

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsza Polityka Zwrotów i Reklamacji określa zasady:
 - o odstąpienia od umowy sprzedaży,
 - o zwrotu produktów,
 - o składania reklamacji,
 - o rozpatrywania zgłoszeń dotyczących niezgodności towaru z umową.
2. Dokument dotyczy zakupów dokonanych w sklepie internetowym **Dorezone**, dostępnym pod adresem <https://dorezone.pl>.
3. Sprzedawcą jest:

Dominik Redman

DORETIC DOMINIK REDMAN

NIP: 8863046176

REGON: 545304896

z adresem korespondencyjnym:

Basztowa 51/21

58-316 Wałbrzych

Adres e-mail:

kontakt@dorezone.pl

zapytaj@doretic.pl

4. Niniejsza Polityka stanowi uzupełnienie Regulaminu Sklepu i nie ogranicza praw przysługujących Konsumentom na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

§2. Prawo odstąpienia od umowy

1. Konsument ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość bez podawania przyczyny w terminie **14 dni** od dnia otrzymania zamówionego produktu.
2. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem Konsument wyśle oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
3. Oświadczenie można złożyć:
 - drogą elektroniczną na adres kontakt@dorezone.pl
 - lub w formie pisemnej na adres korespondencyjny Sprzedawcy.
4. Dla ułatwienia procedury Konsument może skorzystać z formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
5. Po otrzymaniu oświadczenia Sprzedawca niezwłocznie potwierdzi jego otrzymanie, jeżeli zostało ono przesłane drogą elektroniczną.

§3. Zwrot produktu

1. Po skutecznym odstąpieniu od umowy Konsument powinien odesłać produkt nie później niż w terminie **14 dni** od dnia przestania oświadczenia.
2. Zwracany produkt powinien zostać odpowiednio zabezpieczony na czas transportu. Kupujący odpowiada za zmniejszenie wartości produktu wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i właściwości. W przypadku uszkodzenia, zagięcia, zabrudzenia, zalania lub innych wad powstałych z winy Kupującego, Sprzedawca może odpowiednio obniżyć kwotę zwrotu proporcjonalnie do utraty wartości produktu. Ocena stopnia utraty wartości produktu dokonywana jest indywidualnie z uwzględnieniem charakteru uszkodzeń oraz możliwości dalszej sprzedaży produktu jako nowego.
3. Zaleca się wykorzystanie oryginalnego opakowania, jeżeli jest ono dostępne, jednak jego brak nie pozbawia Konsumenta prawa do odstąpienia od umowy.
4. Do zwracanego produktu warto dołączyć:
 - numer zamówienia,
 - dane kontaktowe,
 - numer rachunku bankowego, jeżeli zwrot ma nastąpić inną metodą niż użyta podczas zakupu.
5. Brak informacji wskazanych w ust. 4 nie uniemożliwia skutecznego dokonania zwrotu, jeżeli Sprzedawca może zidentyfikować zamówienie.
6. Konsument ponosi bezpośrednie koszty odesłania produktu, chyba że obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

§4. Stan zwracanego produktu

1. Konsument ma prawo zapoznać się z produktem w zakresie koniecznym do stwierdzenia jego charakteru, cech oraz funkcjonowania.
2. Jeżeli produkt był używany w sposób wykraczający poza zakres wskazany w ust. 1, Konsument może ponosić odpowiedzialność za zmniejszenie jego wartości.
3. Sam fakt otwarcia opakowania nie powoduje utraty prawa do odstąpienia od umowy.
4. W przypadku plakatów oraz ramek należy zachować szczególną ostrożność podczas ich rozpakowywania i ponownego pakowania, aby uniknąć uszkodzeń mechanicznych.

§5. Zwrot płatności

1. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy Sprzedawca zwróci wszystkie otrzymane od Konsumenta płatności, w tym koszt najtańszego zwykłego sposobu dostawy oferowanego w Sklepie, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

2. Zwrot środków nastąpi nie później niż w terminie **14 dni** od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
3. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania zwracanego produktu lub dostarczenia dowodu jego nadania – w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
4. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu takiej samej metody płatności, jakiej użył Konsument, chyba że wyrazi on zgodę na inną metodę niewiążącą się dla niego z dodatkowymi kosztami.

§6. Wyjątki od prawa odstąpienia od umowy

1. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje w przypadkach określonych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
 2. W szczególności prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadku:
 - produktów wykonanych według specyfikacji Konsumenta lub służących zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,
 - produktów dostarczanych w zapieczętowanym opakowaniu, których po otwarciu nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub względy higieniczne, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
 - innych przypadków przewidzianych obowiązującymi przepisami prawa.
 3. Produkty oferowane przez Dorezone są standardowymi produktami i co do zasady podlegają prawu odstąpienia od umowy, chyba że opis konkretnego produktu wyraźnie wskazuje inaczej i wynika to z obowiązujących przepisów.
-

§7. Reklamacje dotyczące niezgodności towaru z umową

1. Sprzedawca odpowiada wobec Konsumenta za brak zgodności towaru z umową na zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta.
2. Towar jest zgodny z umową, jeżeli w szczególności:
 - odpowiada opisowi przedstawionemu w Sklepie,
 - posiada cechy, których Konsument może rozsądnie oczekiwać,
 - nadaje się do celu, do którego jest zwykle używany,
 - został dostarczony z kompletnym wyposażeniem, jeżeli dotyczy.
3. W przypadku stwierdzenia niezgodności towaru z umową Konsument może zgłosić reklamację.
4. Reklamacja może dotyczyć między innymi:
 - uszkodzeń produktu niezwiązanych z niewłaściwym użytkowaniem,
 - wad materiałowych,
 - błędnego wykonania produktu,

