

Regulamin reklamacji

Wydany przez spółkę handlową MEDEXO PL Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,

I. Postanowienia wstępne

1. Niniejszy regulamin reklamacji został opracowany na podstawie przepisów prawa polskiego i w kwestiach w nim nieuregulowanych obowiązują właściwe, ogólnie obowiązujące przepisy Rzeczypospolitej Polskiej. Regulamin dotyczy procedury reklamacyjnej towarów użytkowych (zwanych dalej towarami) w przypadku których w okresie gwarancji Klient korzysta z uprawnień wynikających z odpowiedzialności za wady fizyczne sprzedanych lub wytworzonych towarów (zwanych dalej gwarancją), wynikających z umowy sprzedaży, umowy o dzieło oraz dostawy, zawieranych między Klientem a Dostawcą.
2. Dostawcą jest MEDEXO PL sp. z o.o.,
3. Klientem jest podmiot, który z Dostawcą zawarł umowę sprzedaży lub umowę o dzieło na dostawę, ewentualnie produkcję towaru.
4. Towarem są produkty sprzedawane przed Dostawcą, szczególnie krzesła zdrowotne marki SpinaliS.
5. Niniejszy regulamin reklamacji obowiązuje od 2012 roku. Dostawca zastrzega możliwość dokonywania zmian w niniejszym regulaminie
6. Niniejszy regulamin reklamacji jest integralną częścią warunków handlowych Dostawcy.
7. W przypadku gdyby jedno lub kilka postanowień niniejszego regulaminu okazało się niezgodne z prawem, zapis taki traci moc obowiązującą, nie wpływa jednak na ważność regulaminu jako całości. W miejsce postanowień nieważnych stosowane będą w takim wypadku przepisy powszechnie obowiązujące.

II. Terminy gwarancji

1. Na towar Dostawca udziela następującej gwarancji:
 - a) krzesła SpinaliS – na okres 1 roku na szwy części wyściełanych części oraz 3 lata na części metalowe krzesła. Przy użytku w wielozmianowym systemie gwarancja na części metalowe skraca się do 2 lat.
 - b) pozostały towar na okres ustawowy przewidziany dla rękojmi za wady fizyczne towaru, lub zgodnie z przepisami o ochronie praw konsumenta.
2. Okres gwarancji rozpoczyna się z chwilą przejścia z Dostawcy na Klienta niebezpieczeństwa utraty towaru. Okres gwarancji przedłużany jest o okres, przez który towar był zasadnie zgłoszony do reklamacji jako wadliwy, aż do rozpatrzenia reklamacji.
3. Dostawca zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji bez zbędnej zwłoki, najpóźniej do 30 dni od dnia, kiedy przyjął reklamowaną część do ośrodka serwisowego pod adresem: Centrum Zdrowego Siedzenia MEDEXO PL, ul. Puławska 228 lok.S05, 02-670 Warszawa. Klient zobowiązany jest do doręczenia pod wyżej wymieniony adres reklamowanej części wraz z dokumentem podatkowym z określoną datą zakupu towaru.

III. Wady stwierdzone po odbiorze

1. Klient może skorzystać z Reklamacji, jeśli w okresie gwarancji wystąpi w towarze wada ukryta.
2. Za wadę ukrytą uważa się wadę komponentu w okresie gwarancji (np. utrata funkcji mechanizmu, uszkodzenie lub zniszczenie części itp.) poza normalnym zużyciem.
3. Reklamacji dokonuje się zawsze w siedzibie Dostawcy lub Partnera (więcej powyżej). Reklamowany produkt należy doręczyć pod jego adres (chyba że Klient uzgodni z dostawcą inaczej). Niezbędne jest odpowiednie opakowanie, aby nie doszło do uszkodzenia w trakcie transportu. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za wady powstałe w czasie transportu do miejsca rozpatrzenia Reklamacji.

