

REGULAMIN REKLAMACJI - WWW.MOBILNY.NET.PL

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki, zasady oraz sposób rozpatrywania reklamacji w sklepie internetowym www.mobilny.net.pl (zwanego dalej: „Sklepem Internetowym” lub „Sklepem”) przez Artura Chmarzyńskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą MOBILNY.NET.PL ARTUR CHMARZYŃSKI, wpisanego do rejestru przedsiębiorców Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, prowadzonej przez ministra właściwego ds. gospodarki pod adresem ul. Częstochowska 102, 05-480 Otwock Mały, NIP 5321867627, REGON 142825696, BDO 000144175, zwanego dalej Sprzedawcą.
2. Kontakt ze Sprzedawcą odbywa się poprzez:
 - a. adres poczty elektronicznej: sklep@mobilny.net.pl;
 - b. pod numerem telefonu: +48 731 408 060;
 - c. formularz kontaktowy dostępny na stronach Sklepu Internetowego;
 - d. czat dostępny na stronie sklepu.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają postanowienia Regulaminu Sklepu www.mobilny.net.pl, dostępnego na stronie Sklepu, a w przypadku sprzeczności pomiędzy zapisami niniejszego Regulaminu oraz Regulaminu Sklepu www.mobilny.net.pl, zastosowanie znajduje niniejszy Regulamin reklamacji.
4. Wyrazy pisane wielką literą, a niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie mają znaczenie nadane im w Regulaminie Sklepu Internetowego www.mobilny.net.pl.
5. Niniejszy Regulamin jest nieprzerwanie dostępny w witrynie internetowej www.mobilny.net.pl, w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści poprzez wydrukowanie lub zapisanie na nośniku w każdej chwili.

II. DEFINICJE

Pojęcia użyte w niniejszym dokumencie mają następujące znaczenie:

Karta gwarancyjna - dokument dołączony do Towaru, który określa warunki udzielonej przez gwaranta gwarancji. Karta gwarancyjna zawiera informacje o zakresie i okresie gwarancji, procedurze zgłaszania usterek oraz przysługujących uprawnieniach w przypadku wystąpienia wad Towaru. Karta gwarancyjna jest podstawą do realizacji zgłoszenia gwarancyjnego przez Użytkownika;

Klient – osoba fizyczna, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której przepisy szczególnie przyznają zdolność prawną, która dokonuje Zamówienia w ramach Sklepu Internetowego lub korzysta z innych Usług dostępnych w Sklepie Internetowym;

Kodeks cywilny – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.);

Konsument – Użytkownik będący konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu cywilnego;

Przedsiębiorca na prawach konsumenta – osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, będąca przedsiębiorcą w rozumieniu art. 43 [1] Kodeksu cywilnego, dla której Umowa świadczenia Usług drogą elektroniczną lub sprzedaży jest bezpośrednio związana z jej działalnością gospodarczą, ale nie ma charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nie działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;

Przedsiębiorca – Użytkownik będący przedsiębiorcą w rozumieniu art. 43[1] Kodeksu cywilnego;

Regulamin reklamacji – niniejszy dokument;

Regulamin sklepu - regulamin sklepu internetowego www.mobilny.net.pl dostępny pod adresem: <https://mobilny.net.pl/regulamin/>

Reklamacja z tytułu niezgodności towaru z umową - procedura reklamacyjna dostępna dla Klientów będących Konsumentami lub Przedsiębiorcami na prawach konsumenta, regulowana przepisami Ustawy o prawach konsumenta, która pozwala na zgłoszenie niezgodności towaru zakupionego przez Konsumenta z umową sprzedaży;

Reklamacja z tytułu rękojmi - procedura reklamacyjna dostępna dla Klientów będących Przedsiębiorcami, regulowana przepisami ustawy Kodeks cywilny;

Sklep Internetowy/Sklep - sklep internetowy dostępny w domenie www.mobilny.net.pl, którego właścicielem i administratorem jest Sprzedawca, w ramach którego Klienci mogą w szczególności złożyć reklamację lub zgłoszenie gwarancyjne;

Towar - produkt będący przedmiotem Umowy sprzedaży, zawartej przez Klienta z Usługodawcą;

Umowa sprzedaży – Umowa sprzedaży Towarów w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Klientem;

Ustawa o prawach konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014, Nr 827);

Zgłoszenie gwarancyjne - procedura zgłoszenia dostępna dla wszystkich Klientów, którym udzielono gwarancji na zakupiony Towar. Warunki gwarancji określone zostały w Warunkach gwarancji (Karta gwarancyjna) Towaru, dostarczonych przez gwaranta.

