

Zasady reklamacji i zwrotów w sklepie internetowym Stomia24 ważne do 20.02.2025

## **I. Reklamacje Produktów – odpowiedzialność Sprzedawcy za niezgodność towaru z umową**

1. Użyte w Regulaminie pojęcia i definicje, mają następujące znaczenie:

i. Kodeks cywilny - Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1360 ze zm.);

ii. Ustawa o prawach konsumenta - Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.);

iii. Konsument – osoba fizyczna dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

2. Wszystkie Produkty oferowane w naszym sklepie są fabrycznie nowe i pochodzą z wiarygodnego źródła.

3. Stomia24 ponosi odpowiedzialność wobec Kupującego na zasadach określonych w przepisach:

i. art. 556 - 576 Kodeksu cywilnego – za wady Produktów (rękojmia), w przypadku Kupującego niebędącego Konsumentem

ii. art. 556 – 576 Kodeksu cywilnego – za wady fizyczne i prawne Produktów (rękojmia), w przypadku Kupującego będącego Konsumentem (dotyczy umów sprzedaży zawartych do dnia 31.12.2022 roku);

iii. art. 43a - 43g Ustawy o prawach konsumenta – za brak zgodności Produktów z umową, w przypadku Kupującego będącego Konsumentem (dotyczy umów sprzedaży zawartych od dnia 01.01.2023 roku).

4. Kupujący na zasadach określonych w powyższych przepisach ma prawo żądania odpowiednio: usunięcia wady (naprawy), wymiany rzeczy na wolną od wad, obniżenia ceny albo może odstąpić od umowy.

5. Jeżeli nie zawarto odmiennej informacji w opisie Produktu, Produkty nie są objęte gwarancją sprzedawcy w rozumieniu art. 577 Kodeksu cywilnego, ale sprzedawca przekazuje gwarancje udzielone przez producentów Produktów.

6. Reklamacje dotyczące Produktów należy kierować na adres mailowy sklep@stomia24.pl lub listownie na adres: Stomia24 Sp. z o.o., ul. Szyszkowa 51, 05-816 Opacz-Kolonia. Reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 14 dni od ich otrzymania..

7. W przypadku, gdy w toku postępowania reklamacyjnego, niezbędne okaże się przeprowadzenie oględzin reklamowanego Produktu przez Sprzedającego, Sprzedający odbierze na swój koszt Produkt od Kupującego. Odmowa wydania Produktu przez Kupującego uniemożliwiająca przeprowadzenie postępowania reklamacyjnego skutkuje uznaniem reklamacji za niezasadną.

8. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, Sklep niezwłocznie, ale z uwzględnieniem specyfiki żądania - dokonuje usunięcia wady, wymiany rzeczy na wolną od wad lub zwraca płatności w całości lub części na rachunek bankowy wskazany przez Kupującego. W razie uznania reklamacji za zasadną, w przypadku skorzystania przez Konsumenta z prawa obniżenia ceny, Sklep zwraca konsumentowi należne kwoty niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie

14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny. Z kolei w razie skorzystania przez Konsumenta z prawa odstąpienia od umowy, Sklep zwraca konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odestania.

9. W przypadku uznania reklamacji, zostaną również zwrócone Kupującemu uzasadnione koszty zwrotu towaru w wysokości nie wyższej, niż koszty poniesione przez Kupującego, z zastrzeżeniem punktu 10 poniżej. Sprzedawca ponosi także koszty ponownego nadania towaru do Kupującego.

10. W przypadku zgłoszenia reklamacji przez Konsumenta, Konsument udostępnia Sprzedającemu towar podlegający naprawie lub wymianie, przy czym Sprzedający odbiera od konsumenta towar na swój koszt.

11. W przypadku uznania reklamacji za niezasadną, Kupujący może skorzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej lub jednej z organizacji społecznych, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów np. Federacji Konsumentów. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń dostępne są w siedzibach lub na stronach internetowych rzeczników konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej, właściwych organizacji społecznych oraz pod adresami dostępnymi na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).

12. W przypadku uznania reklamacji za niezasadną, Kupujący może skorzystać z postępowania pozasądowego w celu rozstrzygnięcia sporu. Podmiotem właściwym do prowadzenia takiego postępowania jest Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Warszawie, którego strona internetowa dostępna jest pod adresem: <http://www.wiih.org.pl/>.

