

REKLAMACJE I ZWROTY

REKLAMACJE

1. Sprzedawca przyjmuje odpowiedzialność wobec Klienta w przypadku, gdy sprzedany Towar jest niezgodny z umową. Sprzedawca odpowiada z tytułu niezgodności Towaru z umową w przypadku, gdy wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem 2 (dwóch) lat od dnia wydania Towaru Klientowi.
2. Reklamację można złożyć w dowolnej formie składając Sprzedającemu oświadczenie, w którym Klient:
 - 1) poda swoje dane osobowe umożliwiające ustalenie jego tożsamości i zawiadomienie o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji (dane identyfikacyjne oraz dane kontaktowe);
 - 2) wykaże fakt zawarcia umowy sprzedaży Towaru ze Sprzedającym;
 - 3) udokumentuje niezgodność Towaru z umową (mogą to być dokumenty, zdjęcia itp.);
 - 4) wskaże, czego domaga się w związku z reklamacją.
3. W przypadku gdy Towar był dostarczany za pośrednictwem firmy kurierskiej, reklamację i reklamowany Towar należy odesłać na własny koszt na **adres: Aluron CMC Warta Zawiercie, ul. Blanowska 40, Zawiercie 42-400** z dopiskiem „Sklep klubowy – Reklamacja”. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia zgłoszonej reklamacji koszty zostaną Klientowi zwrócone w sposób, w jaki dokonano zapłaty za Towar.
4. **W przypadku, gdy Klient jest konsumentem, dla Towarów zakupionych od 1.01.2023 r.** przyjmuje się następujące zasady odpowiedzialności Sprzedawcy za niezgodność Towaru z umową:
 - 1) Niezgodność Towaru z umową ma miejsce wtedy, gdy:
 - a) nie odpowiada opisowi podanemu przez Sprzedawcę;
 - b) nie odpowiada próbkę lub jest niezgodny z wzorem zaprezentowanym Konsumentowi;
 - c) nie nadaje się do celów określonych przez Konsumenta, o których poinformował Sprzedawcę przed zawarciem umowy;
 - d) nie odpowiada właściwościom, które są przypisywane towarom tego samego rodzaju;
 - e) nie posiada cech, których Konsument może racjonalnie oczekiwać;
 - f) nie odpowiada oczekiwaniom dotyczącym towaru tego rodzaju, opartych na składanych publicznie oświadczeniach Sprzedawcy, producenta lub ich przedstawicieli, za wyjątkiem sytuacji, w których:
 - (i) Sprzedawca nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
 - (ii) przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakiej publiczne zapewnienie zostało złożone lub w porównywalny sposób,
 - (iii) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy.
 - 2) Sprzedawca w terminie najpóźniej 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania ustosunkuje się do reklamacji Klienta i powiadomi go o sposobie dalszego postępowania. Brak odpowiedzi Sprzedawcy w sprawie reklamacji w wyżej wskazanym terminie jest uważane za jej uznanie.
 - 3) W ramach reklamacji Konsument może domagać się naprawy towaru lub jego wymiany.

W przypadku, gdy Sprzedawca nie wykonał naprawy lub wymiany lub też odmówił ich wykonania, bądź oświadczył, że nie naprawi lub nie wymieni towaru w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta, Konsument ma prawo do żądania obniżenia ceny lub – w przypadku istotnej niezgodności z umową – odstąpienia od umowy.

- 4) Jeśli brak zgodności z umową jest istotny, Konsument może żądać obniżenia ceny lub też odstąpienia od umowy, bez uprzedniego skorzystania z prawa do żądania naprawy lub wymiany, przy czym pod pojęciem istotnej niezgodności z umową należy rozumieć sytuację, w której Towar nie nadaje się do używania zgodnie z przeznaczeniem i celem.
- 5) **Jeżeli Klient jest Konsumentem, dla Towarów zakupionych przed 1.01.2023 r.** przyjmuje się następujące zasady odpowiedzialności Sprzedawcy za niezgodność Towaru z umową:
 - 1) Niezgodność Towaru z umową ma miejsce wtedy, gdy Towar:
 - a) nie ma właściwości, które powinien mieć ze względu na cel określony w umowie albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
 - b) nie ma właściwości, o których istnieniu Sprzedawca zapewnił, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
 - c) nie nadaje się do celu, o którym Konsument poinformował Sprzedawcę przy zawarciu umowy, a Sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
 - d) został wydany Konsumentowi w stanie niezupełnym;
 - e) nie odpowiada zapewnieniom producenta lub jego przedstawiciela albo osoby, która wprowadza Towar do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej oraz osoby, która przedstawia się jako producent, za wyjątkiem sytuacji, w których:
 - (i) Sprzedawca nie znał tych zapewnień i oceniając rozsądnie, nie mógł ich znać;
 - (ii) przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane;
 - (iii) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję Konsumenta o zawarciu umowy.
 - 2) Sprzedawca w terminie najpóźniej 30 (trzydziestu) dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania ustosunkuje się do reklamacji Klienta i powiadomi go o sposobie dalszego postępowania. Brak ustosunkowania się Sprzedawcy do reklamacji w terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym jest uważane za jej uznanie.
 - 3) W ramach reklamacji Konsument może domagać się obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany lub naprawy.
 - 4) Konsument może zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedawcę.
 - 5) Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna, przy czym pod pojęciem istotnej wady należy rozumieć sytuację, w której Towar nie nadaje się do używania zgodnie z przeznaczeniem i celem.
6. **Jeżeli Klientem jest przedsiębiorca,** Sprzedawca odpowiada za niezgodność Towaru z umową na zasadach określonych w art. 556 – 576 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny z zastrzeżeniem, że:
 - 1) odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne Towarów ogranicza się do kwoty, jaką Klient – przedsiębiorca zapłacił Sprzedawcy za nabycie danego Towaru;
 - 2) ograniczenie, o którym mowa w pkt 1) powyżej nie ma zastosowania, jeżeli Klient nabywa Towar w celu związanym bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą, ale nabycie

