

## Regulamin reklamacyjny dla klientów

### 1. Definicje

Poniższe słowa użyte w niniejszym regulaminie reklamacyjnym będą mieć następujące znaczenie:

- 1.1. Klient - osoba fizyczna, która dokonała zakupu produktów na [www.pazuro.pl](http://www.pazuro.pl), niezwiązanego bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 1.2. Produkt - towar zakupiony przez klienta w sklepie internetowym [https:// www.pazuro.pl/](https://www.pazuro.pl/) w siedzibie firmy.
- 1.3. Kalimera – Firma Kalimera Dominika Walczyńska, będąca sprzedawcą towarów sklepu [www.pazuro.pl](http://www.pazuro.pl)
- 1.4. Siedziba - ul. Kolejowa 4, 26-065 Piekoszów, Polska.
- 1.5. Wada fizyczna - wada polegająca na niezgodności Produktu z umową, w szczególności Produkt jest niezgodny z umową, jeżeli:
  - a) Nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć, ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia,
  - b) Nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił Klienta,
  - c) Nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia,
  - d) Została Klientowi wydana w stanie niezupełnym.

### 2. Postanowienia ogólne

- 2.1. Klient ma prawo zgłoszenia reklamacji dotyczącej Produktu/Urządzenia posiadającego wady fizyczne ujawnione w trakcie trwania rękojmi (art. 556 i nast. Kodeksu cywilnego, Dz.U.2017.459 t.j. z dnia 2017.03.02). Jeżeli Klientowi przysługują roszczenia z tytułu gwarancji reklamacja może zostać zgłoszona przez czas trwania gwarancji określony w karcie gwarancyjnej.
- 2.2. Klient może zgłosić reklamację z tytułu rękojmi za wady fizyczne Produktu niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji.
- 2.3. Odpowiedzialność za wady fizyczne Produktu obejmuje w przypadku roszczeń z tytułu gwarancji lub rękojmi: nieodpłatną naprawę Produktu, wymianę Produktu. W przypadku roszczeń z rękojmi odpowiedzialność za wady fizyczne Produktu obejmuje również odstąpienie od umowy. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada fizyczna Produktu jest nieistotna.
- 2.4. Odpowiedzialność za wady fizyczne Produktu dotyczy wad, które istniały w chwili wydania Produktu Klientowi.

