

Regulamin REKLAMACJI



Reklamacje

W przypadku stwierdzenia fabrycznej usterki, należy złożyć reklamację:

- wypełniając formularz reklamacyjny, należy podać pełne dane dotyczące reklamowanego produktu (wypełnić wszystkie pola formularza),
- osobiście w firmie Sprzedawcy pod adresem: **STYLUX Patrycja Szczygieł ul. Radosna 7, 63-645 Opatów**
- pocztą na adres korespondencyjny Sprzedawcy: **STYLUX Patrycja Szczygieł ul. Radosna 7, 63-645 Opatów**

Towar niezgodny z Umową należy zapakować, wraz z wyposażeniem dodatkowym, które klient otrzymał przy zakupie, dołączyć oryginał paragonu fiskalnego lub kopię faktury oraz opis usterki.

Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia spowodowane źle zapakowanym towarem.

Odbiór mebla jest realizowany transportem firmowym STYLUX bądź, zewnętrzną firmą przewozową, kierowcy nie mają obowiązku pakowania i znoszenia mebli – nie świadczą takich usług.

Wulgarne zachowanie bądź obrażanie kierowcy, może skutkować odmową odbioru przesyłki.

Brak skuteczności odbioru przesyłki do reklamacji w maksymalnie drugim terminie będzie skutkowało odmową reklamacji bądź, narzuceniem obowiązku dostarczenia mebla na teren firmy przez kupującego.

Zaleca się podanie w opisie reklamacji jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości oraz danych kontaktowych – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę.

Przepisy ustawy wskazują także w jakim czasie sprzedawca powinien odpowiedzieć konsumentowi na reklamację. Zgodnie z art. 8 ust. 3 jest to 14 dni. Jeżeli w tym czasie sprzedawca nie powiadomi konsumenta o tym, czy reklamacja jest przyjęta lub odrzucona, uważa się iż zgodził się z żądaniem konsumenta. Ten zaś tym samym ma roszczenie o wykonanie reklamacji. Konsekwencją nie udzielenia odpowiedzi na reklamację jest uznanie go za uzasadnione

Z treści art. 8 ustawy można stwierdzić, iż reklamacja, a ściślej uczynienie zadość żądaniu reklamacyjnemu powinno być dokonane w odpowiednim czasie.

Towar po naprawie wysyłamy na koszt sprzedającego. W przypadku braku możliwości usunięcia wady towar zostanie wymieniony na nowy, a w przypadku gdy jest on już niedostępny sprzedający zwróci pieniądze. Wyjątkiem jest uszkodzenie mechaniczne z winy klienta, wtedy wyceniony koszt dostawy powrotnej pokrywa kupujący.

W okresie odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową, reklamacji nie podlegają wady wynikające z nieprawidłowego użytkowania towarów przez kupującego.

Sprzedawca nie odpowiada za jakiegokolwiek wady i uszkodzenia powstałe na skutek nienależytego użytkowania, przechowywania bądź konserwacji produktu zawartych na metce i etykietce, jak również w przypadku gdy produkt ulegnie zniszczeniu lub znacznemu uszkodzeniu z przyczyn leżących po stronie Kupującego.

Gwarancja nie obejmuje zmian w poduszkach z wypełnieniem (regranulat, kulka silikonowa , pierze, puch, półpuch, owcza wełna), jakie wynikają z ich naturalnych właściwości, tj. zapach, szelest tkaniny wysypowej jak i forma poduszek może w etapie użytkowania ulec deformowaniu, nie jest to element stały tylko wypełnienie, więc kształt i rozmiar może podlegać zniekształceniu podczas czynnej eksploatacji.

Reklamacji nie podlegają :

