

## Regulamin reklamacji

Niniejszy Regulamin reklamacji reguluje stosunki między stronami umowy o świadczenie usług zawartej pomiędzy DNA ERA s.r.o., IČO 51860830, z siedzibą pod adresem Karadžičova 8/A 821 08 Bratysława, zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym, Sąd Rejonowy Bratysława I, nr 131120/B, e-mail: [info@dnaera.com](mailto:info@dnaera.com), (zwaną dalej „dostawcą” lub „DNA ERA”), a klientem dostawcy (zwanym dalej „klientem”). Dodatkowe informacje o dostawcy można znaleźć na stronie [www.dnaera.com/pl](http://www.dnaera.com/pl) w sekcji „O nas”.

### 1. Postanowienia wstępne

Niniejszy Regulamin reklamacji określa wiążące zasady rozpatrywania reklamacji oraz zawiera informacje o warunkach reklamacji, które dostawca usług stosuje zgodnie z ustawą 259/2007 Z. z. o ochronie konsumentów zmieniającą przepisy ustawy Słowackiej Rady Narodowej nr 372/1990 Zb. w sprawie wykroczeń, z późniejszymi zmianami (zwaną dalej „**Ustawą o ochronie konsumentów**”), ustawą nr 102/2014 Z. z. o ochronie konsumentów podczas sprzedaży towarów lub świadczenia usług na podstawie umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem sprzedawcy oraz zmieniającą niektóre przepisy prawa (zwaną dalej „**Ustawą o ochronie konsumentów podczas świadczenia sprzedaży na odległość**”) i ustawą nr 40/1964 Zb. Kodeks Cywilny, z późniejszymi zmianami (zwaną dalej „**Kodeksem Cywilnym**”).

Klient otrzymuje informacje o Regulaminie reklamacji przed zawarciem umowy z dostawcą usług, a następnie ten regulamin akceptuje. Zawarcie umowy o świadczenie usługi z dostawcą uważa się za wyrażenie zgody na postępowanie zgodnie z Regulaminem reklamacji.

Klient przyjmuje do wiadomości, że jest zobowiązany do współpracy z dostawcą w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności do prawidłowego wypełnienia formularza zgłoszenia reklamacji. W przeciwnym razie wszystkie terminy zostają odpowiednio wydłużone o czas, w którym klient nie zapewnił wymaganej niezbędnej współpracy.

### 2. Warunki reklamacji

Reklamacje można składać wyłącznie za pośrednictwem formularza zgłoszenia reklamacji dostępnego online na stronie internetowej [www.dnaera.com/pl](http://www.dnaera.com/pl). Formularz reklamacji można również odebrać w formie drukowanej w biurze dostawcy pod adresem: Karadžičova 8/A, 821 08 Bratysława. W celu jak najszybszego rozpatrzenia reklamacji zalecamy skorzystanie z formularza elektronicznego.

Reklamacja musi być złożona bezzwłocznie po wykryciu problemu. Odbierając zestaw od kuriera, klient zobowiązany jest do prawidłowego i dokładnego sprawdzenia stanu przesyłki (w szczególności liczby paczek i stanu opakowania [naruszone/uszkodzone]) zgodnie z listem przewozowym. Ponadto w dniu odebrania przesyłki klient zobowiązany jest do zweryfikowania kompletności zestawu pod kątem zawartości.

Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe (i) po stronie klienta, (ii) w wyniku zdarzenia losowego, (iii) w wyniku działań klienta lub innych osób ani (iv) w wyniku użytkowania niezgodnego z właściwościami technicznymi zestawu oraz zaleceniami dostawcy.

W przypadku złożenia reklamacji przez klienta będącego konsumentem dostawca lub upoważniony przez niego pracownik lub wyznaczona osoba ma obowiązek poinformowania konsumenta o przysługujących mu prawach zgodnie z Kodeksem Cywilnym lub właściwymi przepisami prawa.

Zgodnie z wybranymi przez konsumenta prawami, z których zamierza skorzystać, dostawca ma obowiązek określić sposób rozpatrzenia reklamacji zgodnie z § 2 lit. m) Ustawy o ochronie konsumentów niezwłocznie, a w złożonych przypadkach nie później niż 3 (trzy) dni robocze od dnia złożenia reklamacji oraz w uzasadnionych przypadkach, w szczególności gdy wymagana jest kompleksowa ocena techniczna stanu produktu, nie później niż 30 (trzydzieści) dni od dnia złożenia reklamacji. Jeśli dostawca nie rozpatrzy reklamacji w terminie 30 dni, klientowi przysługują takie same prawa, jak w przypadku nieodwracalnej wady towaru (§ 18 ust. 4 Ustawy o ochronie konsumentów), tj. prawo do wymiany towaru lub zwrot pieniędzy (odstąpienie od umowy).

Jeżeli dostawca otrzyma przedmiot reklamacji w późniejszym terminie, terminy rozpatrzenia reklamacji zgodnie z niniejszym paragrafem rozpoczynają się od dnia otrzymania przedmiotu reklamacji.

Reklamacja, w tym obejmująca usunięcie wady, musi zostać rozpatrzona bezzwłocznie, nie później niż 30 (trzydzieści) dni od daty zgłoszenia reklamacji, chyba że dostawca i klient uzgodnią późniejsze jej rozpatrzenie. Po rozpatrzeniu reklamacji dostawca powiadomi klienta o zakończeniu procedury reklamacji telefonicznie, SMS-em lub e-mailem zgodnie z danymi podanymi w formularzu reklamacji.

Jeżeli klient nie złoży reklamacji zgodnie z powyższym regulaminem i w wyznaczonym terminie, dostawca ma prawo uznać reklamację za nieuprawnioną. Zgodnie z § 18 ust. 6 Ustawy o ochronie konsumentów, jeżeli klient będący konsumentem złożył reklamację w ciągu pierwszych 12 (dwunastu) miesięcy od zakupu, dostawca jako sprzedawca może rozpatrzyć reklamację, odrzucając ją wyłącznie na podstawie profesjonalnej oceny (biorąc pod uwagę powyższy punkt).

Dostawca ma obowiązek wystawić klientowi będącemu konsumentem pisemne potwierdzenie informujące, kiedy klient skorzystał z przysługujących mu praw, czego dotyczyła reklamacja i jakiego sposobu rozpatrzenia reklamacji wymagał klient, a ponadto pisemne potwierdzenie terminu i sposobu rozpatrzenia reklamacji, w tym potwierdzenie wykonania naprawy i czasu jej trwania lub pisemne uzasadnienie odrzucenia reklamacji. Zgodnie z § 18 ust. 9 Ustawy o ochronie konsumentów dostawca ma obowiązek wystawić pisemny dokument dotyczący rozpatrzenia reklamacji nie później niż 30 (trzydzieści) dni od dnia złożenia reklamacji, nie później jednak niż wraz z dokumentem w sprawie rozpatrzenia reklamacji, jeżeli termin jej rozpatrzenia rozpoczął bieg od dnia przyjęcia przedmiotu reklamacji przez dostawcę.

### **3. Postanowienia końcowe**

Niniejszy regulamin reklamacji obowiązuje od 1 sierpnia 2021 r. i zastępuje dotychczasowe regulaminy reklamacyjne opublikowane przez dostawcę.

Niniejszy regulamin reklamacji jest zgodny z § 18 ust. 1 Ustawy o ochronie konsumentów i umieszczony w widocznym miejscu dostępnym dla klientów w siedzibie i placówkach dostawcy lub na stronie internetowej: [www.dnaera.com/pl](http://www.dnaera.com/pl).