

Regulamin reklamacyjny dla klientów indywidualnych

1. Definicje

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

- 1.1 Klient - osoba fizyczna, która dokonała zakupu produktów marki Hedonista, niezwiązanego bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 1.2 Produkt - towar zakupiony przez klienta w sklepie internetowym <https://www.hedonista.com/>, w siedzibie Hedonista.
- 1.4 Hedonista - HEDONISTA spółka z ograniczoną odpowiedzialnością; producent produktów kosmetycznych oraz akcesoriów kosmetycznych (do makijażu) pod marką Hedonista.
- 1.5 Siedziba Hedonista Sp. z o.o. - ul. Senatorska 14/16, 93-192 Łódź, Polska.
- 1.6 Dział Customer Care - ul. Senatorska 14/16, 93-192 Łódź, Polska.
- 1.7 Wada fizyczna - wada polegająca na niezgodności Produktu z umową, w szczególności Produkt jest niezgodny z umową, jeżeli:
 - 1.7.1 nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć, ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia,
 - 1.7.2 nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił Klienta,
 - 1.7.3 Nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia,
 - 1.7.4 Została Klientowi wydana w stanie niepełnym.

2. Postanowienia ogólne

- 2.1 Klient ma prawo zgłoszenia reklamacji dotyczącej Produktu 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. Sprzedawca informuje, że subiektywne odczucia Kupującego dotyczące jego indywidualnych gustów (np. kolor podkładu nie odpowiada Kupującemu, szminka jest zbyt jaskrawa itp.) nie oznaczają, że towar ma wady w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego o rękojmi.
- 3.2. W przypadku pojawienia się w Produkcie w okresie rękojmi lub gwarancji, wady fizycznej Produktu Klient ma prawo zgłosić reklamację.

- 3.3. Zgłoszenie reklamacyjne przez Klienta może nastąpić w dowolnej formie: mailowo na adres reklamacje@hedonista.com lub pisemnie na adres: ul. Senatorska 14/16, 93-192 Łódź, Polska.
- 3.4. Klient powinien zgłosić reklamację za pomocą formularza reklamacyjnego, dostępnego pod adresem:
<https://www.hedonista.com/download/HEDONISTA-formularz-reklamacyjny.pdf>, zawierającego następujące dane:
- Imię i nazwisko Klienta,
 - Dokładny adres do wysyłki Produktu,
 - Dane kontaktowe Klienta tj. numer telefonu Klienta, adres e mail,
 - 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.
- 3.5. W przypadku, gdy do ustosunkowania się przez sprzedawcę do reklamacji Klienta, lub do wykonania uprawnień Klienta wynikających z rękojmi, niezbędne będzie dostarczenie produktu do sprzedawcy, Klient zostanie poproszony (w formie pisemnej lub mailowej) o dostarczenie produktu na koszt Sprzedawcy do Działu Customer Care.
- 3.6. Reklamowany Produkt razem z wypełnionym formularzem reklamacyjnym oraz dowodem zakupu Produktu należy dostarczyć na adres Działu Customer Care Hedonista sp. z o.o. ul. Senatorska 14/16, 93-192 Łódź. Przesyłka powinna zawierać dopisek: Reklamacja.
- 3.7. Przez dowód zakupu rozumie się w szczególności następujące dokumenty: faktura VAT, paragon, potwierdzenie przelewu, Tpay, PayPal, wyciąg z karty kredytowej.
- 3.8. Hedonista zobowiązuje się ustosunkować do reklamacji w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. Brak informacji ze strony Hedonista w powyższym terminie oznacza uznanie reklamacji za uzasadnioną.
- 3.9. 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.
- 3.10. Hedonista dokona naprawy lub wymiany wadliwego Produktu bez zbędnej zwłoki, w czasie, na którego ramy wpływ mają rodzaj wadliwego Produktu i charakter wady.
- 3.11. Reklamację uważa się za nieuwzględnioną, w sytuacji podania przez Hedonista powodu nieuznania 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 do Hedonista 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:
- 4.2.1. Odesłania Produktu do Działu Customer Care; Produkt zostanie wymieniony na prawidłowy, zgodny z zamówieniem, po dostarczeniu reklamowanego Produktu do Działu Customer Care,
 - 4.2.2. Żądania dostarczenia 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, Dystrybutora, punktu sprzedaży na koszt Sprzedawcy.
- 5.2 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 Customer Care wraz z reklamowanym Produktem.