III. GWARANCJA

1. Gwarancja udzielana jest na Towary, których sprzedawcą jest Artur Chmarzyński, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą MOBILNY.NET.PL ARTUR CHMARZYŃSKI (NIP 5321867627)
2. W przypadku braku zgodności rzeczy sprzedanej z umową, Klientowi z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt Sprzedawcy.
3. Gwarancja nie ma wpływu na środki ochrony prawnej, o której mowa w ppkt. 2 powyżej. Uprawnienia wynikające z niezgodności towaru z umową wynikają z przepisów Ustawy o prawach konsumenta (Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2759 z późn. zm.) i są stosowane wobec

Klientów będących Konsumentami oraz Przedsiębiorcami na prawach konsumenta. Uprawnienia wynikające z rękojmi wynikają z przepisów Ustawy Kodeks cywilny (Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1061).) i są stosowane wobec Klientów będących Przedsiębiorcami, którzy zawarli umowę sprzedaży za pośrednictwem Sklepu Internetowego www.mobile.net.pl.

4. Gwarancja udzielana jest na 24 miesiące od dnia zakupu, dla Klientów.
5. Gwarancja rozciąga się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
6. Zgłoszenie gwarancyjne, należy kierować na adres MOBILNY.NET.PL ARTUR CHMARZYŃSKI, ul. Częstochowska 102, 05-480 Otwock Mały, na adres poczty elektronicznej: sklep@mobilny.net.pl, numer telefonu +48 731408060, za pośrednictwem formularza kontaktowego, panelu Klienta lub aplikacji WhatsApp na numer +48 731408060.
7. Gwarancja będzie respektowana po dostarczeniu przez Klienta:
 - a. Reklamowanego Towaru, wraz z oryginalną i czytelną tabliczką znamionową;
 - b. Oryginału, bądź kopii dowodu zakupu.
8. Warunkiem uznania gwarancji na zasadach wynikających z niniejszego dokumentu jest:
 - a. Użytkowanie objętego gwarancją Towaru zgodnie z instrukcją obsługi jego przeznaczeniem;
 - b. Powstanie uszkodzenia na skutek zaistnienia wad materiałowych lub wadliwego wykonania Towaru objętego zgłoszeniem reklamacyjnym;
 - c. Stwierdzenie wady powstałej z przyczyn tkwiących w sprzedanej rzeczy.
9. Towar będący przedmiotem zgłoszenia gwarancyjnego wraz z niezbędnymi dokumentami, o których mowa w pkt. 7 powyżej, należy dostarczyć do Sprzedawcy na adres: MOBILNY.NET.PL ARTUR CHMARZYŃSKI, ul. Częstochowska 102 , 05-480 Otwock Mały, na adres poczty elektronicznej: sklep@mobilny.net.pl, numer telefonu +48 731408060. Sprzedawca może zaproponować Klientowi wygenerowanie i udostępnienie etykiety nadawczej, umożliwiającej wysyłkę reklamowanego produktu na koszt Sprzedawcy. Skorzystanie z takiej etykiety jest dobrowolne i wymaga akceptacji przez Klienta.
10. Weryfikacja zgłoszenia gwarancyjnego odbędzie się w oparciu o postanowienia zawarte w niniejszym Regulaminie reklamacji oraz Karcie gwarancyjnej Towaru.
11. Sprzedawcy przysługuje uprawnienie do wyboru sposobu zaspokojenia uznanych roszczeń gwarancyjnych:
 - a. naprawa;
 - b. wymiana Towaru na nowy;
 - c. wymiany Towaru na inny Towar o tożsamyh właściwościach;
 - d. zwrot zapłaconej ceny.
12. Jeżeli Sprzedawca dostarczył Klientowi uprawnionemu z gwarancji zamiast Towaru wadliwego, Towar wolny od wad albo dokonał istotnych napraw Towaru, termin gwarancji biegnie na nowo od chwili dostarczenia Towaru wolnego od wad lub zwrócenia naprawionego Towaru. W innych przypadkach, termin gwarancji ulega przedłużeniu o czas, w którym Towar znajdował się w serwisie i wskutek czego Klient nie mógł korzystać z Towaru.
13. W przypadku otrzymania zgłoszenia gwarancyjnego, Sprzedawca zobowiązuje się do weryfikacji zgłoszenia w terminie 14 dni i nadania mu toku postępowania. Jeżeli zgłoszenie zostanie uznane za zasadne, zobowiązuje się do dokonania naprawy w terminie 14 dni z możliwością przedłużenia o okres pozyskania potrzebnych komponentów, licząc od daty dostarczenia Towaru będącego przedmiotem zgłoszenia gwarancyjnego do serwisu napraw.

