

Reklamacje

I. Gwarancja – warunki reklamacji

1. Towary sprzedawane za pośrednictwem strony internetowej BHPKonbrud są objęte gwarancją producenta – jej treść oraz sposób realizacji został określony poniżej.
2. Na obuwiu jest udzielona 24 miesięczna gwarancja w przypadku sprzedaży dla użytku osobistego liczona od momentu jego wydania.
3. Na obuwiu jest udzielona 12 miesięczna gwarancja w przypadku sprzedaży dla użytku zawodowego, profesjonalnego lub dla potrzeb działalności gospodarczej liczona od momentu jego wydania.
4. Okres gwarancji nie jest tożsamy z okresem trwałości obuwia, który jest zależny od stosowania ww. zaleceń dotyczących konserwacji oraz użytkowania. Nieprzestrzeganie przedmiotowych zaleceń powoduje utratę uprawnień wynikających z gwarancji.
5. Gwarancja obejmuje wady ukryte obuwia.
6. Szybsze zużywanie się obuwia może być spowodowane zbytnią intensywnością użytkowania, nie przestrzeganiem zasad użytkowania (przeznaczenia obuwia) oraz przez brak prawidłowej konserwacji.
7. Do reklamacji jest przyjmowane obuwie czyste, suche i nie zużyte.
8. Reklamacje przedsprzedażne są uwzględniane tylko w przypadku obuwia nieużywanego, czystego nieposiadającego żadnych śladów użytkowania.
9. Reklamacje obuwia zużytego, brudnego, zniszczonego, posiadającego uszkodzenia mechaniczne nie są rozpatrywane.
10. Reklamację należy składać zaraz po ujawnieniu się wady obuwia (czyli w momencie powstania usterki), w celu wykazania wad objętych gwarancją.
11. Reklamację należy składać w Salonie firmowym Sprzedawcy. Należy przedstawić dowód zakupu towaru (np. paragon lub faktura), reklamowane obuwie oraz formularz reklamacyjny dotyczący gwarancji dostępny na stronie BHPKonbrud. Tak zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie czternastu dni, licząc od dnia dostarczenia obuwia przez uprawnionego z gwarancji.
12. Informacja o rozpatrzeniu reklamacji zostanie przekazana Reklamującemu w szczególności poprzez dostarczenie mu wiadomości sms lub e-mail.
13. Reklamujący ma prawo żądać naprawy towaru lub jego wymiany na nowy.
14. Gwarancja nie obejmuje:
 - a. Złego dopasowania rozmiaru obuwia do stopy użytkownika;
 - b. Komfortu i wygody obuwia;
 - c. Ponadto nie podlegają reklamacji uszkodzenia mechaniczne (np. zamków, sprzączek, podeszew), obicia, otarcia, przetarcia szwów, uszkodzenia wynikające ze złego dopasowania obuwia do stopy lub jego użytkowanie niezgodne z jego przeznaczeniem, wady jawne widoczne w chwili zakupu, zabrudzenia, plamy, zacieki, obuwie brudne, zużyte, zaniedbane, mokre, niekonserwowane, płytkie szczeliny na krawędzi klejenia spodów oraz nieprawidłowa konserwacja. Nie podlegają również reklamacji uszkodzenia wynikające z naturalnego zużycia (np. spodów, wyściółek, zapiętek itp.);
 - d. Degradacja materiałów w skutek działania substancji czyszczących /środków dezynfekujących/ nieodpowiednich do czyszczenia obuwia;
 - e. Przemakania obuwia ze skór naturalnych – szlachetnych;
 - f. Przemakania podeszw skórzanych użytkowanych niezgodnie z przeznaczeniem;
 - g. Różnic w kolorze i fakturze skóry;
 - h. Załamania, zmarszczenia powstałe w trakcie użytkowania a wynikające z naturalnych właściwości skóry i materiałów skóropodobnych;
 - i. Obuwie z wadami jawnymi, widocznymi już w momencie sprzedaży;

- j. Nieznaczných odbarwień wnętrza buta ze skór naturalnych pod wpływem potu bądź przemoczenia a określone wg tzw. „pięciostopniowej skali szarej”;
 - k. Uszkodzenia wynikające z niedostatecznej konserwacji i nadmiernego zużycia obuwia;
 - l. Odbarwienia obuwia lub jego pół pary wystawionego w formie reklamy na półce lub witrynie sklepowej a narażonego na działanie mocnego światła sztucznego lub słonecznego;
15. W sprawach nieuregulowanych niniejszym rozdziałem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.
16. Postanowień niniejszego rozdziału nie stosuje się do rękojmi za wady.

