

REGULAMIN REKLAMACJI i ZWROTÓW

Niniejszy regulamin określa zasady dotyczące odstąpienia od umowy oraz składanie i rozpatrywania reklamacji w firmie CLARENA sp. z o.o. Sp. komandytowa

§1

Prawo odstąpienia od umowy przez konsumenta.

1. Konsument to osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej, niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
2. Konsument może w terminie 14 dni odstąpić od umowy sprzedaży bez podawania przyczyny i bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów, za wyjątkiem kosztów związanych z kosztami innymi niż najtańszy zwykły koszt dostarczenia towaru oraz bezpośrednich kosztów zwrotu towaru Sprzedawcy.
3. W razie odstąpienia od umowy, Umowa jest uważana za niezawartą, a Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań.
4. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, chyba, że Sprzedawca nie poinformował Konsumenta o prawie odstąpienia od Umowy.
5. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
6. Oświadczenie o odstąpieniu należy wysłać listem poleconym na adres: Clarena Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa z siedzibą przy ul. Clareny 2, 51-361 Wrocław, Wilczyce lub poprzez zgłoszenie za pomocą formularza reklamacyjnego.
7. W przypadku odstąpienia od umowy należność zostanie przekazana na rachunek bankowy Konsumenta niezwłocznie, nie później niż w terminie do 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
8. W przypadku wysłania przez firmę CLARENA sp. z o.o. Sp. komandytowa niekompletnego albo niezgodnego z zamówieniem towaru, koszty transportu ponosi CLARENA.
9. Zwrot ewentualnej przedpłaty zostaje uiszczony w przeciągu 14 dni od momentu przyjęcia towaru w Sklepie Internetowym CLARENA. Zwrot pieniędzy za towar odbywa się przelewem na konto Klienta, po potwierdzeniu danych z zamówienia.
10. CLARENA sp. z o.o. Sp. komandytowa nie ponosi odpowiedzialności za niedokonanie zwrotu należności lub opóźnienie terminu zwrotu, jeżeli Klient nie wskaże numeru konta bankowego, na które ma nastąpić wpłata lub gdy nie przekaże wszystkich danych koniecznych do dokonania wpłaty. CLARENA sp. z o.o. Sp. komandytowa nie ponosi odpowiedzialności za niedokonanie zwrotu należności lub jego opóźnienie, jeżeli nastąpiło to z powodu przekazania przez Klienta błędnych danych osobowych lub błędnego numeru konta.

11. Konsument ma obowiązek oceny stanu towaru i jego zgodności z zamówieniem w momencie dostawy przez Kuriera i w jego obecności. W przypadku uszkodzenia towaru należy w obecności Kuriera sporządzić protokół reklamacyjny (druk tego protokołu zobowiązany jest posiadać kurier), zawierający opis uszkodzenia. Reklamowany towar, należy wraz z fakturą sprzedaży zwrócić Kurierowi. Jeżeli paczka zawiera więcej niż jeden towar, należy zwrócić je wszystkie. Koszt transportu ponosi Sprzedawca. Kiedy towar znajdzie się ponownie w magazynie e-clarena.eu zostanie wymieniony na nowy, a nowa przesyłka zostanie wysłana na koszt Sprzedawcy.
12. Konsument, który zauważył uszkodzenie przesyłki po odjeździe kuriera, może zgłosić ten fakt telefonicznie firmie kurierskiej. Kurier ma obowiązek pojawić się w miejscu dostawy w przeciągu 7 dni od daty doręczenia przesyłki w celu spisania protokołu uszkodzenia. Reklamacje na uszkodzenia mechaniczne powstałe podczas transportu, nie będą rozpatrywane bez poprawnie wypełnionego protokołu szkody z kurierem dostarczającym przesyłkę oraz bez fabrycznego opakowania i kompletu oryginalnych oznakowań reklamowanego towaru.
13. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:
 - a). o świadczenie usług, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
 - b). w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Sprzedawca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
 - c). w której przedmiotem świadczenia jest Produkt nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta, na życzenie Klienta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
 - d). w której przedmiotem świadczenia jest Produkt ulegający szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
 - e). w której przedmiotem świadczenia jest Produkt dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - f). w której przedmiotem świadczenia są Produkty, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
 - g). w której konsument wyraźnie żądał, aby Sprzedawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Sprzedawca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza Produkty inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub Produktów;

h). zawartej w drodze aukcji publicznej;

i). o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Sprzedawcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

14. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy znajdziesz: [tutaj](#).

§2

Reklamacje i zwroty

1. W celu zgłoszenia reklamacji zakupionego towaru (określanego dalej w regulaminie jako *Zgłoszenie*) lub dokonania jego zwrotu, Klient zobowiązany jest wypełnić formularz zgłoszeniowy i wysłać go, dołączając opis roszczenia. Formularz dostępny jest na stronie internetowej, pod adresem <http://www.reklamacje.clarena.pl>

2. Formularz, opisany w punkcie 1., jest preferowanym sposobem komunikacji pomiędzy Klientem a CLARENA sp. z o.o. Sp. komandytowa, w celu skutecznego rozpatrzenia Zgłoszenia sprawy. Zgłoszenia, które są składane w inny sposób niż podano w punkcie 1. lub nie zawierają wszystkich wymaganych informacji, mogą pozostać nierozpatrzone w terminie określonym w punkcie 5.