14. W przypadku braków w zgłoszeniu gwarancyjnym, Sprzedawca wezwie Klienta do jego uzupełnienia w niezbędnym zakresie, niezwłocznie jednak nie później niż w terminie 7 dni, od daty otrzymania wezwania przez Klienta
15. Gwarancją nie są objęte w szczególności:
 - a. uszkodzenia stwierdzone po okresie gwarancyjnym,
 - b. uszkodzenia powstałe z winy użytkownika,
 - c. uszkodzenia powstałe w wyniku ingerencji osób nieuprawnionych,
 - d. uszkodzenia wynikłe z nieprawidłowej eksploatacji i konserwacji urządzenia, niezgodnie z instrukcją obsługi, bądź poprzez zastosowanie nieoryginalnych części,
 - e. uszkodzenia będące wynikiem nieprawidłowego składowania urządzenia,
 - f. uszkodzenia będące wynikiem przeciążania urządzenia,
 - g. uszkodzenia będące wynikiem pracy niesprawnym urządzeniem,
 - h. elementy eksploatacyjne, których wymiana wynika z ich zużycia,
 - i. uszkodzenia wynikłe z nieprawidłowego doboru urządzenia, bądź eksploatacji przy niewłaściwych parametrach zasilania.
 - j. roszczenia związane z regulacją urządzenia, która to regulacja zgodnie z instrukcją obsługi leży w obowiązku Użytkownika.

IV. NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ

1. Sprzedawca zobowiązuje się dostarczyć Towar zgodny z Umową.
2. Sprzedawca odpowiada za tytułu niezgodności Towaru z umową na zasadach określonych w Ustawie o prawach konsumenta wobec Klienta będącego Konsumentem oraz Przedsiębiorcą na prawach konsumenta.
3. Reklamacje, wynikające z naruszenia praw Klienta gwarantowanych prawnie lub na podstawie niniejszego Regulaminu, należy kierować na adres MOBILNY.NET.PL ARTUR CHMARZYŃSKI, ul. Częstochowska 102 , 05-480 Otwock Mały, na adres poczty elektronicznej: sklep@mobilny.net.pl, numer telefonu +48 731408060, za pośrednictwem formularza kontaktowego, panelu Klienta lub aplikacji WhatsApp na numer +48 731408060.
4. Celem rozpatrzenia reklamacji Klient powinien przesłać lub dostarczyć reklamowany Towar, jeżeli jest to możliwe dołączając do niego dowód zakupu. Towar należy dostarczyć lub przesłać na adres wskazany w pkt. 3. Sprzedawca może zaproponować Klientowi wygenerowanie i udostępnienie etykiety nadawczej, umożliwiającej wysyłkę reklamowanego produktu na koszt Sprzedawcy. Skorzystanie z takiej etykiety jest dobrowolne i wymaga akceptacji przez Klienta.
5. Dowodem zakupu, o którym mowa w pkt. 4 powyżej może być w szczególności paragon, faktura, kopia zamówienia ze sklepu internetowego, wiadomość e-mail z potwierdzeniem zamówienia ze sklepu internetowego.
6. Sprzedawca zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania.
7. W przypadku braków w reklamacji Sprzedawca wezwie Klienta do jej uzupełnienia w niezbędnym zakresie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, od daty otrzymania wezwania przez Klienta.
8. Klient będący Konsumentem posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - a. jest uprawniony do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy sprzedaży;

- b. jest uprawniony do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem a Sprzedawcą;
- c. może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona Konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email porady@dlakonsumentow.pl.

