

Ogólne Warunki Umowy, Reklamacji i Gwarancji – Sklep MXWear

Obowiązuje od: 7 czerwca 2025 r.

Dziękujemy za zainteresowanie ofertą sklepu **MXWear**. Poniższy dokument określa warunki dotyczące reklamacji, gwarancji oraz zwrotów towarów zakupionych w naszym sklepie. Dokładamy wszelkich starań, aby procesy te były dla Państwa proste, szybkie i transparentne.

§ 1. Dane Sprzedawcy

Sprzedawcą oraz podmiotem odpowiedzialnym za realizację umowy jest:

- **Firma:** MX Hubert Nowicki
- **Adres:** Głębokie 34, 62-641 Głębokie
 - **NIP:** 6662136960
- **Adres e-mail:** kontakt@mxwear.pl
- **Telefon:** 518851004

Sprzedawca informuje, że nie jest czynnym podatnikiem VAT, a wszystkie ceny podane w ofertach są cenami brutto.

§ 2. Reklamacje z tytułu braku zgodności towaru z umową (Rękojnia)

1. Podstawa i zakres odpowiedzialności:

- Wobec Klientów będących **Konsumentami** oraz **Przedsiębiorcami na prawach konsumenta**, ponosimy pełną odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z umową, istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili. Zasady te reguluje ustawa o prawach konsumenta.
- W przypadku Klientów będących **przedsiębiorcami** (zakup na fakturę VAT w celach zawodowych, nieobjęty ochroną konsumencką), odpowiedzialność z tytułu rękojmi jest wyłączona.

2. Procedura składania reklamacji:

- Reklamację można złożyć w formie elektronicznej na adres e-mail: **kontakt@mxwear.pl** lub pisemnie na adres naszej siedziby.
 - Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - Twoje dane kontaktowe (imię i nazwisko, adres, e-mail/telefon).
 - Nazwę reklamowanego produktu i datę zakupu.
 - Dokładny opis stwierdzonej wady (niezgodności z umową).
 - Twoje żądanie (naprawa, wymiana, obniżenie ceny lub – w przypadku wady istotnej – odstąpienie od umowy).
- Zobowiązujemy się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie **14 dni kalendarzowych** od dnia jej otrzymania.

3. Uszkodzenie przesyłki w transporcie:

- Jako Sprzedawca ponosimy pełną odpowiedzialność za towar aż do momentu jego fizycznego dostarczenia do Ciebie.
- **Zalecamy sprawdzenie stanu zewnętrznego paczki w obecności kuriera.** Jeśli opakowanie jest uszkodzone (wgniecione, rozdarte, taśmy firmowe naruszone),

prosimy o spisanie **protokołu szkody** z kurierem. Jest to kluczowy dokument, który znacząco przyspiesza proces reklamacyjny.

- o W przypadku stwierdzenia uszkodzenia zawartości po otwarciu paczki lub niezgodności z zamówieniem, prosimy o **niezwłoczny kontakt** z nami (mailowo lub telefonicznie), najlepiej w ciągu 24 godzin od odbioru. Prosimy o przygotowanie dokumentacji fotograficznej uszkodzonego produktu i opakowania.

§ 3. Gwarancja Producenta

1. Należy odróżnić reklamację z tytułu braku zgodności z umową (składaną do nas jako Sprzedawcy) od roszczeń z tytułu gwarancji.
2. Jeśli dany Towar jest objęty **gwarancją producenta**, jest to dodatkowe, dobrowolne zobowiązanie producenta.
3. Warunki gwarancji, czas jej trwania oraz dane serwisu gwarancyjnego są określone w **dokumencie gwarancyjnym** (karcie gwarancyjnej) dołączonym do produktu lub na jego opakowaniu.
4. Wszelkie roszczenia z tytułu gwarancji należy kierować bezpośrednio do podmiotów wskazanych w dokumencie gwarancyjnym (najczęściej autoryzowane serwisy producenta).

§ 4. Prawo do odstąpienia od umowy (Prawo do zwrotu)

1. **Termin na odstąpienie:** Konsument oraz Przedsiębiorca na prawach konsumenta ma prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie **14 dni** od dnia otrzymania towaru, bez podawania przyczyny.
2. **Oświadczenie o odstąpieniu:** Aby skorzystać z tego prawa, wystarczy złożyć jednoznaczne oświadczenie, np. wysyłając e-mail na adres **kontakt@mxwear.pl**. Wzór formularza odstąpienia jest dostępny na stronie naszego sklepu internetowego.
3. **Koszt zwrotu: Bezpośredni koszt przesyłki zwrotnej ponosi Klient.** Prosimy o odesłanie towaru dowolną rejestrowaną formą wysyłki, umożliwiającą śledzenie paczki.
4. **Ważne:**
 - o Nie przyjmujemy przesyłek odsyłanych "za pobraniem". Takie paczki będą automatycznie zwracane do nadawcy.
 - o Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru, które jest wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania (np. używanie produktu w terenie, zerwanie oryginalnych metek).
5. **Zwrot płatności:** Zwrotu środków dokonamy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania zwracanego towaru lub dowodu jego odesłania. Środki zostaną zwrócone przy użyciu takiej samej metody płatności, jaka została użyta w pierwotnej transakcji.

§ 5. Instrukcja zwrotu towaru – krok po kroku

1. Poinformuj nas o chęci odstąpienia od umowy (np. e-mailem) w ciągu **14 dni** od odbioru paczki. | Potwierdzimy otrzymanie Twojego oświadczenia. **2.** Bezpiecznie zapakuj

zwracany produkt, najlepiej wraz z dowodem zakupu (ułatwi to proces). **3.** Odeślij paczkę na nasz adres (podany w § 1) w ciągu **14 dni** od poinformowania nas o zwrocie. **4.** Po otrzymaniu paczki zweryfikujemy stan towaru. **5.** Zwrócimy Ci środki w ciągu **14 dni** od otrzymania paczki.

§ 6. Pozasądowe Rozwiązywanie Sporów

Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, m.in. poprzez:

- Zwrócenie się do stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Inspekcji Handlowej.
- Skorzystanie z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów.
- Skorzystanie z unijnej platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (ODR) dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

MXWEAR