IV. Gwarancja nie dotyczy:

1. reklamacji towaru po okresie gwarancji
2. widocznych wad niereklamowanych przy odbiorze towaru
3. uszkodzenia powstałego w wyniku niepoprawnego użytkowania towaru (szczególnie wyższa masa ciała użytkownika niż określony limit, zwiększa ryzyko uszkodzenia mechanizmu czy sprężyny) lub użytkowanie w innym środowisku niż określone w warunkach (jedno-zmianowe użytkowanie, środowisko nieagresywne: standardowa wilgotność i temperatura od 10 do 30°C, poza bezpośrednim działaniem promieni słonecznych)
4. uszkodzenia spowodowanego agresywnym środowiskiem (zwiększone zapylenie, działanie chemikaliów, wysokiej wilgotności, nasłonecznienia itp.)
5. uszkodzenie powstałe wskutek niefachowej manipulacji towarem, niefachowego rozpakowania, przecięcia pokrycia ostrym przedmiotem, odciśnięcie gąbki itp.
6. uszkodzenia powstałe wskutek nieodpowiedniego magazynowania i transportu, nieodpowiedniego montażu lub demontażu, nieoryginalnych przeróbek czy innych własnych ingerencji
7. uszkodzenia powstałe wskutek niedostatecznej regularnej pielęgnacji np. nieodpowiednia pielęgnacja pokrycia i powierzchni
8. naturalnego zużycia wskutek normalnego użytkowania (zużycie lub zabrudzenie pokrycia i kółek, zmiana koloru i powierzchni części metalowych powstała na skutek utlenienia, przetarcia, drobne otarcia i zadrapania itp.)
9. pomarszczenie lub naciągnięcie materiału wierzchniego, naturalnej skóry, materiału skóropodobnego itp., powstałego w wyniku naciągnięcia materiału wierzchniego lub opadnięciem profilowanych i sprężynowych materiałów podczas normalnego użytkowania
10. drobne uszkodzenia poza główną funkcją oraz widocznymi częściami krzesła (pęknięcia w dolnej części PUR, zgrzeiny na metalowych częściach itp.), które nie mają wpływu na funkcję krzesła
11. wystąpienie rdzy lub pleśni na skutek umieszczenia towaru w wilgotnym i ciepłym środowisku
12. wady powstałe w skutek przeciążenia towaru ponad zalecany limit wagowy.

Warunki Handlowe

wydane przez spółkę prawa handlowego MEDEXO PL SP. Z O.O. Z SIEDZIBĄ W WARSZAWIE Sp. z o.o.,
NIP: 5252525383, z siedzibą: ul. Puławska 228, 02-670 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców
pod numerem KRS: 0000409850 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawa w Warszawie, XII
Wydział Gospodarczy KRS
REGON: 145964866, kapitał zakładowy 5000.00 zł

I. Postanowienia wstępne

1. Niniejsze warunki handlowe uzupełniają treść poszczególnych umów sprzedaży, ewentualnie umów o dzieło, ewentualnie umowę dostawy krzesel zdrowotnych SpinaliS i dodatków biurowych, zawieranych między spółką MEDEXO PL Sp. z o.o. jako sprzedającym ewentualnie producentem a poszczególnymi Klientem jako kupującymi, ewentualnie zamawiającymi.
2. Odmienne uzgodnienia w poszczególnych umowach mają pierwszeństwo przed treścią niniejszych warunków handlowych.
3. Uzgodnienia dotyczące gwarancji za wady i reklamacji są uregulowane regulaminem reklamacji, który jest osobnym dokumentem i tworzy on część niniejszych warunków handlowych.
4. Dla celów niniejszych warunków handlowych:
 - a) jako „Dostawcę” rozumie się spółkę handlową MEDEXO PL Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Puławska 228 lok.S05
 - b) jako „Klienta” rozumie się osobę, która jako kupujący lub zamawiający zamówi u Dostawcy towar, ewentualnie produkcję towaru,
 - c) jako „towar” rozumie się przedmioty sprzedawane lub produkowane przez Dostawcę na podstawie zamówienia Klienta, szczególnie zdrowotne krzesła SpinaliS
 - d) jako „protokół przekazania” rozumie się jakiegokolwiek pisemne potwierdzenie przyjęcia towaru, np. „potwierdzenie odbioru przesyłki” lub „spis rozwozu” firmy kurierskiej.
5. Jeśli w dokumentach lub na stronach internetowych Dostawcy pojawia się pojęcie „Centrum Zdrowego Siedzenia” lub www.krzesla-zdrowotne.pl, to dla celów uzgodnienia stosunków prawnych, rozumie się przez to spółkę MEDEXO PL Sp. z o.o.

