przedmiotowej drukarki. W związku z powyższym w naszej ocenie został złamany regulamin Opineo. W tej sytuacji odstępujemy od dalszej polemiki w sprawie. Pozdrawiamy.

zbignew33 (30 czerwca 2013 | 23:38:19)

Osoba prowadząca polemikę jest osobą wybrała(wybór tragiczny) sklep w którym dokonano zakupu, która dokonała zakupu drukarki w imieniu i na rzecz Małgorzaty Bezrąk- jest jej bratem a zarazem osobą posiadającą wszelkie pełnomocnictwa do występowania w jej imieniu w przedmiotowej sprawie. Zarówno na tym jak i innych forach, oraz przed sądem jeżeli sprawa znajdzie tam finał.

ELECTRO.pl - bezpieczne zakupy (7 lipca 2013 | 17:53:16)

Wszelka korespondencja prowadzona z kupującą opatrzona jest klauzulą poufności. Klientka nie wystąpiła do ELECTRO.pl o zgodę na możliwość udostępnienia korespondencji stronie trzeciej, zatem w świetle obowiązujących przepisów korespondencja jest nieważna. Co więcej osoba wypowiadająca sienie okazała stosownego pełnomocnictwa. Wobec powyższego wnosimy o zakończenie sporu i usunięcie nierzetelnej opinii.

zbignew33 (8 lipca 2013 | 00:16:39)

Konto podane przy zamówieniu- spam099@wp.pl- jest moim kontem. Zamówienie w Electro.pl działając na podstawie zawartej w formie ustnej umowy zlecenia z moją siostrą, w imieniu i na rzecz mojej siostry składałem ja. Płatność za zakupiony towar została dokonana z mojego konta bankowego. Nie przeszkadzało Electro.pl, gdy korespondencję dotyczącą reklamowanego towaru podpisywałem ja (korespondencja w załączeniu w odpowiedzi z 24.06). Reklamację towaru z tytułu rękojmi złożyła moja siostra jako prawny właściciel zakupionej drukarki (ja opisałem jej wady zakupionego sprzętu). Natomiast nie ma ona ani czasu, ani ochoty zajmować się korespondencją z nierzetelną firmą, która do dzisiaj tj. do 07.07 nie potrafiła doprowadzić usunięcia wad sprzedanego sprzętu i zakupiona drukarka pełni jedynie rolę dekoracji. Stosowne pełnomocnictwo złożę w sądzie jeżeli nastąpi odstąpienie od umowy sprzedaży i w przypadku braku zwrotu zapłaty za drukarkę konieczne będzie wystąpienie o nakaz zapłaty w elektronicznym postępowaniu upominawczym- a ku takiej drodze postępowania skłaniamy się coraz bardziej, gdyż sprzedawca nie usunął zgłoszonej w ramach reklamacji z tytułu rękojmi wady niezwłocznie, o czym mówi art.560 par.1 KC, ani w wyznaczonym terminie. Trudno przecież przyjąć czas jaki już upłynął- 74 dni jako niezwłoczne usunięcie wady. Na tym forum osoba wypowiadająca się w imieniu Electro.pl jest osobą ostatnią, która może żądać ode mnie przedstawienia pełnomocnictwa do zajmowania się tą sprawą w imieniu mojej siostry. (notabene sama nie przedstawiła w tej dyskusji takiego pełnomocnictwa ze strony zarządu ELECTRO.PL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ w imieniu której się wypowiada). Może zamiast próbować kruczków prawnych swoją energię skieruje na załatwienie reklamacji, która do dzisiaj nie została przez Electro.pl załatwiona, a która została uznana za zasadną. Nabywca drukarki podtrzymuje swoją negatywną opinię wystawioną Electro.pl- sprawność tej firmy w tym konkretnym przypadku ogranicza się do szybkiego zamówienia kuriera by dostarczył lub odebrał zakupioną drukarkę. Gdy dochodzi do konieczności załatwienia reklamacji sprzedanego wadliwego towaru zostaje obnażona bezradność i niekompetencja pracowników Electro.pl (o czym zresztą można poczytać na forach internetowych). Swoją sprawność i zaangażowanie wykazują wyłącznie w blokowaniu wystawianych przez kupujących w Electro.pl negatywnych opinii. Na szczęście zgodnie z regulaminem okres zamknięcia reklamacji mija w terminie 30 dni od daty złożenia reklamacji do opinii, i wówczas moderator na podstawie przedstawionego materiału rozstrzygnie czy opinia odpowiada przebiegowi transakcji i jest adekwatna do sytuacji czy też nie. W załączeniu kolejna porcja dokumentów potwierdzająca fakty przytoczone w tej odpowiedzi.

