

REGULAMIN REKLAMACJI I GWARANCJI



dla firmy **MIKOLA Aleksandra Zuchowicz**
NIP: 894 309 2362
z siedzibą we Wrocławiu

1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady zgłaszania reklamacji oraz realizacji uprawnień z tytułu gwarancji udzielanej przez firmę **MIKOLA Aleksandra Zuchowicz** (dalej: „Wykonawca”).
 2. Regulamin ma zastosowanie do wszystkich produktów i usług świadczonych przez Wykonawcę, o ile umowa lub dokument gwarancyjny nie stanowi inaczej.
 3. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie ograniczają praw konsumenta wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności z ustawy o prawach konsumenta i Kodeksu cywilnego.
-

2. Okres gwarancji

1. Standardowy okres gwarancji na produkty montowane przez Wykonawcę wynosi **24 miesiące (2 lata)** od dnia podpisania protokołu odbioru prac lub daty montażu.
2. W niektórych przypadkach (np. przy produktach specjalnych, importowanych lub o szczególnych warunkach eksploatacji) okres gwarancji może być inny – wówczas jest on wyraźnie wskazany w umowie lub karcie gwarancyjnej.
3. Wykonawca odpowiada z tytułu gwarancji za:
 - wady materiałowe i produkcyjne produktu,
 - wady wynikające z nieprawidłowego montażu wykonanego przez Wykonawcę,

- wady ujawnione w trakcie normalnego użytkowania produktu, przy zachowaniu zasad prawidłowej eksploatacji.
-

3. Zgłaszanie reklamacji

Reklamację można zgłosić wyłącznie w formie pisemnej, w jeden z poniższych sposobów:

1. **bezpośrednio u technika montującego** – poprzez wypełnienie formularza reklamacyjnego lub złożenie pisemnego oświadczenia,
2. **osobiście** – w dowolnym salonie MIKOLA, poprzez wypełnienie formularza reklamacyjnego lub złożenie pisemnego oświadczenia,
3. **mailowo** – wysyłając zgłoszenie na adres: **salon@mikola-bielany.pl** lub **astra@mikola.pl**,
4. **pocztą tradycyjną** – na adres: **D.H. Astra, lokal MIKOLA, ul. Horbaczewskiego 4–6, 54-130 Wrocław**,
5. lub w każdy inny sposób, który umożliwia skuteczne **pisemne** przekazanie treści reklamacji.
6. Zgłoszenia ustne (np. telefoniczne lub przekazane w rozmowie) **nie są uznawane za skuteczne złożenie reklamacji**.
7. Dla sprawniejszej obsługi reklamacji zaleca się, aby zgłoszenie zawierało:
 - imię i nazwisko Klienta,
 - datę montażu oraz numer zlecenia,
 - opis zauważonego problemu,
 - zdjęcia dokumentujące wadę (jeśli to możliwe),
 - dane kontaktowe do ustalenia terminu oględzin lub naprawy.
 - Brak któregoś z powyższych elementów nie powoduje odrzucenia reklamacji, ale może wydłużyć czas jej rozpatrzenia.

Zgłaszanie wad i niezgodności towaru

1. Odbiór towaru następuje w momencie zakończenia montażu przez technika.
2. Klient ma obowiązek być obecny podczas montażu i dokonać odbioru towaru po jego zakończeniu.

