

REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI ZEST

§ 1

Postanowienia niniejszego Regulaminu Rozpatrywania Reklamacji ZEST (zwanego dalej „Regulaminem”) znajdują zastosowanie do każdej umowy, na mocy której Zest sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Czerniakowska 71, 00-718 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000198626, REGON 014963319, NIP 1132133891 (zwana dalej „ZEST”), dostarcza i sprzedaje Towar Odbiorcy.

§ 2

Niniejszy Regulamin określa zasady odpowiedzialności ZEST względem Odbiorcy za wady Towaru oraz procedurę reklamacji.

§ 3

Postanowienia Regulaminu są wyłącznie obowiązującymi. Nie obowiązują regulacje odbiegające od postanowień Regulaminu, w tym ewentualny stosowany przez Odbiorcę wzorzec umowy, nawet jeżeli nie nastąpiło ich wyraźne odrzucenie.

§ 4

Przez użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:

1. **Odbiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadzące we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, dokonujące u ZEST zakupu Towaru, związanego bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową;
2. **Klient** – konsument, tj. osoba fizyczna dokonująca nabycia Towaru od Odbiorcy w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
3. **Towar** – parasol zamówiony przez Odbiorcę i dostarczony mu przez ZEST w ramach Umowy;
4. **Umowa** – umowa sprzedaży Towaru pomiędzy ZEST a Odbiorcą.

§ 5

1. ZEST udziela 24 miesięcznej gwarancji co do jakości Towaru.
2. Gwarancja jest ważna wyłącznie na terytorium Polski oraz obejmuje Towar zakupiony na terytorium Polski.
3. Wyłączona jest odpowiedzialność ZEST z tytułu rękojmi za wady Towaru.

§ 6

Odpowiedzialność ZEST z tytułu gwarancji obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w Towarze.

§ 7

Gwarancja nie obejmuje w szczególności następujących wad Towaru:

1. cech fabrycznych Towaru takich jak: elastyczność czaszy, stopień napięcia poszycia;
2. uszkodzeń mechanicznych Towaru, np. przedziurawiona czasza, złamanie drutów;
3. wad Towaru, powstałych w wyniku niewłaściwego jego użytkowania, w szczególności niezgodnie z jego przeznaczeniem lub instrukcją;
4. uszkodzeń Towaru, powstałych w wyniku jego napraw lub modyfikacji przez inne osoby aniżeli ZEST;
5. naturalnych śladów używania Towaru powstałych w trakcie jego eksploatacji, w szczególności plamy, brud.

§ 8

Reklamacje Towaru nie będą rozpatrywane jeśli:

1. Towar nie został zakupiony od ZEST;
2. zgłoszenie reklamacyjne nie zawiera informacji umożliwiających rozpoznanie reklamacji zgodnie z postanowieniami § 9 Regulaminu;
3. stwierdzono próby naprawy lub modyfikacji Towaru przez inne osoby aniżeli ZEST;
4. upłynął okres gwarancji Towaru.

§ 9

1. Reklamacje będą rozpatrywane wyłącznie na podstawie zgłoszenia reklamacyjnego Odbiorcy wysłanego do ZEST pocztą elektroniczną na adres reklamacje@zest.com.pl (opcja preferowana) lub w formie pisemnej na adres wskazany w § 1 Regulaminu, zawierającego wszystkie wskazane poniżej informacje:

1. numer Towaru
2. nazwa Towaru
3. ilość sztuk Towaru
4. nr faktury zakupu Towaru lub kopie paragonu
5. dokładny powód reklamacji i opis wady Towaru
6. zdjęcie uszkodzonego elementu Towaru.

2. Jeżeli zgłoszenie reklamacyjne nie zawiera wszystkich informacji, o których mowa ust. 1 powyżej, ZEST może udzielić Odbiorcy siedmiodniowego terminu na uzupełnienie zgłoszenia reklamacyjnego pod rygorem nierozpatrzenia reklamacji stosownie do § 8 ust.2 Regulaminu.

§ 10

1. W wyniku uznania reklamacji ZEST **wymieni wadliwy Towar na towar wolny od wad**, z tym że w przypadku uznania reklamacji pochodzącej od Klienta, w pierwszej kolejności Odbiorca - w miarę możliwości - dokona wymiany Towaru wadliwego na towar wolny od wad z własnych zasobów.
2. W przypadku braku możliwości wymiany Towaru wadliwego na towar wolny od wad z jakiegokolwiek przyczyny, ZEST zwróci Odbiorcy zapłaconą cenę .
3. W przypadku wskazanym w ust. 2 powyżej Odbiorca będzie zobowiązany do wystawienia Protokołu Zniszczenia Towaru, którego wzór stanowi Załącznik Nr 2 do Regulaminu, a ZEST do wystawienia faktury korygującej.
4. ZEST nie jest zobowiązany do naprawy Towaru ani świadczenia innych usług niż przewidziane w niniejszym paragrafie.

§ 11

Odbiorca traci uprawnienia z tytułu gwarancji, jeśli nie zbadał Towaru w terminie 7 dni od jego odebrania i nie zawiadomił ZEST niezwłocznie o wadzie Towaru w sposób określony w § 9 ust. 1 Regulaminu w terminie 3 dni, a w przypadku gdy wada wyszła na jaw później – jeżeli nie zawiadomił ZEST w sposób określony w § 9 ust. 1 Regulaminu niezwłocznie po jej stwierdzeniu, nie później niż przed upływem obowiązywania gwarancji.

§ 12

1. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni od dnia wpływu zgłoszenia reklamacyjnego.
2. W przypadku uzupełnienia zgłoszenia reklamacyjnego w trybie § 9 ust. 2 Regulaminu, 14-dniowy termin rozpatrzenia reklamacji biegnie od dnia uzupełnienia braków zgłoszenia reklamacyjnego.

§ 13

Zest ma prawo do zmiany postanowień Regulaminu. O zmianach takich ZEST będzie informował Odbiorcę pocztą elektroniczną lub w formie pisemnej.

§ 14

Integralną częścią Regulaminu jest zgłoszenie reklamacyjne stanowiący załącznik Nr 1. Oraz protokół Zniszczenia Towaru, stanowiący załącznik Nr 2.

§ 15

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy polskiego prawa, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.

§ 16

Wszelkie spory wynikające lub związane z Regulaminem będą rozstrzygane przez sąd powszechny, miejscowo właściwy dla siedziby ZEST.