2.5 Odpowiedzialność jest wyłączona, jeżeli Klient wiedział o wadzie w chwili odbioru Produktu.

### 3. Podstawowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji

- 3.1. W przypadku pojawienia się w Produkcie, w okresie rękojmi lub gwarancji, wady fizycznej Produktu, Klient ma prawo zgłosić reklamację.
- 3.2. Zgłoszenie reklamacyjne przez Klienta może nastąpić w dowolnej formie: mailowo na adres [kontakt@pazuro.pl](mailto:kontakt@pazuro.pl) lub pisemnie na adres: ul. Kolejowa 4, 26-065 Piekoszów, Polska .
- 3.3. Klient powinien zgłosić reklamację za pomocą formularza reklamacyjnego, dostępnego pod adresem <https://www.pazuro.pl/wymiany-zwroty-reklamacje/>, zawierającego następujące dane:
  - Imię i nazwisko Klienta,
  - Dokładny adres do wysyłki Produktu/Urządzenia,
  - Dane kontaktowe Klienta tj. numer telefonu Klienta, adres email,
  - Numer seryjny Urządzenia – w przypadku reklamacji urządzenia, w przypadku frezarek dwa numery seryjne, zarówno frezarki jak i ręczki do frezarki,
  - Opis problemu,
  - Roszczenia Klienta oraz wskazanie jego podstawy (rękojmi lub gwarancji),
  - Numer zamówienia,
  - Numer faktury/paragonu,
  - Numer konta bankowego oraz potwierdzenie nadania paczki wraz z kwotą za przesyłkę.
- 3.4. Aby Kalimera mogła w sposób prawidłowy rozpatrzyć reklamację, musi mieć możliwość zweryfikowania zasadności roszczeń poprzez stwierdzenie istnienia wady oraz przyczyn jej powstania. W związku z tym Klient jest zobowiązany dostarczyć wadliwy Produkt do Siedziby
- 3.5. Reklamowany Produkt razem z wypełnionym formularzem reklamacyjnym oraz dowodem zakupu Produktu należy dostarczyć na adres Kalimera Dominika Walczyńska ul. Kolejowa 4, 26-065 Piekoszów,. Przesyłka powinna zawierać dopisek: Reklamacja.
- 3.6. Przez dowód zakupu rozumie się w szczególności następujące dokumenty: faktura VAT, paragon, potwierdzenie przelewu, Tpay, PayPal, wyciąg z karty kredytowej.
- 3.7. Kalimera zobowiązuje się ustosunkować do reklamacji w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. Brak informacji ze strony Kalimera w powyższym terminie oznacza uznanie reklamacji za uzasadnioną.
- 3.8. Reklamację uważa się za uznaną, poprzez wymianę Produktu wadliwego na Produkt wolny od wad, jego naprawę lub zwrot kosztów zakupu Produktu. W przypadku, gdy wada dotyczy wyłącznie części Produktu – wymiana lub naprawa może dotyczyć wyłącznie tej części.
- 3.9. Kalimera dokona naprawy lub wymiany wadliwego Produktu bez zbędnej zwłoki, w czasie, na którego ramy wpływ mają rodzaj wadliwego Produktu i charakter wady.
- 3.10. Reklamację uważa się za nieuwzględnioną, w sytuacji podania przez Kalimera powodu nie uznania wady i zwrot towaru do Klienta.

#### **4. Reklamacja ilościowa**

- 4.1. Niezgodność ilościowa (niewłaściwa ilość Produktu, brak Produktu w paczce, inny Produkt niż zamówiony) powinna zostać zgłoszona Kalimera nie później niż w ciągu 72 godzin od daty odbioru Produktu.
- 4.2. W przypadku, gdy Klientowi został dostarczony Produkt inny niż zamówiony Klient ma możliwość:
  - a) Odesłania Produktu do Kalimera; Produkt zostanie wymieniony na prawidłowy, zgodny z zamówieniem, po dostarczeniu reklamowanego do Kalimera
  - b) Żądania dostania prawidłowego, zgodnego z zamówieniem produktu, za pobraniem Produktu będącego przedmiotem reklamacji.

#### **5. Zasady dostawy reklamowanego towaru**

- 5.1. Klient zobowiązany jest dostarczyć reklamowany Produkt wraz z opisem reklamacji do miejsca jego zakupu: siedziby głównej na własny koszt. Kalimera zwraca Klientowi poniesione koszty przesyłki reklamacyjnej w razie uwzględnienia reklamacji.
- 5.2. Przesyłki reklamacyjne pobraniowe i przesyłki przekazywane do paczkomatów nie będą przyjmowane przez Kalimera.
- 5.3. Reklamowany Produkt musi być odpowiednio zapakowany, tak aby nie uległo dodatkowemu uszkodzeniu w czasie transportu. Za właściwe zabezpieczenie, zapakowanie i wysyłkę Produktu odpowiedzialny jest Klient.

#### **6. Pozostałe warunki rozpatrywania reklamacji**

- 6.1. Reklamacja nie przysługuje w przypadku niewłaściwego użytkowania lub przechowywania Produktu w szczególności użytkowania go w sposób niezgodny z opisem zawartym na Produkcie lub na ulotce załączonej do Produktu.
- 6.2. Jeżeli przesyłka nosi ślady uszkodzenia, które wynikły w skutek transportu, Klient zobowiązany jest rozpakować ją w obecności doręczyciela i w razie stwierdzenia nieprawidłowości zamówienia sporządzić z nim protokół szkody. Oryginał protokołu szkody powinien być dostarczony do Kalimera wraz z reklamowanym Produktem

Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2023