1. Uszkodzenia wynikające z niewłaściwego montażu , użytkowania, konserwacji, czyszczenia, przechowywania mebla oraz wady wynikające z naturalnego zużycia zastosowanych w meblu tkanin, eko-skór, skór naturalnych.
2. Wszelkie uszkodzenia mechaniczne.
3. Zalania mebla wodą i innymi cieczami.
4. Szkody i usterki spowodowane przez zwierzęta.
5. Zabarwienie tkaniny odzieżą lub innymi barwnikami
6. Zmiany zachodzące naturalnie, wskutek użytkowania mebla
7. Widoczne na skórze różnice wyglądu i odcieniu, miejscowe zadrapania, blizny, nakłucia owadów, rozstępy, które są oznaką prawdziwej naturalnej skóry.
8. Pofałdowania i zmarszczenia tkanin, skóry wynikające z zaprojektowanych cech mebla .
9. Przebarwienia pianki poliuretanowej, pianki termoelastycznej oraz lateksu, które powstają w naturalnym procesie nie zmieniając właściwości użytkowych wyrobów.
10. Wyroby reklamowane ze względu na ich specyficzny zapach użytych surowców, który ulatnia się w miarę użytkowania.
11. Gwarant zastrzega sobie prawo do tolerancji ujemnej i dodatniej na poziomie 3 cm we wszystkich wyrobach tapicerowanych w tym w materacach .
12. Skrzypienie mebli spowodowane wahaniami temperatur w pomieszczeniu gdzie mebel się znajduje. Zaletą drewnianych stelaży jest ich niezwykła trwałość, jednak należy pamiętać o tym, że naturalny materiał może się zmieniać m.in. pod wpływem temperatury albo stopnia wilgotności. Drewniane elementy mogą zarówno delikatnie się kurczyć, jak i pęcznieć. Każde takie wahanie powoduje, że zmieniają się odległości np. między rozmaitymi mocowaniami czy śrubami, co może skutkować tym, że meble skrzypią

Prawo odstąpienia od umowy

Konsument może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów, o których mowa poniżej.

Uprawnienie do odstąpienia od umowy sprzedaży, może zostać zrealizowane przez Konsumenta poprzez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu na adres: **STYLUX Patrycja Szczygieł ul. Radosna 7, 63-645 Opatów** lub adres e-mail: **biuro.stylux@gmail.com**

Oświadczenie o odstąpieniu można złożyć na formularzu, który dostępny jest tutaj. Konsument może również samodzielnie sformułować oświadczenie o odstąpieniu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Bieg terminu do odstąpienia od umowy sprzedaży rozpoczyna się dla umowy sprzedaży, w której przedsiębiorca wydaje towar – od objęcia towaru w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku gdy umowa sprzedaży obejmuje wiele towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego towaru, partii lub części, dla pozostałych umów – od dnia ich zawarcia.

Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu towaru, chyba że Sprzedawca zgodził się je ponieść lub nie poinformował Konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia towaru inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

Zwrot nie zostanie odebrany gdy przy weryfikacji przesyłki, zostaną zauważone uszkodzenia bądź ślady użytkowania, produkt musi zostać zwrócony w stanie nienaruszonym. Towar przy lekkich uszkodzeniach może zostać odebrany lecz zwracający pokrywa koszty naprawy uszkodzeń.

Konsument nie ponosi kosztów:

- świadczenia usług, za czas do odstąpienia od umowy sprzedaży, jeżeli:
 - 1) Sprzedawca nie poinformował Konsumenta o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy, a także o wzorze formularza odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania lub
 - 2) Konsument nie żądał zgodnie z ustawą spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy sprzedaży;

- dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli:
 - 1) Konsument nie wyraził zgody na spełnienie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy sprzedaży, lub
 - 2) Konsument nie został poinformowany o utracie przysługującego mu prawa odstąpienia od Umowy sprzedaży w chwili udzielania takiej zgody, lub
 - 3) Sprzedawca nie dostarczył Konsumentowi potwierdzenia zawarcia Umowy sprzedaży na odległość na trwałym nośniku w rozsądnym czasie po jej zawarciu, najpóźniej w chwili dostarczenia towaru lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi.

W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży uważa się ją za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży zanim Sprzedawca przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.

Sprzedawca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy sprzedaży, zwróci Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze towar od Konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania towaru z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Konsument ma obowiązek zwrócić towar Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy sprzedaży, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem. Koszty zwrotu towaru ponosi kupujący

Towar powinien być zwrócony na adres: **STYLUX Patrycja Szczygieł ul. Radosna 7, 63-645 Opatów.**

Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru, chyba że Sprzedawca nie poinformował Konsumenta o prawie odstąpienia od umowy sprzedaży zgodnie z Ustawą.

W chwili odstąpienia przez Konsumenta od umowy sprzedaży wygasają powiązane z nią umowy dodatkowe zawarte przez Konsumenta, jeżeli na ich podstawie świadczenie jest spełniane przez Usługodawcę lub osobę trzecią na podstawie porozumienia z Usługodawcą. Konsument nie ponosi kosztów związanych z wygaśnięciem tych umów, z wyjątkiem kosztów określonych powyżej. Jeżeli umowa dodatkowa została zawarta z osobą trzecią, Usługodawca informuje tę osobę o odstąpieniu przez Konsumenta od Umowy sprzedaży.