II. Płatności

1. Wszelkie ceny wymienione na stronach internetowych spółki MEDEXO PL SP. Z O.O. z siedzibą w Warszawie, na ich materiałach reklamowych oraz na pozostałych dokumentach wymienione są bez VAT, chyba że wyraźnie zaznaczono inaczej. Ceny podane są bez kosztów transportu. Koszty transportu, jeśli nie jest uzgodnione inaczej, wynoszą 0,00 PLN.
2. Cena, jeśli nie zostało to uzgodnione inaczej, jest płatna przelewem na rachunek bankowy lub gotówką w punkcie sprzedaży przed rozpoczęciem dostawy, ewentualnie produkcją towaru. Klient zobowiązany jest do zapłaty ceny najpóźniej do 7 dni od dnia zamówienia towaru. Do czasu zapłacenia Dostawca nie jest zobowiązany do dostawy towaru, ewentualnie zabezpieczenia rozpoczęcia produkcji towaru.
3. Jeśli w indywidualnym przypadku forma i termin płatności za towar zostały uzgodnione wcześniej, jeśli nie jest uzgodnione inaczej, cena jest płatna w terminie wymienionym w fakturze, maksymalnie jednak 14 dni od dostawy towaru. W przypadku zwłoki płatności za fakturę uzgadnia się karę umowną w wysokości 0,1% z dłużnej kwoty za każdy dzień zwłoki. W przypadku opóźnienia w płatności Klient zapłaci odsetki od zaległej kwoty w wysokości 0,1% w skali roku. W przypadku

uzgodnienia o uiszczeniu zapłaty dopiero po dostawie towaru prawo własności do towaru przechodzi z Dostawcy na Klienta dopiero po pełnej zapłacie ceny wraz z jej częściami, oraz ewentualnych odsetek karnych.

4. W przypadku uzgodnienia zapłaty ceny za pobraniem, jeśli nie jest uzgodnione inaczej, pobranie wynosi 99 PLN w ustawowej wysokości za 1 sztukę towaru.
5. Poprzez przesłanie zamówienia Klient potwierdza, że ma zarezerwowane dostateczne środki w wysokości wystarczającej na pokrycie całej ceny towaru oraz że środki te w pełnej kwocie użyje wyłącznie i jedynie na zapłatę ceny towaru.
6. Wady towaru nieuniemożliwiające użycie nie skutkują zwłoką obowiązku Klienta do zapłaty uzgodnionej ceny.

III. Dostawa towaru

1. W zamówieniu Klient określa czy towar odbierze w magazynie Dostawcy lub czy towar będzie przetransportowany we wskazane w zamówieniu przez Klienta miejsce. W przypadku transportu towaru w miejsce wskazane przez Klienta zapłaci on koszty transportu, tak jak zostało wcześniej podane.
2. W przypadku krzeseł zdrowotnych SpinaliS, jeśli dalej nie jest wymienione inaczej lub między uczestnikami nie było inaczej uzgodnione, termin realizacji wynosi 30 dni od potwierdzenia zamówienia przez dostawcę. Jeśli Klient ureguluje cenę towaru zgodnie z niniejszymi warunkami przed dostawą towaru, to termin jego dostawy rozpoczyna się dopiero po pełnym zapłaceniu ceny towaru.
3. W wypadku gdy Dostawca nie może wykonać zobowiązania z powodu choćby przejściowej niemożności spełnienia świadczenia o właściwościach zamówionych przez konsumenta, Dostawca może zwolnić się z zobowiązania przez spełnienie świadczenia zastępczego, odpowiadającego tej samej jakości i przeznaczeniu oraz za tę samą cenę lub wynagrodzenie, informując zarazem konsumenta na piśmie o jego prawie nieprzyjęcia tego świadczenia i odstąpienia od umowy, ze zwrotem towaru na koszt przedsiębiorcy.
4. Ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia towaru, jeśli dalej nie jest uzgodnione inaczej, przechodzi z Dostawcy na Klienta z chwilą, kiedy Klient odbierze towar. Odpowiedzialność za szkodę w transportowanym towarze przechodzi na Klienta z chwilą przekazania towaru pierwszemu przewoźnikowi.
5. Klient zobowiązuje się do skontrolowania towaru przy odbiorze oraz do zaznaczenia w protokole przekazania, ewentualnie w dokumencie dostawy wszystkich ujawnionych wad. Jeśli Klient nie będący konsumentem w protokole przekazania czy w dokumencie dostawy nie zaznaczy wady to uważa się, że taki towar był dostarczony bez wad. W takim przypadku odpowiedzialności za widoczne wady które można stwierdzić przy odbiorze towaru nie ponosi Dostawca.
6. Klient przyjmuje do wiadomości, że przed montażem i używaniem towaru, zobowiązany jest do starannego zapoznania się z instrukcją. Nieodpowiedni montaż spowodować może uszkodzenie towaru, a nieostrożne używanie (niezgodne z instrukcją obsługi) przyczynić się może do uszkodzenia ciała .