3. W przypadku nieobecności Klienta przy montażu, odbioru dokonuje osoba przez niego upoważniona (np. członek rodziny, sąsiad, przedstawiciel administracji itp.). Osoba ta działa w imieniu Klienta i jej akceptacja montażu jest równoznaczna z odbiorem towaru przez Klienta.
 4. W przypadku, gdy montaż odbywa się **bez obecności Klienta ani żadnej osoby przez niego upoważnionej** (np. po udostępnieniu kluczy lub kodu wejściowego), odbiór towaru następuje **jednostronnie po stronie Wykonawcy** i jest równoznaczny z prawidłowym wykonaniem usługi oraz akceptacją stanu towaru przez Klienta.
 5. Ewentualne uwagi lub wady, takie jak m.in. skazy na tkaninie, nieprawidłowy kolor, różnice w odcieniu, uszkodzenia mechaniczne lub inne niezgodności z zamówieniem, należy zgłosić technikowi **bezpośrednio podczas wizyty montażowej**.
 6. Po zaakceptowaniu towaru przez Klienta, osobę upoważnioną lub po jednostronnym odbiorze przez Wykonawcę, reklamacje dotyczące wad widocznych w chwili odbioru (np. kolor, tkanina, wygląd) nie będą rozpatrywane.
 7. Po zakończeniu montażu zgłoszenia mogą dotyczyć wyłącznie wad ukrytych, które nie były możliwe do stwierdzenia w momencie.
-

4. Procedura rozpatrywania reklamacji

1. Po otrzymaniu zgłoszenia Wykonawca niezwłocznie rozpoczyna proces weryfikacji.
2. Wykonawca może zlecić technikowi dokonanie oględzin produktu w miejscu montażu u Klienta w celu oceny zasadności reklamacji. W razie potrzeby Wykonawca może również zlecić demontaż reklamowanego produktu i przekazanie go do działu produkcji lub serwisu w celu przeprowadzenia szczegółowej weryfikacji.
3. Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie, nie później niż **w terminie 14 dni kalendarzowych** od dnia zgłoszenia. W szczególnie złożonych przypadkach termin może zostać wydłużony – po wcześniejszym poinformowaniu Klienta.
4. W przypadku uznania reklamacji, Wykonawca zobowiązuje się do:
 - bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwego produktu (lub jego elementu),
 - ponownego montażu lub poprawy, jeśli wada dotyczy wykonania,
 - ewentualnego zwrotu kosztów, jeśli naprawa lub wymiana nie są możliwe.

Decyzję o formie realizacji reklamacji każdorazowo podejmuje Wykonawca, kierując się charakterem wady oraz zasadnością i możliwościami technicznymi naprawy.

5. W przypadku nieuznania reklamacji (np. gdy wada powstała w wyniku niewłaściwego użytkowania, uszkodzeń mechanicznych lub samodzielnych przeróbek), Wykonawca przekaże Klientowi pisemną lub mailową informację o przyczynach decyzji.
-

5. Wyłączenia z gwarancji

Gwarancja nie obejmuje w szczególności:

1. uszkodzeń mechanicznych powstałych z winny użytkownika lub osób trzecich,
 2. uszkodzeń wynikających z nieprawidłowego użytkowania, konserwacji lub montażu przez osobę nieuprawnioną,
 3. naturalnego zużycia materiałów, odbarwień i zmian wynikających z eksploatacji,
 4. zdarzeń losowych (np. burz, wichur, zalania, pożaru itp.),
 5. uszkodzeń powstałych po samodzielnych modyfikacjach lub ingerencjach w produkt.
-

6. Odpowiedzialność i pozostałe postanowienia

1. Wykonawca odpowiada wyłącznie za te elementy produktu i montażu, które zostały wykonane przez niego lub jego uprawnionych przedstawicieli.
 2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie ani utracone korzyści wynikające z wad produktu lub przerw w jego użytkowaniu.
 3. Wszelkie spory wynikające z reklamacji mogą być rozwiązywane polubownie – poprzez kontakt z Wykonawcą, a w przypadku braku porozumienia – zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego. Właściwym miejscowo sądem dla rozpatrywania sporów jest sąd właściwy dla siedziby Wykonawcy.
-

7. Kontakt

Dane kontaktowe Wykonawcy:

MIKOLA Aleksandra Zuchowicz

ul. Woronowicka 4, 54-016 Wrocław

e-mail: salon@mikola-bielany.pl, astra@mikola.pl

nr telefonu: +48 536 002 558, +48 536 020 524

adresy: ul. Czekoladowa 7-9, Bielany Wrocławskie, ul. Horbaczewskiego 4/6, 54-130 Wrocław