3. Po wysłaniu formularza zgłoszeniowego, na wskazany przez Klienta adres e-mail zostanie dostarczony unikalny numer nadany sprawie. Numerem tym należy posługiwać się podczas kontaktu z pracownikami CLARENA Sp. z o.o. Sp. komandytowa.

4. O sposobie rozpatrzenia Zgłoszenia Klient zostanie poinformowany drogą elektroniczną lub/i telefonicznie, na podany w zgłoszeniu numer telefonu.

5. Z zastrzeżeniem postanowień ujętych w punktach 6. i 7., CLARENA Sp. z o.o. Sp. komandytowa. rozpatruje zgłoszoną sprawę niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania Zgłoszenia.

6. W sprawach szczególnie trudnych, wymagających współpracy kilku właściwych merytorycznie jednostek organizacyjnych CLARENA Sp. z o.o. Sp. komandytowa lub gdy istnieje konieczność:

- a) uzyskania dodatkowych informacji od osób trzecich,
- b) uzyskania od Klienta dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów,
- c) dokonania weryfikacji lub pozyskania szczególnych danych,
- d) przekazania Zgłoszenia do podmiotu zewnętrznego, powiązanego z produktem, dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu rozpatrywania Zgłoszenia.

7. Klient jest informowany, przed upływem 14-dniowego terminu rozpatrywania sprawy, o przyczynie wydłużenia terminu rozpatrzenia Zgłoszenia oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 90 dni od dnia otrzymania Zgłoszenia, a także o aspektach, które mają zostać ustalone podczas wydłużonego terminu.

8. Reklamacjom nie podlegają:

- a) towary z zerwanymi etykietami (brak możliwości identyfikacji towaru),
- b) puste/zużyte (z wyłączeniem reklamacji potwierdzonych protokołem szkody, wystawionym przez firmę kurierską).

9. Reklamacje jakościowe należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia wejścia w posiadanie towaru lub od dnia uzyskania przez Klienta informacji o zdarzeniu.

10. Reklamacje ilościowe należy zgłosić niezwłocznie po stwierdzeniu rozbieżności, nie później jednak niż w terminie 5 dni od potwierdzenia otrzymania przesyłki. Warunkiem koniecznym do rozpatrzenia sprawy jest potwierdzenie Zgłoszenia protokołem szkody, wystawionym przez firmę kurierską.

11. W przypadku Klientów, którzy nie są konsumentami w rozumieniu art. 221 Kodeksu Cywilnego, zwrotom nie podlegają :

- a) towary zgłaszane przez Klienta później niż 5 dni od momentu otrzymania przesyłki,
- b) zakupione w promocji,
- c) zużyte,
- d) puste,
- e) dostarczane w nieoryginalnym lub uszkodzonym opakowaniu,
- f) kosmetyki produkowane na życzenie Klienta,
- g) urządzenia elektroniczne,

12. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu zakupionego towaru.

13. W przypadku zaistnienia zdarzenia, w którym towar uległ uszkodzeniu podczas transportu, warunkiem koniecznym do rozpatrzenia sprawy jest potwierdzenie Zgłoszenia protokołem szkody, wystawionym przez firmę kurierską oraz odesłanie wszystkich uszkodzonych towarów.

14. W przypadku Klientów będących konsumentami, reklamacje i zwroty towarów następują na zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta.

15. Klient zobowiązany jest dostarczyć towar oraz wszystkie niezbędne dane do rozstrzygnięcia reklamacji, o których mowa w punkcie 6.2), w terminie do 7 dni kalendarzowych, od momentu wysłania prośby przez pracownika firmy CLARENA Sp. z o.o. Sp. komandytowa..

16. Brak informacji zwrotnej w terminie określonym w punkcie 15. może wydłużyć czas rozpatrywania Zgłoszenia, określonego w punkcie 5., lub spowodować odrzucenie roszczeń Klienta jako niezasadne.

17. W przypadku odsyłania reklamowanego/zwracanego towaru, przesyłkę należy zaadresować i wysłać na adres Clarena Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa z siedzibą przy ul. Clareny 2, 51-361 Wrocław, Wilczyce z dopiskiem „REKLAMACJA” i nadanym numerem sprawy, o którym mowa w punkcie 3.

18. Reklamowany lub zwracany przez Klienta towar powinien zostać właściwie zabezpieczony przed ewentualnymi, dodatkowymi uszkodzeniami, mogącymi powstać podczas transportu.

19. Złożenie Zgłoszenia oznacza, iż Klient wyraża zgodę na przetwarzanie podanych przez niego danych osobowych, w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia sprawy, zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 1997r. Nr 133 poz. 883z późniejszymi zmianami). Klient ma prawo wglądu do swoich danych oraz do ich poprawienia.

20. Dokonanie przez Klienta Zgłoszenia jest równoznaczne z akceptacją przez Klienta niniejszego Regulaminu.

21. Kupujący, który nie jest osobą fizyczną, dokonuje czynności prawnej, związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, przyjmuje do wiadomości, że Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi, o której stanowi art. 556 kodeksu cywilnego. Poprzez dokonanie zakupu, Kupujący wyraża zgodę na powyższe ograniczenie.

22. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa w szczególności Kodeks Cywilny