IV. Inne prawa i obowiązki

1. Klient uprawniony jest do zamówienia towaru e-mailem, za pośrednictwem strony internetowej Dostawcy, telefonicznie, za pośrednictwem przedstawiciela handlowego Dostawcy oraz poprzez zamówienie dokonane w punkcie sprzedaży Dostawcy. Poszczególne umowy sprzedaży, ewentualnie umowa o dzieło lub o dostawę zawarta jest z chwilą, kiedy Dostawca potwierdzi zamówienie. Za potwierdzenie zamówienia przez Dostawcę rozumie się również sytuację, kiedy

Dostawca niebezpośrednio potwierdzi zamówienie, jednak zamówiony towar dostarczy czy wyprodukuje. W przypadku zamówienia telefonicznego zamówienie jest pełne i obowiązujące (skuteczne) jedynie po tym, kiedy Klient zamówienie to potwierdzi w formie elektronicznej lub pisemnej.

2. Zawarcie umowy za pośrednictwem strony internetowej Dostawcy nie jest dodatkowo płatne .
3. Cena wymieniona na stronach internetowych sprzedawcy oraz ofertach towaru obowiązuje do czasu, kiedy dojdzie do ich zmiany.
4. Odstąpienie od umowy możliwe jest jedynie w formie pisemnej, dokonanej listem adresowanym na adres siedziby Dostawcy.
5. Zamówienie i jego potwierdzenie archiwizowane jest przez Dostawcę i na wniosek Klienta jest dla niego udostępniane. Poszczególne umowy zawierane za pośrednictwem stron internetowych lub e-maila, są zawierane poprzez doręczenie zamówienia Dostawcy i ich potwierdzenie przez niego, ewentualnie dostarczenie lub wyprodukowanie towaru. Umowy można zawrzeć w języku polskim. Jeśli Klient stwierdzi błąd przy zamówieniu jeszcze przed potwierdzeniem przez niego zamówienia, jest zobowiązany do bezzwłocznego poinformowania o nim Dostawcy. W przypadku stwierdzenia błędu w ramach procesu zamówienia Klient uprawniony jest do poprawienia go przed złożeniem zamówienia. Klient przyjmuje do wiadomości swoje obowiązki, wynikające z dnia 11 maja 2001 r. o opakowaniach i odpadach opakowaniowych
6. W przypadku, kiedy Klient odmówi przyjęcia towaru, częściowo lub całkowicie w inny sposób uniemożliwi Dostawcy wywiązanie się z wynikającego z umowy zobowiązania, Klient zapłaci Dostawcy karę w wysokości 25% ceny towaru (cena łącznie z VAT). Dostawcy przysługuje prawo dochodzenia szkody przewyższającej kwotę kary umownej.

V. Wypożyczenie

1. W przypadku, kiedy przed zamówieniem towaru, Klient zdecyduje się wypróbować go na podstawie umowy z dostawcą, to z chwilą przekazania towaru Klientowi, uczestnicy zawierają umowę o użyczenie. Poprzez podpisanie protokołu przekazania lub dokumentu dostawy Klient potwierdza, że towar rozpakował i wypróbował.
2. Od chwili odbioru towaru na podstawie umowy o użyczeniu Klient odpowiada za uszkodzenie, stratę, zniszczenie lub kradzież towaru.
3. Klient nie jest uprawniony do wywiezienia towaru poza Rzeczpospolitą Polską. Klient nie jest uprawniony do zaoferowania jakiegokolwiek innej osobie używania towaru.
4. Klient jest zobowiązany do złożenia i używania towaru tylko zgodnie z instrukcją.
5. Klient zobowiązuje się do naprawienia Dostawcy szkody powstałej w wyniku jakiegokolwiek uszkodzenia, zniszczenia, utraty lub kradzieży towaru.
6. Klient oświadcza, że na wypadek powstania odpowiedzialności za szkody w towarze, zapoznał się z jego ceną.
7. W przypadku użyczenia Klient zobowiązuje się do zwrotu towaru w takim stanie, w jaki go odebrał, wraz z oryginalnym opakowaniem. Klient zwróci towar w punkcie sprzedaży, skąd go odebrał.
8. Jeśli nie jest uzgodnione inaczej, okres użyczenia wynosi 3 dni.

