

POLITYKA ZWROTÓW I REKLAMACJI SKLEPU INTERNETOWEGO WELL-NESS.PL

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1 Niniejsza Polityka określa zasady reklamacji i procedurę związaną z odstąpieniem od Umów Sprzedaży, zwrotów w ramach zawartych Umów Sprzedaży na odległość pomiędzy Klientami a Sklepem Internetowym.

1.2 Ilekroć w Polityce użyto zwrotów pisanych wielką literą, należy je rozumieć w znaczeniu podanym w Regulaminie. Wszystkie definicje mają to samo znaczenie bez względu na to, czy zdefiniowane pojęcie użyte zostało w liczbie pojedynczej czy mnogiej.

1.3 Definicje:

- **Biuro Obsługi Klienta** - numer telefonu + 48 662 494 924 , pod którym Klient może skontaktować się ze Sprzedawcą w dniach roboczych, w godzinach **08.00 do 16.00**. Koszt opłaty za połączenie jest zgodny z taryfą operatora;
- **Cena Produktów** - zwana również zamiennie Ceną Zakupów – to wartość brutto Towaru wyrażona w złotych polskich, uwzględniająca podatki, w tym VAT, nieuwzględniająca natomiast kosztów dodatkowych, w tym opłat z tytułu dostawy, wskazanych w Sklepie Internetowym;
- **Dni robocze** - dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- **Formularz Zamówienia** - Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Sklepie Internetowym umożliwiający złożenie Zamówienia, w szczególności poprzez dodanie Produktów do elektronicznego koszyka oraz określenie warunków Umowy Sprzedaży, w tym sposobu dostawy i płatności;
- **Klient** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; osoba prawna; albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną; – która zawarła lub zamierza zawrzeć Umowę Sprzedaży ze Sprzedawcą.
- **Kodeks Cywilny**- ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. 1964 nr 16, poz. 93 ze zm.);
- **Konsument** - osoba fizyczna dokonującą ze Sprzedawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Konsumentem jest także Przedsiębiorca na prawach konsumenta;
- **Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta** - osoba fizyczna prowadzącą działalność gospodarczą jeśli nabyła towar i w ten sposób zawarła umowę ze Sprzedawcą w celu bezpośrednio związanym z jej działalnością gospodarczą, ale w sytuacji gdy umowa ta nie posiada dla niego charakteru zawodowego w szczególności wynikającego z wykonywanej

przez niego działalności gospodarczej;

- **Towar, zwany również zamiennie Produktem** - dostępna w Sklepie Internetowym rzecz ruchoma będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą;
- **Przedsiębiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową i dokonująca czynności prawnej związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- **Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta** - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej bezpośrednio związanej z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej czynności wynika, że nie posiada ona dla tej osoby zawodowego charakteru, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
- **Regulamin** - niniejszy regulamin Sklepu Internetowego;
- **Sklep Internetowy** - sklep internetowy Usługodawcy dostępny pod adresem internetowym: www.well-ness.pl;
- **Sprzedawca - SZYMAŃSKA WELL-NESS Sp. z o.o.** posiadający numer NIP 754 33 62 432 , adres miejsca wykonywania działalności: Głogowska 39D, 45-315 Opole i adres do doręczeń: Głogowska 39D , 45-315 Opole oraz adres poczty elektronicznej: sklep@well-ness.pl;
- **Umowa zawarta na odległość** - umowa zawarta z Klientem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość (w ramach Sklepu), bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy łącznie.;
- **Zamówienie** - oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży Produktu lub Produktów ze Sprzedawcą;
- **Ustawa O Prawach Konsumenta, Ustawa** - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.).

2. ODSTĄPIENIE OD UMOWY SPRZEDAŻY

2.1 Klient, który zawarł Umowę Sprzedaży, zgodnie z ustawą o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 287, ze zm.), może w terminie czternastu (14) dni od chwili objęcia Towaru w posiadanie odstąpić od niej bez podawania przyczyny. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

2.2 Oświadczenie o odstąpieniu od umowy Klient może złożyć na:

- Na piśmie, na adres Sprzedawcy: **SZYMAŃSKA WELL-NESS SP. z o.o ul. Głogowska 39 D;**
- Za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres sklep@well-ness.pl;
- W przypadku wątpliwości zapraszamy do kontaktu pod numerem telefonu: **+48 662 494 924 .**

2.3 W przypadku odstąpienia przez Klienta od Umowy Sprzedaży, Umowę Sprzedaży uważa się za niezawartą.

2.4 Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży powinno zawierać informację jakich zamówionych Towarów dotyczy odstąpienie od Umowy Sprzedaży.

2.5 W celu usprawnienia procesu Sprzedawca rekomenduje wskazanie w oświadczeniu o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży numeru Zamówienia lub też dołączenie do niego kopii dowodu zakupu.