## **II. Prawo odstąpienia od Umowy**

1. Każdy Konsument oraz osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, do której stosują się przepisy dotyczące konsumenta określone w art. 7aa ustawy o prawach konsumenta, ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży zawartej z wykorzystaniem narzędzi Sklepu Internetowego w terminie 14 dni od odebrania Produktów objętych Zamówieniem - bez podania jakiegokolwiek przyczyny, z zastrzeżeniem punktu 6-7 poniżej.

2. Uprawnienie do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia odebrania Produktów, tj. od dnia, w którym weszli Państwo w posiadanie Produktów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie Produktów.

3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas pisemnie lub e-mailowo o odstąpieniu od umowy poprzez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy na adres: Stomia24 Sp. z o.o., ul. Szyszkowa 51, 05-816 Opacz-Kolonia lub na adres e-mail: [sklep@stomia24.pl](mailto:sklep@stomia24.pl). W celu usprawnienia procesu uprzejmie prosimy o dołączenie oświadczenia do przesyłki zawierającej zwrot Produktu.

4. Mogą Państwo skorzystać ze wzoru formularza wskazanego w punkcie IV poniżej, ale nie jest to obowiązkowe dla zachowania skuteczności takiego odstąpienia, o ile z jego treści wynikać będzie bezwarunkowa i jednoznaczna wola Kupującego, aby od umowy odstąpić.

5. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo oświadczenie o odstąpieniu przed upływem terminu do odstąpienia od umowy w sposób wskazany w ust. 3 powyżej.

6. Kupującemu, zgodnie z art. 38 ustawy o prawach konsumenta, nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, w której przedmiotem świadczenia jest:

a) produkt dostarczany w zabezpieczonym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,

b) rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia.

7. Wszystkie zwroty Produktów otrzymane na podstawie oświadczenia o odstąpieniu od umowy będą rozpatrywane indywidualnie. W przypadku odstąpienia od umowy w sposób niezgodny z przepisami ustawy o prawach konsumenta oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu, oświadczenie o odstąpieniu zostanie uznane za bezskuteczne.

### **III. Skutki odstąpienia od umowy**

1. W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej w Sklepie Internetowym na podstawie punktu II ust. 1 powyżej - zwracamy Państwu kwotę odpowiadającą cenie brutto Produktów wskazanych w Oświadczeniu o odstąpieniu. Sklep nie zwraca poniesionych przez Kupującego dodatkowych kosztów przesyłki, jeżeli Kupujący wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedającego.

2. Produkty należy odesłać lub zwrócić na adres: Stomia24 Sp. z o.o., ul. Szyszkowa 51, 05-816 Opacz-Kolonia, od poniedziałku do piątku w godzinach od 8 do 18 w terminie 14 dni od dnia, w którym Kupujący odstąpił od umowy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie towaru przed jego upływem.

3. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru. Towar powinien zostać zapakowany tak, aby podczas wysyłki nie został uszkodzony.

4. Zwrot kwoty należnej w następstwie odstąpienia od Umowy nastąpi w terminie do 7 dni od otrzymania przez Sklep oświadczenia o odstąpieniu oraz Produktu lub dowodu odesłania Produktu, przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Kupującego na druku odstąpienia, zaś w przypadku niewskazania numeru rachunku - na rachunek, z którego dokonana była płatność za Produkt. W przypadku niemożności ustalenia rachunku do zwrotu, Sklep będzie kontaktował się z Kupującym w celu określenia sposobu zwrotu.

5. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Kupującego do chwili otrzymania towaru z powrotem lub dostarczenia przez Kupującego dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

6. W przypadku jeśli Produkt posiadał kartę gwarancyjną - Kupujący jest zobowiązany odesłać Produkt wraz z kartą gwarancyjną.

7. Jeżeli Produkt był kupowany w ramach programu promocyjnego - udzielone ewentualne rabaty na inne Produkty w związku z kupnem Produktu zwracanego - zostaną odliczone.

8. Kupujący odpowiada tylko za zmniejszenie wartości Produktu wynikające z korzystania z Produktu w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

#### **IV. Wzór formularza odstąpienia od umowy**

Adresat: Stomia24 Sp. z o.o., ul. Szyszkowa 51, 05-816 Opacz-Kolonia, sklep@stomia24.pl

- Ja/My( \*) niniejszym informuję/informujemy( \*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy( \*) umowy dostawy następujących rzeczy( \*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy( \*) /o świadczenie następującej usługi( \*)
- Data zawarcia umowy( \*) / odbioru( \*)
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

( \*) Niepotrzebne skreślić.