VI. Postanowienia szczególne dotyczące konsumentów

1. Sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową; w przypadku stwierdzenia niezgodności przed upływem sześciu miesięcy od wydania towaru domniemywa się, że istniała ona w chwili wydania.

2. Sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, gdy kupujący w chwili zawarcia umowy o tej niezgodności wiedział lub, oceniając rozsądnie, powinien był wiedzieć. To samo odnosi się do niezgodności, która wynika z przyczyny tkwiącej w materiale dostarczonym przez kupującego.
3. Jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość towaru zgodnego z umową oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby kupującego inny sposób zaspokojenia.
5. Jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie określone w ust. 1, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione.
6. Jeżeli kupujący, z przyczyn określonych w p. 1, nie może żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy; od umowy nie może odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna. Przy określaniu odpowiedniego czasu naprawy lub wymiany uwzględnia się rodzaj towaru i cel jego nabycia.
7. Sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem dwóch lat od wydania tego towaru kupującemu; termin ten biegnie na nowo w razie wymiany towaru. Jeżeli przedmiotem sprzedaży jest rzecz używana, strony mogą ten termin skrócić, jednakże nie poniżej jednego roku.
8. Roszczenia kupującego określone w przedawniają się z upływem roku od stwierdzenia przez kupującego niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. W takim samym terminie wygasa uprawnienie do odstąpienia od umowy.
9. Zawiadomienie sprzedawcy o niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową przerywa bieg przedawnienia. Przedawnienie nie biegnie w czasie wykonywania naprawy lub wymiany oraz prowadzenia przez strony, nie dłużej jednak niż przez trzy miesiące, rokowań w celu ugodowego załatwienia sprawy.
10. Upływ powyższych terminów nie wyłącza wykonania uprawnień wynikających z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, jeżeli sprzedawca w chwili zawarcia umowy wiedział o niezgodności i nie zwrócił na to uwagi kupującego.
11. Konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Wzór pisma informującego o odstąpieniu od umowy stanowi załącznik do niniejszych warunków dostawy.
12. W razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni.

Na podstawie ust. 11 konsument nie jest uprawniony do odstąpienia od zawartej umowy, w następujących przypadkach: jeśli dostarczony towar wyprodukowany został lub dopasowany na życzenie konsumenta. Do dopasowania towaru na życzenie konsumenta dochodzi szczególnie w przypadkach, kiedy zamówiony towar różni się od standardowo wyprodukowanego towaru. Za standardowo wykonany towar nie są uważane żadne modele krzeseł zdrowotnych SpinaliS.

13. Klient ma prawo do zwrotu zamówionego towaru w przeciągu 30 dni od jego odebrania jeżeli nie spełni on wymagań klienta. Prawo zwrotu towaru nie przysługuje w przypadku towaru niestandardowego (np. z chromowaną konstrukcją lub z niestandardowej tapicerki). W przypadku zwrotu towaru koszty dostarczenia zwracanego towaru ponosi klient. Aby dokonać zwrotu wypełnij załączony formularz „formularz zwrotu towaru” i prześlij go na adres: biuro@krzesla-zdrowotne.pl

W przypadku odstąpienia od umowy konsument zobowiązany jest do bezzwłocznego (nie dłużej niż 14 dni) zapakowania towaru w oryginalne opakowania, tak aby się nie uszkodził, i do odesłania go do siedziby Dostawcy. Jeśli konsument zmontował już krzesło, to jego demontaż zobowiązany jest przeprowadzić w punkcie sprzedaży Dostawcy, tylko w obecności pracownika Dostawcy. W innym przypadku Klient przyjmuje do wiadomości, że może powstać uszkodzenie towaru, a w takim przypadku Dostawca nie jest zobowiązany do przyjęcia z powrotem towaru i do zwrotu zapłaconej ceny towaru. Wzór pisma informującego o odstąpieniu od umowy jest załączony do niniejszych warunków dostawy.

VII. Postanowienia końcowe

1. Poszczególne umowy kupna i umowy o dzieło zawierane są zgodnie z prawem polskim; stosunki prawne uczestników będą również regulowane prawem polskim.
2. Jeśli dalej nie jest podane inaczej, wszelkie spory będą rozpatrywane przez odpowiedzialne rzeczowo i miejscowo sądy w Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Niniejsze warunki handlowe obowiązują do chwili ich zmiany przez Dostawcę.