

PROCEDURA REKLAMACJI SKLEPU INTERNETOWEGO HAIRKING.PL

Hair King Adam Waruszewski

Sprzedawca	Hair King Adam Waruszewski
Adres	ul. Wiejska 24, 87-300 Brodnica
NIP	8741742182
REGON	341416564
E-mail do reklamacji	salonhairking777@gmail.com
Adres do odesłania towaru	Hair King Adam Waruszewski, ul. Wiejska 24, 87-300 Brodnica

1. Cel procedury

Celem procedury jest zapewnienie klientom jasnych, zgodnych z prawem i przejrzystych zasad zgłaszania reklamacji oraz zapewnienie Sprzedawcy jednolitego sposobu obsługi zgłoszeń. Procedura ma ograniczać ryzyko sporów, błędów organizacyjnych i niejednolitej komunikacji z klientami.

Procedura reklamacji nie ogranicza praw konsumenta wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności z ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego. W razie sprzeczności procedury z bezwzględnie obowiązującymi przepisami zastosowanie mają przepisy prawa.

2. Zakres stosowania

Procedura ma zastosowanie do reklamacji dotyczących towarów zakupionych w sklepie internetowym HairKing.pl, w szczególności kosmetyków do włosów, kosmetyków do brody, szamponów, odżywek, pomad, olejków, akcesoriów fryzjerskich, akcesoriów barberskich oraz innych produktów znajdujących się w aktualnej ofercie sklepu.

Procedura obejmuje reklamacje składane przez konsumentów, przedsiębiorców na prawach konsumenta oraz przedsiębiorców. W przypadku przedsiębiorców, którzy nie korzystają z ochrony przewidzianej dla konsumentów, zasady odpowiedzialności Sprzedawcy mogą zostać ograniczone zgodnie z Regulaminem sklepu i przepisami prawa.

3. Definicje

- Sprzedawca – Hair King Adam Waruszewski, prowadzący sklep internetowy HairKing.pl.
- Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna dokonująca zakupu w sklepie.
- Konsument – osoba fizyczna dokonująca ze Sprzedawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- Przedsiębiorca na prawach konsumenta – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego.
- Towar – rzecz ruchoma oferowana w sklepie HairKing.pl.
- Reklamacja – zgłoszenie Klienta dotyczące niezgodności towaru z umową, wady produktu, uszkodzenia lub innej nieprawidłowości związanej z zakupionym towarem.

- Niezgodność towaru z umową – sytuacja, w której towar nie odpowiada umowie, opisowi, uzgodnionym cechom, przeznaczeniu, kompletności, ilości, jakości lub innym uzasadnionym oczekiwaniom wynikającym z przepisów prawa i informacji przekazanych Klientowi.

4. Podstawowe zasady odpowiedzialności Sprzedawcy

Sprzedawca odpowiada wobec konsumenta oraz przedsiębiorcy na prawach konsumenta za brak zgodności towaru z umową na zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta. Odpowiedzialność ta obejmuje w szczególności sytuacje, w których towar nie posiada cech, właściwości, ilości, kompletności lub przydatności, których klient mógł zasadnie oczekiwać.

Sprzedawca nie może odmówić przyjęcia reklamacji wyłącznie z tego powodu, że klient nie posiada oryginalnego opakowania, chyba że z charakteru danego towaru lub okoliczności sprawy wynika, że brak opakowania uniemożliwia rzetelną ocenę reklamacji albo jest istotny dla bezpieczeństwa przesyłki zwrotnej.

Reklamacja nie jest tym samym co odstąpienie od umowy. Odstąpienie od umowy dotyczy prawa zwrotu towaru zakupionego na odległość, natomiast reklamacja dotyczy sytuacji, w której klient zgłasza niezgodność towaru z umową albo inną wadliwość produktu.

5. Kiedy klient może złożyć reklamację

Klient może złożyć reklamację w szczególności, gdy:

- otrzymany towar jest uszkodzony, niekompletny albo wadliwy;
- towar różni się od opisu lub zdjęć przedstawionych w sklepie w zakresie istotnych cech produktu;
- towar nie nadaje się do celu, do którego zwykle używa się towaru tego rodzaju;
- towar nie posiada właściwości, które powinien posiadać produkt tego typu;
- przesyłka zawiera inny produkt niż zamówiony;
- towar posiada wadę ujawnioną po rozpoczęciu normalnego korzystania z produktu;
- wystąpiła inna okoliczność uzasadniająca odpowiedzialność Sprzedawcy zgodnie z przepisami prawa.

