

REGULAMIN REKLAMACJI I ZWROTÓW

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 Clareną, 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 Clareny.
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 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 Clareny lub gdy istnieje konieczność: 1) uzyskania dodatkowych informacji od osób trzecich, 2) uzyskania od Klienta dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów, 3) dokonania weryfikacji lub pozyskania szczególnych danych, 4) 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 towary: 1) z zerwanymi etykietami (brak możliwości identyfikacji towaru), 2) 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 towary: 1) zgłaszane przez Klienta później niż 5 dni od momentu otrzymania przesyłki, 2) zakupione w promocji, 3) zużyte, 4) puste, 5) dostarczane w nieoryginalnym lub uszkodzonym opakowaniu.

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 Clareny.

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 siedziby Clareny, 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. 883 z 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. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

wersja 2.2; obowiązuje od 08.03.2018