V. RĘKOJMIA

ZASTRZEŻENIA I MODYFIKACJE DOTYCZĄCE ZASAD UDZIELANIA PRZEZ MOBILNY.NET.PL ARTUR CHMARZYŃSKI RĘKOJMI DLA PRZEDSIĘBIORCÓW

1. Sprzedawca odpowiada wobec Klienta będącego Przedsiębiorcą z tytułu rękojmi za wady na zasadach określonych w art. 556 – 576 Kodeksu Cywilnego.
2. Reklamacje, wynikające z naruszenia praw Klienta gwarantowanych prawnie lub na podstawie niniejszego Regulaminu, należy kierować na adres MOBILNY.NET.PL ARTUR CHMARZYŃSKI, ul. Częstochowska 102 , 05-480 Otwock Mały, na adres poczty elektronicznej: sklep@mobilny.net.pl, numer telefonu +48 731408060, za pośrednictwem formularza kontaktowego, panelu Klienta lub aplikacji WhatsApp na numer +48 731408060.
3. Celem rozpatrzenia reklamacji Klient powinien przesłać lub dostarczyć reklamowany Towar, jeżeli jest to możliwe dołączając do niego dowód zakupu. Towar należy dostarczyć lub przesłać na adres wskazany w pkt. 3. Sprzedawca może zaproponować Klientowi wygenerowanie i udostępnienie etykiety nadawczej, umożliwiającej wysyłkę reklamowanego produktu na koszt Sprzedawcy. Skorzystanie z takiej etykiety jest dobrowolne i wymaga akceptacji przez Klienta.
4. Sprzedawca zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie do 14 dni.
5. W przypadku braków w reklamacji Sprzedawca wezwie Klienta do jej uzupełnienia w niezbędnym zakresie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, od daty otrzymania wezwania przez Klienta.
6. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności w szczególności w przypadku przechowywania, transportu lub stosowania Towarów niezgodnie z informacjami zawartymi w opisie Towaru, etykietach Towaru.
7. Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu utraconych korzyści w stosunku do Klienta zostaje wyłączona.
8. Jakakolwiek odpowiedzialność Sprzedawcy wynikająca z Umowy sprzedaży czy świadczenia Usług na rzecz Klienta jest ograniczona do połowy kwoty wynikającej z ostatniego złożonego przez Klienta Zamówienia.
9. Klientowi nie przysługują żadne roszczenia wobec Sprzedawcy z tytułu roszczeń osób trzecich wynikających z używania Towarów.

VI. WYSYŁKA REKLAMOWANEGO TOWARU

1. Klient w miarę możliwości powinien przygotować reklamowany Towar do wysyłki, w szczególności poprzez jego staranne zapakowanie w sposób zapewniający bezpieczeństwo podczas transportu.
2. Jeżeli jest to możliwe, Klient powinien dołączyć do przesyłki:
 - a. dowód zakupu,

- b. dane kontaktowe Klienta, w szczególności numer telefonu, adres e-mail oraz adres do zwrotnej wysyłki Towaru,
 - c. opcjonalnie – wypełniony formularz reklamacyjny dostępny na stronie internetowej Sklepu internetowego.
3. Koszt przesyłki reklamowanego Towaru pokrywa Sprzedawca.

VII. ROZPATRZENIE REKLAMACJI

1. Klient jest zobowiązany do dostarczenia reklamowanego Towaru do Sprzedawcy w celu rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego. Towar należy dostarczyć w sposób bezpieczny, zgodnie z wytycznymi wskazanymi w niniejszym Regulaminie.
2. W wyjątkowych przypadkach, gdy Sprzedawca zdecyduje się na pozytywne rozpatrzenie reklamacji bez uprzedniego fizycznego otrzymania reklamowanego Towaru i prześle Klientowi nowy Towar, Klient jest zobowiązany do zwrotu reklamowanego Towaru w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania nowego Towaru.
3. W przypadku braku zwrotu reklamowanego Towaru w terminie określonym w ppkt. 2 powyżej, Sprzedawca może obciążyć Klienta kosztami za bezumowne korzystanie z Towaru, według stawki dziennej określonej w cenniku opublikowanym na stronie internetowej Sprzedawcy. Łączna wysokość należności nie może przekroczyć wartości nowego Towaru przesłanego w ramach reklamacji.
4. Sprzedawca może dochodzić roszczeń z tytułu niezwrócenia reklamowanego Towaru, w szczególności poprzez żądanie zwrotu nowego Towaru lub zapłaty jego równowartości.

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zawarte w niniejszym Regulaminie zapisy dotyczące Konsumenta, w przedmiocie reklamacji, stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (Przedsiębiorcy na prawach konsumenta). Nie stosuje się zapisów o pozasądowych sposobach rozstrzygnięcia reklamacji i dochodzenia roszczeń.
2. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, który jest Konsumentem, zostaje poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
3. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, który jest Przedsiębiorcą zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, przepisy Ustawy o prawach Konsumenta oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.
5. O wszelkich zmianach niniejszego Regulaminu każdy Klient zostanie poinformowany poprzez informacje na stronie głównej Sklepu Internetowego zawierającej zestawienie zmian i termin ich wejścia w życie.
6. Termin wejścia w życie zmian nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich ogłoszenia.