

## REKLAMACJE I ZWROTY

### Prawo odstąpienia od umowy, reklamacje i gwarancja jakości

1. Zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta ( Dziennik Ustaw z 2014r. poz. 827), Konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, za wyjątkiem kosztów wskazanych w punkcie 9 niniejszego paragrafu, w terminie 14 ( czternastu ) dni. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
  1. dla umowy, w wykonaniu której Sprzedawca wydaje Produkt, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności - od objęcia Produktu w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez Konsumenta osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która:
    1. obejmuje wiele Produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniego Produktu, partii lub części,
    2. polega na regularnym dostarczaniu Produktów przez czas oznaczony - od objęcia w posiadanie pierwszego z Produktów;
  2. dla pozostałych umów - od dnia zawarcia umowy.
2. W przypadku odstąpienia od umowy, umowę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy zanim Sprzedawca przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
3. Konsument może odstąpić od umowy, składając Sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Konsument odstępując od umowy może skorzystać z zamieszczonego poniżej wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe

#### Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)  
Adresat (wysłać do): **Ksero Hydra Arkadiusz Woźniak, ul, Piotrkowska 26, 90-269 Łódź, biuro@ksero-hydra.pl**

„ - Ja/My\* ..... niniejszym informuję/informujemy\* o moim/naszym\* odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy\*...../umowy dostawy następujących rzeczy\*...../umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy\*...../o świadczenie następującej usługi\*  
- Data zawarcia umowy\*...../odbioru\*.....  
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów) .....  
- Adres konsumenta(-ów) .....  
- Podpis konsumenta(-ów) .....(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)  
- Data ....."

(\* ) niepotrzebne skreślić

4. Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Konsument może także odstąpić od umowy poprzez przesłanie oświadczenia pocztą na adres Sklepu wskazany w ustępie 3 powyżej lub drogą elektroniczną na adres e-mail biuro@ksero-hydra.pl przy wykorzystaniu wzoru formularza odstąpienia od umowy wskazanego w ust. 3 powyżej niniejszego paragrafu lub przez przesłanie innego równoważnego w treści oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
5. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie przesłać Konsumentowi na trwałym nośniku ( na przykład pocztą elektroniczną ) potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy złożonego w sposób, o którym mowa w ust. 4.
6. Zwrot płatności otrzymanych od Konsumenta, w tym kosztów dostarczenia Produktu do Konsumenta nastąpi nie później niż w terminie 14 (czternaście) dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez Sprzedawcę oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy sprzedaży. Sprzedawca dokona zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, bez ponoszenia przez Konsumenta jakichkolwiek opłat

związanych z zwrotem, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który to sposób nie wiąże się dla Konsumenta z żadnymi kosztami. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez Konsumenta dodatkowych kosztów.

7. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Produkt od Konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub do chwili dostarczenia przez Konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
8. Konsument ma obowiązek zwrócić Produkt Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Produkt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem.
9. Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu Produktu.
10. Jeżeli w wykonaniu umowy sprzedaży Sprzedawca dostarczył Produkt Konsumentowi do miejsca, w którym Konsument zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, Sprzedawca jest zobowiązany do odebrania Produktu na swój koszt, gdy ze względu na charakter Produktu nie można Produktu odesłać w zwykły sposób pocztą.
11. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
12. Zgodnie z treścią art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umowy:
  1. w której przedmiotem świadczenia jest Produkt nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  2. w której przedmiotem umowy jest Produkt ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
  3. w której przedmiotem umowy jest Produkt dostarczany w zabezpieczonym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  4. w której przedmiotem umowy są Produkty, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
  5. w której przedmiotem umowy są Produkty stanowiące nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

Powyższe uregulowanie nie wyłącza odpowiedzialności Sprzedawcy określonej w pkt. 13 i następujących poniżej niniejszego paragrafu.

13. Sprzedawca odpowiada wobec Konsumenta, jak również wobec pozostałych Kupujących nie będących jednocześnie Konsumentami, z tytułu gwarancji jakości oraz rękojmi za wady dostarczonych Produktów, na zasadach ogólnych wynikających z Kodeksu Cywilnego (Dziennik Ustaw z 2014r. poz. 121 ) oraz opartych na tych zasadach postanowieniach niniejszego Regulaminu, z zastrzeżeniem treści ust. 20 niniejszego paragrafu.
14. Reklamację należy złożyć za pośrednictwem serwisu [www.ksero-hydra.pl](http://www.ksero-hydra.pl) w zakładce „Moje konto – reklamacje”. Reklamację można także przesłać na adres siedziby Sprzedawcy: **Ksero Hydra Arkadiusz Woźniak, ul. Piotrkowska 26, 90-269 Łódź.**
15. Składając reklamację należy dostarczyć Sprzedawcy reklamowany Produkt wraz z opisem reklamacji. Wszelkie inne uwagi dotyczące reklamowanego Produktu, takie jak zdjęcia reklamowanego Produktu, czy skan protokołów uszkodzenia lub zniszczenia Produktu Kupujący może przesyłać na adres [biuro@ksero-hydra.pl](mailto:biuro@ksero-hydra.pl). W przypadku, gdy reklamacja zostanie rozpatrzona negatywnie, kosztami powstałymi po stronie

Sprzedawcy z tytułu odbioru reklamowanego Produktu i jego ponownej wysyłki do odbiorcy może zostać obciążony Kupujący.

16. Sprzedawca dołoży wszelkich starań aby rozpatrzyć reklamację - bez względu na rodzaj zgłoszenia - w ciągu 48h licząc od momentu zgłoszenia. Jednakże w żadnym przypadku rozpatrzenie reklamacji nie nastąpi później niż w ciągu 14 (czternaście) dni kalendarzowych od dnia jej zgłoszenia. W każdym przypadku Sprzedawca powiadomi Kupującego w terminie powyżej ustalonym o sposobie dalszego postępowania.
17. W przypadku uwzględnienia reklamacji przez Sprzedawcę wada Produktu zostanie niezwłocznie usunięta przez Sprzedawcę i naprawiony Produkt lub - w przypadku gdy wada nie da się usunąć - nowy Produkt zostanie przesłany do Kupującego, w terminie wskazanym w ustępie 16 powyżej.
18. W przypadku gdy Kupujący, który składa reklamację korzystając z uprawnień z tytułu gwarancji jakości zakupionego Produktu odstąpi od umowy ze Sprzedawcą, prawa i obowiązki stron regulują przepisy Kodeksu Cywilnego a do trybu i sposobu zwrotu Produktu odpowiednie zastosowanie mają uregulowania zawarte w ustępie 3-17 niniejszego paragrafu.
19. W przypadku gdy Kupujący, który składa reklamację korzystając z uprawnień z tytułu rękojmi zakupionego Produktu odstąpi od umowy ze Sprzedawcą, prawa i obowiązki stron regulują przepisy Kodeksu Cywilnego a do trybu i sposobu zwrotu Produktu odpowiednie zastosowanie mają uregulowania zawarte w ustępie 3-17 niniejszego paragrafu.
20. W przypadku umów zawieranych z Kupującymi nie będącymi jednocześnie Konsumentami w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu Cywilnego, na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego, odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi jest wyłączona.
21. Kupujący składać reklamacje dotyczące Produktu posiadającego wady korzystając z uprawnień wynikających z udzielonej przez producenta Produktu gwarancji jakości na warunkach przez producenta określonych, albo też korzystając z uprawnień z tytułu rękojmi przysługujących Kupującemu będącemu jednocześnie Konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu Cywilnego wobec Sprzedawcy w związku z niezgodnością Produktu z umową.