Towaru jednocześnie nie posiada dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności ujawnionego w CEiDG kodu PKD prowadzonej działalności. W takiej sytuacji powołane w ust. 4 powyżej przepisy Kodeksu cywilnego należy stosować z uwzględnieniem posiadania przez takiego przedsiębiorcę statusu konsumenta.

REZYGNACJA Z ZAMÓWIENIA ORAZ ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Konsument uprawniony jest do odstąpienia od umowy zakupu danego Towaru bez podania przyczyny w terminie 14 dni licząc od dnia objęcia Towaru w posiadanie przez Konsumenta lub od daty otrzymania przez Konsumenta ostatniej części zrealizowanego zamówienia w przypadku, gdy zamówienie jest realizowane w częściach.
2. Odstąpienie od umowy nie wiąże się z dodatkowymi kosztami za wyjątkiem bezpośrednich kosztów zwrotu towaru, które Konsument zobowiązany jest pokryć we własnym zakresie.
3. Odstąpienia dokonuje się poprzez złożenie Sprzedawcy stosownego oświadczenia, które można złożyć w dowolnej formie, w tym z wykorzystaniem formularza, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu:
 - 1) pisemnie na adres Sklepu tj.: ul. Blanowska 40; 42-400 Zawiercie
 - 2) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: sklep@aluroncmc.pl
4. W przypadku, gdy oświadczenie o odstąpieniu od umowy składane jest drogą elektroniczną, Sprzedawca potwierdza Konsumentowi otrzymanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy w taki sam sposób, w jaki oświadczenie zostało złożone.
5. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów zawartych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, a także jeżeli prawo takie będzie wyłączone w oparciu o inne przepisy prawa. W szczególności dotyczy to Towarów dostarczanych w zapieczętowanym opakowaniu, których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.
6. Nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy Sprzedawca zwraca Konsumentowi dokonane przez niego płatności, z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę, z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej. Konsument ponosi jedynie bezpośrednie koszty zwrotu Towaru.
7. Konsument, który w ramach jednego zamówienia kupił więcej niż 1 produkt, może odstąpić od umowy w całości lub w jego części, rezygnując z wybranych towarów. W przypadku odstąpienia od umowy w części (tj. zatrzymania przez Konsumenta co najmniej 1 produktu z danego zamówienia), Konsumentowi nie przysługuje zwrot kwoty najtańszego zwykłego sposobu dostarczenia oferowanego przez Sprzedawcę w trakcie składania zamówienia, od którego Konsument odstąpił. W przypadku, gdy Konsument odstąpi od umowy w całości, ale dokonuje zwrotów Towarów w ramach tego odstąpienia w osobnych zwrotach (pod warunkiem, że zwroty te zostaną dokonane w terminie wskazanym w ust. 1 powyżej), termin dla Sprzedawcy dla dokonania zwrotu kwoty najtańszego zwykłego sposobu dostarczenia oferowanego przez Sprzedawcę w trakcie składania zamówienia, od którego Konsument odstąpił rozpoczyna swój bieg dopiero w momencie otrzymania przez Sprzedawcę ostatniego z produktów objętych zamówieniem, od którego odstąpił Konsument.
8. Zwrot płatności następuje przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, z jakiego Konsument skorzystał nabywając Towar, chyba że Konsument wyraził zgodę na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla

niego z żadnymi kosztami. W sytuacji zwrotu Towaru, którego płatność dokonywana była przy odbiorze (przesyłka za pobraniem), w zależności od wyboru Konsumenta i za jego zgodą zwrot płatności następuje na rachunek bankowy wskazany przez Konsumenta.

9. W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcję dokonaną przez klienta kartą płatniczą, Sprzedawca dokonana zwrotu na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej Konsumenta.
10. Bezpośredni koszt zwrotu Towaru w wyniku odstąpienia ponosi Konsument, z zastrzeżeniem ust. 7 powyżej. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia Towaru inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu na rzecz Konsumenta dodatkowych kosztów z tym związanych. W terminie do 14 dni od dnia odstąpienia od umowy Konsument zobowiązany jest zwrócić Sprzedawcy zamówiony wcześniej Towar.
11. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem ceny do czasu otrzymania Towaru lub do czasu dostarczenia Sprzedawcy dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
12. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru będące wynikiem korzystania z Towaru w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.
13. Sprzedawca nie odbiera przesyłek odesłanych za pobraniem lub odbiorem w danym punkcie, jak również nie odpowiada za koszty związane z takowymi przesyłkami.