6. Forma zgłoszenia reklamacji

Reklamację należy zgłosić drogą elektroniczną na adres e-mail: salonthairking777@gmail.com. Dopuszczalne jest również przesłanie reklamacji w formie pisemnej wraz z towarem na adres: Hair King Adam Waruszewski, ul. Wiejska 24, 87-300 Brodnica.

Zaleca się korzystanie z formularza reklamacyjnego przygotowanego przez Sprzedawcę, jednak jego użycie nie jest obowiązkowe. Brak skorzystania z formularza nie wpływa na ważność reklamacji, jeżeli zgłoszenie zawiera informacje pozwalające rozpoznać sprawę.

7. Dane wymagane w zgłoszeniu reklamacyjnym

W celu sprawnego rozpatrzenia reklamacji klient powinien podać:

- imię i nazwisko lub nazwę klienta;
- adres e-mail użyty przy składaniu zamówienia;
- numer zamówienia, jeżeli klient go posiada;

- datę zakupu albo datę odbioru przesyłki;
- nazwę reklamowanego produktu;
- opis stwierdzonej niezgodności, wady lub problemu;
- datę zauważenia problemu;
- żądanie klienta, np. wymiana, naprawa, obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy, jeżeli jest dopuszczalne;
- zdjęcia lub nagrania dokumentujące problem, jeżeli mogą pomóc w rozpatrzeniu reklamacji;
- preferowany sposób kontaktu.

Jeżeli zgłoszenie nie zawiera danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, Sprzedawca może poprosić klienta o ich uzupełnienie. Prośba o uzupełnienie danych nie służy utrudnianiu realizacji praw klienta, lecz umożliwia prawidłową identyfikację zamówienia i ocenę zgłoszenia.

8. Odesłanie reklamowanego towaru

Jeżeli do rozpatrzenia reklamacji konieczne jest zbadanie towaru, Sprzedawca może poprosić klienta o jego odesłanie na adres: Hair King Adam Waruszewski, ul. Wiejska 24, 87-300 Brodnica.

Klient powinien zabezpieczyć towar na czas transportu w sposób odpowiedni do rodzaju produktu, tak aby ograniczyć ryzyko uszkodzenia przesyłki. W przypadku kosmetyków, płynów, olejków, pomad i podobnych produktów należy szczególnie zabezpieczyć opakowanie przed rozlaniem, otwarciem lub zgnieceniem.

Jeżeli reklamacja okaże się zasadna, Sprzedawca zwróci klientowi uzasadnione koszty odesłania reklamowanego towaru, o ile ich poniesienie było konieczne do rozpatrzenia reklamacji i klient przedstawi dowód ich poniesienia. Zwrot kosztów nastąpi w sposób uzgodniony z klientem albo tą samą metodą, którą dokonano płatności, o ile będzie to technicznie możliwe.

9. Termin rozpatrzenia reklamacji

Sprzedawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. Jeżeli przepisy prawa przewidują skutek braku odpowiedzi w tym terminie, Sprzedawca stosuje się do tych przepisów.

Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana na adres e-mail podany przez klienta, chyba że klient wskaże inny sposób komunikacji. Odpowiedź będzie zawierała stanowisko Sprzedawcy, uzasadnienie oraz informację o dalszych działaniach, jeżeli reklamacja zostanie uznana.

10. Możliwe żądania klienta

W przypadku braku zgodności towaru z umową konsument lub przedsiębiorca na prawach konsumenta może żądać w pierwszej kolejności doprowadzenia towaru do zgodności z umową przez naprawę albo wymianę, chyba że wybrany sposób jest niemożliwy albo wymagałby nadmiernych kosztów po stronie Sprzedawcy.