Załączniki:

Electro.pl.pdf
Electro.pl5.pdf
Electro.pl2.pdf
Electro.pl3.pdf
Electro.pl4.pdf
Electro.pl1.pdf
Electro.pl6.pdf

zbignew33 (14 lipca 2013 | 12:06:21)

PODSUMOWANIE : Dzisiaj o 11:53 upłynął 30 dzień od złożenia reklamacji do opinii wystawionej przeze

mnie, odnoszącej się do zakupu wadliwej drukarki w firmie Electro.pl Sp. z O.O. Osoba kwestionująca wystawioną opinię, stwierdziła, że jest ona dla sprzedawcy krzywdząca i nierzetelna. Dla wiadomości moderatora i ku przestrodze potencjalnych klientów, mających zamiar dokonać zakupu w przedmiotowej firmie : 1. Od dnia zakupu i zapłaty upłynęło 82 DOBY. 2. Od dnia złożenia pierwszej reklamacji upłynęło 80 DÓB 3. Od dnia złożenia drugiej reklamacji upłynęło 37 DÓB 4. Od dnia uznania zasadności drugiej reklamacji upłynęło 23 DOBY Do dzisiaj, tj 14.07.2013 ten "rzetelny i solidny" sklep internetowy nie potrafił uporać się ze standardową reklamacją. Patrząc na terminy kolejnych decyzji pracowników tzw działu reklamacji odnoszę nieodparte wrażenie, że ich celem jest maksymalne przedłużanie rozpatrywania reklamacji i zniechęcenie klienta do dochodzenia swoich praw. Dostarczona przez Electro.pl wadliwa drukarka do dzisiaj 14.07.2013 (czyli przez 81 DÓB od dostawy) nie wydrukowała w moim gabinecie ani jednej strony. To, że ten wadliwy przedmiot jest jeszcze u mnie , a nie w tej "rzetelnej" firmie zawdzięcza ona tylko temu, że mojego brata zajmującego się tym nie ma w Nysie.

ELECTRO.pl - bezpieczne zakupy (14 lipca 2013 | 13:20:07)

Z powyższej korespondencji wynika, że wbrew regulaminowi Opineo link do dyskusji został udostępniony stronie trzeciej. W kwestii przebiegu reklamacji: Po otrzymaniu zgłoszenia reklamacyjnego sklep na swój koszt odebrał urządzenie i przekazał je do autoryzowanego serwisu. Klientka w zgłoszeniu nie informowała o jakichkolwiek nieprawidłowościach dotyczących przewodu zasilającego, o czym pisaliśmy wcześniej. Naprawione urządzenie wraz z otrzymanym wyposażeniem zostało wysłane 22 maja i odebrane bez zastrzeżeń kolejnego dnia. Dopiero 7.06, czyli po upływie dwóch tygodni od odbioru przesyłki klientka zgłosiła reklamację dotyczącą braków w przesyłce. Do chwili obecnej nie został przedstawiony żaden dokument potwierdzający fakt otrzymania niekompletnego urządzenia. Drukarka została odesłana ze sklepu z wyposażeniem, z którym została do sklepu dostarczona.

ODPOWIEDŹ

Twoja odpowiedź:

Załączniki:

Przeglądaj...

Przeglądaj...

Przeglądaj...

Więcej

Załączniki będą widoczne tylko dla stron dyskusji oraz **Moderatora**. Przeglądający opinie nie będą mieli wglądu w treść załączników.





COOKIES

WAŻNE: STRONA WYKORZYSTUJE PLIKI COOKIES

i podobne technologie w celach: realizacji usług, reklamowych, statystycznych oraz dostosowania strony do indywidualnych potrzeb użytkowników zgodnie z [Polityką Prywatności](#). W programie służącym do obsługi internetu można określić warunki przechowywania i dostępu do cookies.

zamknij