II. Warunki reklamacji w oparciu o przepisy o rękojmi

1. Klient ma prawo zgłosić reklamację w oparciu o przepisy kodeksu cywilnego, a w szczególności w przypadku umów sprzedaży rzeczy reklamację wynikającą z tytułu rękojmi za wady rzeczy (art. 556 i n. Kodeksu cywilnego).
2. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wady, o których Klient wiedział w chwili zawarcia umowy. Sprzedawca informuje, iż pod pewnymi warunkami, w granicach dozwolonych prawem, może zaproponować inne rozwiązanie niż wybrane przez Reklamującego (zob. pkt 4 poniżej). Celem szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego, mając na uwadze to, iż nie każde żądanie Konsumenta może być zasadne w oparciu o przepisy prawa, Sprzedawca umożliwia Reklamującemu dokonanie wyboru kolejności przysługujących mu żądań, na wypadek nieuwzględnienia pierwszego lub kolejnego w deklarowanej kolejności.
3. Sprzedawca wychodząc naprzeciw interesom Klientów, poniżej przytacza treść odpowiednich artykułów Kodeksu cywilnego, które stanowią podstawę złożenia reklamacji z tytułu rękojmi oraz wyboru określonego żądania:

○ Art. 560

§ 1. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązкови wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.

§ 2. Jeżeli kupującym jest 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 kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby kupującego inny sposób zaspokojenia.

§ 3. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady.

§ 4. Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.

Art. 561

§ 1. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady.

§ 2. Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla

kupującego.

§ 3. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu kupującego, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Jeżeli kupującym jest przedsiębiorca, sprzedawca może odmówić wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady także wtedy, gdy koszty zadośćuczynienia temu obowiązкови przewyższają cenę rzeczy sprzedanej.

4. Reklamację prosimy składać w Salonie firmowym Sprzedawcy lub przesłać na adres Sprzedawcy:

BHPKonbrud, ul. Staropolska 53 lok. 1c; 80-170 Kowale tel. 660882505

z dopiskiem „reklamacja”. Celem prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Sprzedawca zwraca się o: przedstawienie kopii dowodu potwierdzającego zakup reklamowego towaru (zawarcia umowy) lub podanie nr paragonu/ faktury oraz daty zakupu, w przypadku zakupu poprzez portal allegro prosimy o podanie nicku oraz daty zakupu, złożenie oświadczenia z opisem reklamacji wraz z reklamowanym towarem.

5. Konsument w celu złożenia reklamacji może wykorzystać wzór oświadczenia (żądania) z opisem reklamacji, który jest ogólnodostępny.
6. Czas na ustosunkowanie się do żądania zgłoszonego w reklamacji przez Konsumenta z tytułu rękojmi za wady wynosi czternaście dni od momentu jego zgłoszenia. Termin ten nie dotyczy złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
7. Informacja o rozpatrzeniu reklamacji zostanie przekazana Reklamującemu w szczególności poprzez dostarczenie mu wiadomości sms lub e-mail.
8. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji (żądanie Konsumenta jest uzasadnione), Sprzedawca uczyni zadość żądaniu Reklamującego zgodnie z przysługującym mu uprawnieniem, tj. m.in. towar zostanie bezpłatnie naprawiony lub wymieniony na nowy, cena zostanie zwrócona lub obniżona.
9. Każda reklamacja jest rozpatrywana zgodnie z przepisami prawa. Do stanowisko Sprzedawcy w zakresie zgłoszonego żądania przez Konsumenta, zostanie dołączona opinia profesjonalnego Rzeczoznawcy lub Producenta obuwia, opierająca się o zastosowane technologie użyte przy produkcji obuwia.
10. W przypadku niemożliwości wymiany towaru na nowy, Sprzedawca może zaproponować Reklamującemu zwrot środków pieniężnych. W przypadku, gdy Reklamujący wyrazi taki zamiar, może zostać taki towar wymieniony na inny model z ewentualnym obowiązkiem uiszczenia dopłaty przez Reklamującego lub ze zwrotem nadwyżki przez Sprzedawcę.

Załączniki:

1. Formularz reklamacji