W przypadkach przewidzianych prawem klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy. Dotyczy to w szczególności sytuacji, gdy Sprzedawca odmówił naprawy albo wymiany, nie doprowadził towaru do zgodności z umową, brak zgodności nadal występuje mimo próby doprowadzenia towaru do zgodności z umową albo brak zgodności jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy.

Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy stanowią inaczej.

11. Sposób realizacji uznanej reklamacji

W przypadku uznania reklamacji Sprzedawcy, w zależności od żądania klienta i okoliczności sprawy, może:

- wymienić towar na nowy, wolny od niezgodności;
- naprawić towar, jeżeli charakter produktu na to pozwala;
- obniżyć cenę towaru w uzgodnionej lub wynikającej z przepisów wysokości;
- zwrócić cenę towaru w przypadku skutecznego odstąpienia od umowy;
- zaproponować inne rozwiązanie, jeżeli klient wyrazi na nie zgodę.

Doprowadzenie towaru do zgodności z umową następuje w rozsądnym czasie od chwili poinformowania Sprzedawcy o braku zgodności i bez nadmiernych niedogodności dla klienta, z uwzględnieniem specyfiki towaru oraz celu, w jakim klient go nabył.

12. Reklamacje kosmetyków i produktów higienicznych

Ze względu na charakter asortymentu sklepu, w szczególności kosmetyków do włosów, brody, pomad, olejków, odżywek i podobnych produktów, Sprzedawca może weryfikować, czy zgłoszony problem wynika z niezgodności towaru z umową, czy z indywidualnej reakcji klienta, niewłaściwego użycia produktu, przechowywania produktu niezgodnie z zaleceniami albo upływu terminu przydatności po otwarciu produktu.

Reklamacja może zostać uznana, jeżeli okoliczności wskazują na wadliwość produktu, niezgodność z opisem, uszkodzenie, niekompletność, nieprawidłowe oznaczenie albo inną niezgodność z umową. Reklamacja nie musi zostać uznana, jeżeli problem powstał z przyczyn niezależnych od Sprzedawcy, np. wskutek niewłaściwego przechowywania produktu, użycia niezgodnie z przeznaczeniem albo mechanicznego uszkodzenia po odbiorze przez klienta.

13. Uszkodzenie przesyłki w transporcie

Jeżeli klient otrzyma przesyłkę uszkodzoną, zaleca się sporządzenie dokumentacji fotograficznej opakowania zewnętrznego, zabezpieczeń wewnętrznych oraz uszkodzonego produktu. Jeżeli przewoźnik umożliwia sporządzenie protokołu szkody, klient powinien rozważyć jego sporządzenie przy odbiorze lub niezwłocznie po stwierdzeniu uszkodzenia.

Brak protokołu szkody nie pozbawia konsumenta prawa do reklamacji wobec Sprzedawcy, ale może utrudnić ustalenie okoliczności uszkodzenia przesyłki i dochodzenie roszczeń wobec przewoźnika. Sprzedawca może poprosić klienta o współpracę w zakresie wyjaśnienia szkody transportowej.

14. Reklamacje przedsiębiorców

W przypadku klientów będących przedsiębiorcami, którzy nie są przedsiębiorcami na prawach konsumenta, odpowiedzialność Sprzedawcy może być uregulowana odmiennie w Regulaminie sklepu albo w indywidualnych ustaleniach stron, z zachowaniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

Przedsiębiorca powinien zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju oraz niezwłocznie zawiadomić Sprzedawcę o stwierdzonych nieprawidłowościach, jeżeli wynika to z przepisów prawa albo charakteru zawartej umowy.

15. Gwarancja producenta lub dystrybutora

Niektóre produkty mogą być objęte gwarancją producenta, dystrybutora lub importera. Informacja o gwarancji, jeżeli została udzielona, może wynikać z opisu produktu, dokumentu gwarancyjnego lub informacji dołączonej do produktu.

Gwarancja jest niezależna od ustawowych uprawnień klienta wobec Sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową. Skorzystanie z gwarancji nie wyłącza ani nie ogranicza praw klienta wynikających z przepisów prawa.

16. Komunikacja z klientem

Podstawowym kanałem komunikacji w sprawach reklamacyjnych jest poczta elektroniczna. Sprzedawca nie przewiduje obsługi reklamacji telefonicznej w Regulaminie ani niniejszej procedurze, aby zapewnić możliwość utrwalenia treści zgłoszenia, daty jego wpływu oraz stanowiska stron.