2.6 Klient ma obowiązek zwrócić Towar/y objęte odstąpieniem Sprzedawcy niezwłocznie, jednak nie później niż czternaście (14) dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy Sprzedaży. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru/ów przed jego upływem. Zwracane Sprzedawcy Towary należy odesłać na adres Sprzedawcy: **SZYMAŃSKA WELL-NESS SP. z o.o ul. Głogowska 39 D, 45-315 Opole.**

2.7 Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Towaru z Umową Sprzedaży, gdy Towar nie spełnia wyłącznie indywidualnych, subiektywnych odczuć lub oczekiwań Klienta, np. „zapach olejków eterycznych się nie podoba”.

2.8 Bezpośrednie koszty związane ze zwrotem Towaru/ów (w tym w szczególności koszt opakowania i odesłania do Sprzedawcy) w związku z odstąpieniem od umowy ponosi Klient.

2.9 Sprzedawca dokonuje zwrotu wszystkich dokonanych przez niego płatności, w tym koszt dostarczenia Towaru otrzymanego od Klienta niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie czternastu (14) dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży.

2.10 Sprzedawca ma prawo do powstrzymania się od zwrotu płatności otrzymanych od Klienta do chwili otrzymania Towarów.

2.11 Przy zwrocie Towaru/ów w wyniku odstąpienia od Umowy Sprzedaży przez Klienta, Sprzedawca uprawniony jest do zbadania stanu Towaru/ów. Pieniądze zostaną zwrócone na konto pod warunkiem otrzymania Towaru/ów nieużywanych, nieuszkodzonych, czystych, razem z oryginalnym opakowaniem. Razem z odsyłanym Towarem należy wysłać wypełniony oryginalnie formularz odstąpienia.

2.12 Prawo do odstąpienia od Umowy Sprzedaży nie przysługuje Klientom w odniesieniu do umów:

- W której przedmiotem świadczenia jest/są Towar/y nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Klienta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- W której przedmiotem świadczenia jest/są Towar/y ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;

- W której przedmiotem świadczenia jest/są Towar/y dostarczane 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;
- W której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- W której przedmiotem jest/są Towar/y lecznicze, wyroby medyczne oraz środki spożywcze specjalnego przeznaczenia żywieniowego.

3. REKLAMACJE PRODUKTÓW

3.1 Podstawa i zakres odpowiedzialności za wady Produktu z tytułu rękojmi jest określona powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności przepisami Kodeksu Cywilnego, a dla umów sprzedaży zawartych do dnia 24 grudnia 2014 roku przepisami ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. 2002 nr 141, poz. 1176 ze zm.).

3.2 Reklamację Towarów Klient może złożyć na:

- Na piśmie, na adres Sprzedawcy: **SZYMAŃSKA WELL-NESS SP. z o.o ul. Głogowska 39 D, 45-315 Opole;**
- Za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres sklep@well-ness.pl;
- W przypadku wątpliwości zapraszamy do kontaktu pod numerem telefonu: **+48 662 494 924;**

3.3 Reklamacja powinna zawierać:

- dane osoby składającej reklamację (imię i nazwisko, adres korespondencyjny, opcjonalnie – adres e-mail i numer telefonu kontaktowego);
- wskazanie przyczyny reklamacji oraz treści żądania;
- numer Zamówienia, widniejący w potwierdzeniu przyjęcia Zamówienia;
- oryginał lub kopia dowodu zakupu tj. faktury może ułatwić złożenie reklamacji, ale nie jest niezbędny do jej złożenia.

3.4 Składając reklamację Klient może skorzystać załączonego formularza reklamacyjnego, jednak nie jest to obowiązkowe.

3.5 Klient, realizujący uprawnienia wynikające z rękojmi, dostarczy wadliwy Towar, na koszt Sprzedawcy, na adres: **ul. Głogowska 39 D, 45-315 Opole;**

3.6 Sprzedawca zobowiązuje się ustosunkować do reklamacji w terminie czternastu (14) dni od dnia jej otrzymania.

3.7 Sprzedawca nie mają obowiązkowi dostarczenia Klientowi zastępczego towaru na czas trwania procedury reklamacyjnej.

3.8 Jeżeli reklamacja jest uzasadniona, Sprzedawca zobowiązuje się wymienić wadliwy Towar na wolny od wad lub usunąć wadę w terminie czternastu (14) dni od dnia zgłoszenia reklamacji przez Klienta.

3.9 Jeżeli reklamacja jest uzasadniona, Sprzedawca zobowiązuje w terminie czternastu (14) dni zwrot pieniędzy na konto Klienta z którego Sprzedawca otrzymał zapłatę za reklamowany Towar pomniejszony o koszt jakim został obciążony Sprzedawca przez reklamującego Klienta. Zwrot pieniędzy zostanie przelany na konto Klienta z którego Sprzedawca otrzymał zapłatę za reklamowany Towar.

