REGULAMIN REKLAMACJI I ZWROTÓW

ZUH Konspoż spółka jawna Leszek Małocha & Katarzyna Przychodzeń

(dla konsumentów i przedsiębiorców na prawach konsumenta oraz firm)

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji oraz zwrotów towarów zakupionych w sklepie internetowym prowadzonym przez Zakład Usługowo-Handlowy Konspoż spółka jawna Leszek Małocha & Katarzyna Przychodzeń, z siedzibą w Lublinie, ul. Metalurgiczna 11, NIP: 7130014613, REGON: 430092650.
2. Regulamin skierowany jest zarówno do:
   a) konsumentów w rozumieniu art. 22^1 Kodeksu cywilnego,
   b) przedsiębiorców będących osobami fizycznymi, dokonujących zakupu w celach niezwiązanych bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą, zgodnie z art. 38a ustawy o prawach konsumenta,
   c) pozostałych przedsiębiorców dokonujących zakupów w ramach działalności gospodarczej.

§2. Zasady składania reklamacji

1. Zakład Usługowo-Handlowy Konspoż sp.j. odpowiada wobec Klientów za wady fizyczne i prawne towaru zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego oraz ustawą o prawach konsumenta.
2. Reklamacja może zostać złożona w przypadku stwierdzenia niezgodności towaru z umową, uszkodzenia, wady lub braków w dostawie.
3. Reklamacje należy składać:
   - pisemnie na adres: ZUH Konspoż sp. j. ul. Metalurgiczna 11, 20-234 Lublin,
   - lub drogą elektroniczną na adres e-mail: sklep@konspoz.pl.
4. Reklamacja powinna zawierać:
   - dane Klienta (imię, nazwisko, adres, numer telefonu, adres e-mail),
   - numer zamówienia lub faktury,
   - opis wady lub przyczyny reklamacji,
   - żądanie Klienta (np. wymiana, naprawa, obniżenie ceny, zwrot pieniędzy).
5. Do reklamacji należy dołączyć dowód zakupu (np. paragon, fakturę lub potwierdzenie płatności).

§3. Rozpatrywanie reklamacji

1. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania przez Zakład Usługowo-Handlowy Konspoż sp.j.
2. W przypadku braku kompletnych informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, sklep zwróci się do Klienta o ich uzupełnienie – czas rozpatrzenia biegnie od momentu dostarczenia wszystkich danych.
3. Klient zostanie poinformowany o wyniku rozpatrzenia reklamacji drogą elektroniczną lub pisemnie.
4. W przypadku uznania reklamacji, Sprzedawca zobowiązuje się do wymiany towaru na wolny od wad lub – jeśli jest to niemożliwe – zwrotu należności.

§4. Zwroty towarów

1. Konsument oraz przedsiębiorca na prawach konsumenta mają prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru, bez podania przyczyny – zgodnie z ustawą o prawach konsumenta.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, należy złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy:
   a) w formie pisemnej na adres: ZUH Konspoż sp. j. ul. Metalurgiczna 11, 20-234 Lublin,
   b) lub w formie elektronicznej na adres e-mail: sklep@konspoz.pl.
3. Zwrot towaru powinien nastąpić niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
4. Towar należy odesłać w stanie niezmienionym, kompletnym i w oryginalnym opakowaniu, o ile to możliwe.
5. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu towaru, chyba że Sprzedawca wyrazi zgodę na ich pokrycie.
6. Zwrot należności nastąpi nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, jednak nie wcześniej niż po otrzymaniu towaru z powrotem lub potwierdzenia jego odesłania.

§5. Reklamacje i zwroty przedsiębiorców (B2B)

1. W przypadku przedsiębiorców dokonujących zakupów w ramach prowadzonej działalności gospodarczej (B2B), odpowiedzialność Sprzedawcy ograniczona jest zgodnie z art. 558 §1 Kodeksu cywilnego.
2. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści ani szkody pośrednie.
3. Reklamacje przedsiębiorców będą rozpatrywane indywidualnie, w zależności od charakteru transakcji.

§6. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy:
   a) Kodeksu cywilnego,
   b) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
   c) oraz inne obowiązujące przepisy prawa polskiego.
2. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 1 październik 2025.