Klient powinien sprawdzać skrzynkę pocztową, w tym folder SPAM, aby nie przeoczyć odpowiedzi Sprzedawcy. Sprzedawca nie odpowiada za skutki podania przez klienta błędnego adresu e-mail, o ile wiadomość została wysłana na adres wskazany przez klienta.

17. Ochrona danych osobowych

Dane osobowe przekazane w związku z reklamacją są przetwarzane przez Sprzedawcę w celu przyjęcia, obsługi i rozpatrzenia reklamacji, kontaktu z klientem, realizacji obowiązków prawnych oraz dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w Polityce Prywatności HairKing.pl. Klient powinien unikać przekazywania w reklamacji danych nadmiarowych, które nie są potrzebne do rozpatrzenia zgłoszenia.

18. Archiwizacja zgłoszeń

Sprzedawca może archiwizować zgłoszenia reklamacyjne, korespondencję oraz dokumenty związane z reklamacją przez okres niezbędny do wykazania prawidłowego wykonania obowiązków prawnych, rozliczeń księgowych oraz dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.

Archiwizacja zgłoszeń ma znaczenie dowodowe i organizacyjne. Dostęp do dokumentacji reklamacyjnej powinny mieć wyłącznie osoby upoważnione do obsługi spraw sklepu.

19. Tabela operacyjna obsługi reklamacji

Etap	Działanie	Termin / uwagi
1	Wpływ zgłoszenia reklamacyjnego	E-mail lub pismo od klienta
2	Weryfikacja danych zamówienia	Numer zamówienia, dane klienta, produkt
3	Ocena, czy potrzebne jest odesłanie	Jeżeli konieczne do rozpatrzenia

	towaru	sprawy
4	Analiza zgłoszenia i materiałów	Zdjęcia, opis, stan produktu, historia zamówienia
5	Odpowiedź na reklamację	Do 14 dni kalendarzowych
6	Realizacja decyzji	Wymiana, naprawa, obniżenie ceny albo zwrot środków
7	Archiwizacja sprawy	Zachowanie korespondencji i dokumentów

20. Postanowienia końcowe

Procedura obowiązuje od dnia jej opublikowania na stronie sklepu HairKing.pl albo wdrożenia w wewnętrznych zasadach obsługi klienta. Sprzedawca może aktualizować procedurę w przypadku zmiany przepisów prawa, zmian organizacyjnych, zmian technicznych sklepu albo zmiany sposobu obsługi reklamacji.

Zmiana procedury nie ogranicza praw nabytych klientów i nie wpływa na reklamacje złożone przed jej zmianą, chyba że nowa procedura jest korzystniejsza dla klienta albo zmiana wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

Załącznik nr 1 – lista kontrolna dla obsługi reklamacji

- ☐ Czy zgłoszenie zawiera dane klienta i numer zamówienia?
- ☐ Czy zidentyfikowano reklamowany produkt?
- ☐ Czy opis problemu jest wystarczający?
- ☐ Czy klient wskazał żądanie?
- ☐ Czy potrzebne są zdjęcia, nagranie lub odesłanie towaru?
- ☐ Czy zachowano termin 14 dni na odpowiedź?
- ☐ Czy odpowiedź zawiera uzasadnienie i informację o dalszych działaniach?
- ☐ Czy sprawa została zarchiwizowana?

Załącznik nr 2 – podstawowy formularz reklamacyjny

Imię	i	nazwisko	/	nazwa	klienta:
.....					
Adres				e-mail:	
.....					
Numer				zamówienia:	
.....					
Data				zakupu:	
.....					
Data		odbioru		przesyłki:	
.....					
Nazwa		reklamowanego		produktu:	
.....					
Opis		niezgodności		wady:	
.....					
Data		zauważenia		problemu:	
.....					
Żądanie				klienta:	
.....					
Numer		rachunku		bankowego,	
				jeżeli	
.....					
Data		i		podpis,	
				jeżeli	
				formularz	
				składany	
				jest	
				papierowo:	
.....					