3.10 Jeżeli Klient zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu (14) dni, uważa się, że żądanie to uznano za uzasadnione.

3.11 Uszkodzenie przesyłki w trakcie transportu:

- Zalecane jest, aby Klient sprawdził dostarczaną mu za pośrednictwem kuriera przesyłkę z zakupionym Towarem przy odbiorze, w obecności kuriera. W sytuacji, gdy przesyłka kurierska została uszkodzona podczas transportu, Sprzedawca zaleca aby Klient w obecności kuriera spisał protokół szkody i odmówił przyjęcia towaru (tzn. nie kwitował jego odbioru), a następnie skontaktował się niezwłocznie ze Sprzedawcą. Protokół powinien zostać podpisany przez kuriera i przez Klienta. Zalecane jest ponadto, aby Klient zachował jeden egzemplarz protokołu dla siebie;
- Jeżeli uszkodzenie było niewidoczne i zostało ujawnione już po odbiorze przesyłki, Klient powinien niezwłocznie (nie później jednak niż w ciągu 7 dni od chwili odbioru paczki) skontaktować się z kurierem i umówić się na przyjazd kuriera w celu spisania protokołu szkody. Do tego czasu zalecane jest nie dokonywanie żadnych zmian w wyglądzie paczki (np.: nie usuwanie folii bąbelkowej czy innej formy zabezpieczenia przesyłki);
- Następnie Klient może przesłać do Sprzedawcy zgłoszenie reklamacyjne (w dowolnej formie) lub może skorzystać załączonego formularza reklamacyjnego wraz z protokołem uszkodzenia przesyłki spisanym przez Kuriera. Powyższe nie wyłącza uprawnień Klienta wynikających z art. 556 i następnego Kodeksu Cywilnego oraz możliwości zgłoszenia roszczeń bezpośrednio do firmy kurierskiej. W ostatnim przypadku będą miały zastosowanie odpowiednie przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 roku Prawo Przewozowe lub ustawy z dnia 23 listopada 2012 roku Prawo Pocztowe.

3.12 Zasady zwrotu pieniędzy za nieodebrane w terminie przesyłki z Paczkomatu:

- Jeśli Klient nie odbierze swojej przesyłki z Paczkomatu w ciągu określonego przez dostawcę terminu, automatycznie zostaje ona odesłana do Sprzedawcy na jego koszt;
- Zwrot należności Klientowi zostanie dokonany w ciągu 14 dni roboczych od otrzymania przez Sprzedawcę paczki zwrotnej i sprawdzenia towaru. Zwrot pieniędzy zostanie przelany na konto Klienta z którego Sprzedawca otrzymał zapłatę za zwróconą paczkę pomniejszony o koszt zwrotu za nieodebraną paczkę z paczkomatu wg. cennika firmy kurierskiej.

4. INSTYTUCJE, DO KTÓRYCH KONSUMENTI MOGĄ SIĘ ODWOŁAĆ ORAZ UZYSKAĆ ODPOWIEDNIE INFORMACJE LUB PRAKTYCZNĄ POMOC

4.1 Każdy Klient ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń – w tym m. in. może zwrócić się do miejskich (powiatowych) rzeczników konsumenta jak również do Federacji Konsumentów. Szczegółowe informacje w tym zakresie można znaleźć na stronie internetowej:

- [http://www.uokik.gov.pl/rzeczniczy_konsumentow.php/;](http://www.uokik.gov.pl/rzeczniczy_konsumentow.php/)
- [http://www.federajakonsumentow.org.pl/.](http://www.federajakonsumentow.org.pl/)

4.2 Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej, jak również do zwrócenia się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego. Szczegółowe informacje w tym zakresie można znaleźć na stronie internetowej <http://spsk.wiih.org.pl/>, jak również na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowych.

4.3 Poradę prawną w zakresie Reklamacji Konsument może uzyskać dzwoniąc pod darmowy numer infolinii konsumenckiej Federacji Konsumentów **800 007 707**.

4.4 Poradę udziela także Federacja Konsumentów w swoich oddziałach w całej Polsce, a w Warszawie Centrum Porad Konsumenckich Stowarzyszenia Konsumentów Polskich

4.5 Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich). SZYMAŃSKA WELL-NESS SP. z o.o jako przedsiębiorca mający siedzibę w Unii zawierający internetowe umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług podaje łącze elektroniczne do platformy ODR (Online Dispute Resolution) umożliwiając pozasądowe rozstrzygnięcie sporów: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

Załączniki

- **POBIERZ PDF - Formularz odstąpienia od Umowy Sprzedaży**
- **POBIERZ PDF - Formularz reklamacji**