

Reklamacja AliExpress

CZĘŚĆ 1. ZGŁOSZENIE DO OFERUJĄCEGO, ZŁOŻONE PRZEZ KANAŁ SPORU W SERWISIE

[Miejscowość], [data]

[Imię i nazwisko]

[Adres do korespondencji]

[E-mail przypisany do konta w serwisie]

Do: [nazwa sklepu / store name z karty oferty]
[firma oferującego i adres, jeżeli serwis je ujawnia]
za pośrednictwem kanału sporu w serwisie AliExpress

Zgłoszenie braku zgodności towaru z umową
Zamówienie nr [order ID]

Dnia [data złożenia zamówienia] kupiłem(-am) u Państwa towar: [nazwa z karty oferty, wariant, kolor, rozmiar, SKU] za [kwota i waluta z potwierdzenia zamówienia]. Przesyłkę odebrałem(-am) [data doręczenia], numer przesyłki [tracking number].

Towar jest niezgodny z umową. [Opis, np. obudowa pękła przy pierwszym użyciu / urządzenie nie ładuje się i nagrzewa / parametr z opisu oferty (pojemność, moc, materiał) odbiega od stanu faktycznego / brakuje elementu wymienionego w zestawie]. Załączam zdjęcia oraz nagranie [opis materiału].

Żądam [naprawy / wymiany towaru na zgodny z umową / zwrotu ceny w kwocie [kwota]] oraz zwrotu kosztu przesyłki. Towaru nie wysyłam na własny koszt, dopóki nie ustalimy sposobu i pokrycia kosztu przesyłki zwrotnej.

Proszę o wskazanie:

- 1) firmy i adresu przedsiębiorcy będącego stroną tej umowy;
- 2) adresu, pod którym mogę składać reklamacje, oraz stosowanej procedury ich rozpatrywania (art. 12 ust. 1 pkt 4 i 8 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta);
- 3) danych osoby odpowiedzialnej za ten produkt na terenie Unii Europejskiej, jeżeli producent nie prowadzi działalności w Unii.

Odpowiedzi oczekuję w terminie 14 dni od otrzymania tego pisma (art. 7a ust. 1 tej ustawy) na adres [e-mail]. Kopię zgłoszenia zachowuję wraz ze zrzutami ekranu z kanału sporu.

[Podpis / imię i nazwisko]

CZĘŚĆ 2. ZGŁOSZENIE DO WYDAWCY WŁASNEJ KARTY (osobne pismo, wysyłane niezależnie)

[Miejscowość], [data]

[Imię i nazwisko]

[Adres do korespondencji]

[Numer klienta / numer rachunku]

Do: [nazwa banku lub wydawcy karty], Zespół Reklamacji

Wniosek o zwrot środków za transakcję kartą (chargeback)

Wnoszę o zwrot środków za transakcję dokonaną kartą nr [cztery ostatnie cyfry]:

- akceptant (opis z wyciągu): [nazwa akceptanta widoczna na wyciągu, np. ALIEXPRESS / ALIBABA]
- data transakcji: [data]
- kwota: [kwota i waluta, oraz kwota obciążenia w PLN]
- numer zamówienia u akceptanta: [order ID]

Podstawa zgłoszenia: [towaru nie dostarczono w ogóle / dostarczony towar jest istotnie inny niż opisany w ofercie / dostarczono towar uszkodzony i sprzedawca nie doprowadził go do zgodności].

Przebieg: dnia [data] otworzyłem(-am) spór w serwisie AliExpress; sprawa zakończyła się [wynik albo brak rozstrzygnięcia w dniu [data]]. Sprzedawca ma siedzibę poza Unią Europejską i nie wskazał adresu do doręczeń w Unii.

Załączniki: potwierdzenie zamówienia, wyciąg z rachunku z zaznaczoną transakcją, zrzuty ekranu z kanału sporu i korespondencji ze sprzedawcą, zdjęcia towaru, potwierdzenie nadania zwrotu (jeżeli towar był odsyłany).

Proszę o pisemne stanowisko oraz o informację o terminie, w jakim organizacja kartowa rozpatruje takie zgłoszenie.

[Podpis / imię i nazwisko]