- dostarczenia niewłaściwego produktu,
 - braków ilościowych lub elementów zestawu.
5. Reklamacja nie zostanie uznana, jeżeli uszkodzenie powstało wskutek:
- niewłaściwego użytkowania produktu,
 - niewłaściwego przechowywania,
 - uszkodzeń mechanicznych powstałych po wydaniu produktu Konsumentowi,
 - normalnego zużycia wynikającego z prawidłowego korzystania z produktu.
6. Każda reklamacja rozpatrywana jest indywidualnie z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy.
-

§8. Sposób złożenia reklamacji

1. Reklamację można złożyć:
- pocztą elektroniczną na adres kontakt@dorezone.pl
 - lub pisemnie na adres korespondencyjny Sprzedawcy.
2. W celu sprawnego rozpatrzenia reklamacji zaleca się podanie:
- imienia i nazwiska,
 - numeru zamówienia,
 - adresu e-mail,
 - opisu problemu,
 - daty stwierdzenia niezgodności,
 - zdjęć przedstawiających wadę produktu (jeżeli jest to możliwe).
3. Brak informacji wymienionych w ust. 2 nie powoduje automatycznego odrzucenia reklamacji, jeżeli możliwe jest ustalenie okoliczności sprawy.
4. Sprzedawca może zwrócić się do Konsumenta o uzupełnienie informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
5. W uzasadnionych przypadkach Sprzedawca może poprosić o odesłanie reklamowanego produktu w celu dokonania jego oceny.
-

§9. Rozpatrywanie reklamacji

1. Sprzedawca rozpatruje reklamację bez zbędnej zwłoki.
2. O wyniku postępowania reklamacyjnego Konsument zostanie poinformowany drogą elektroniczną lub w inny uzgodniony sposób.

3. Jeżeli reklamacja zostanie uznana, Sprzedawca podejmie działania przewidziane obowiązującymi przepisami prawa, odpowiednie do charakteru niezgodności towaru z umową.
4. W zależności od okoliczności może to obejmować:
 - naprawę produktu,
 - wymianę produktu,
 - obniżenie ceny,
 - zwrot zapłaconej kwoty,
 - inne rozwiązanie wynikające z obowiązujących przepisów.
5. Jeżeli do rozpatrzenia reklamacji konieczne będzie dostarczenie produktu, Sprzedawca poinformuje Konsumenta o sposobie jego przekazania.
6. W przypadku uznania reklamacji koszty związane z uzasadnionym odesłaniem reklamowanego produktu ponosi Sprzedawca, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§6. Wyjątki od prawa odstąpienia od umowy

1. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje w przypadkach określonych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
2. W szczególności prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadku:
 - produktów wykonanych według specyfikacji Konsumenta lub służących zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,
 - produktów dostarczanych w zabezpieczonym opakowaniu, których po otwarciu nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub względy higieniczne, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
 - innych przypadków przewidzianych obowiązującymi przepisami prawa.
3. Produkty oferowane przez Dorezone są standardowymi produktami i co do zasady podlegają prawu odstąpienia od umowy, chyba że opis konkretnego produktu wyraźnie wskazuje inaczej i wynika to z obowiązujących przepisów.

§7. Reklamacje dotyczące niezgodności towaru z umową

1. Sprzedawca odpowiada wobec Konsumenta za brak zgodności towaru z umową na zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta.
2. Towar jest zgodny z umową, jeżeli w szczególności:
 - odpowiada opisowi przedstawionemu w Sklepie,
 - posiada cechy, których Konsument może rozsądnie oczekiwać,
 - nadaje się do celu, do którego jest zwykle używany,

- został dostarczony z kompletnym wyposażeniem, jeżeli dotyczy.
 - 3. W przypadku stwierdzenia niezgodności towaru z umową Konsument może zgłosić reklamację.
 - 4. Reklamacja może dotyczyć między innymi:
 - uszkodzeń produktu niezwiązanych z niewłaściwym użytkowaniem,
 - wad materiałowych,
 - błędnego wykonania produktu,
 - dostarczenia niewłaściwego produktu,
 - braków ilościowych lub elementów zestawu.
 - 5. Reklamacja nie zostanie uznana, jeżeli uszkodzenie powstało wskutek:
 - niewłaściwego użytkowania produktu,
 - niewłaściwego przechowywania,
 - uszkodzeń mechanicznych powstałych po wydaniu produktu Konsumentowi,
 - normalnego zużycia wynikającego z prawidłowego korzystania z produktu.
 - 6. Każda reklamacja rozpatrywana jest indywidualnie z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy.
-

§8. Sposób złożenia reklamacji

1. Reklamację można złożyć:
 - pocztą elektroniczną na adres **kontakt@dorezone.pl**,
 - pisemnie na adres korespondencyjny Sprzedawcy.
2. W celu sprawnego rozpatrzenia reklamacji zaleca się podanie:
 - imienia i nazwiska,
 - numeru zamówienia,
 - adresu e-mail,
 - opisu problemu,
 - daty stwierdzenia niezgodności,
 - zdjęć przedstawiających wadę produktu (jeżeli jest to możliwe).
3. Brak informacji wymienionych w ust. 2 nie powoduje automatycznego odrzucenia reklamacji, jeżeli możliwe jest ustalenie okoliczności sprawy.
4. Sprzedawca może zwrócić się do Konsumenta o uzupełnienie informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

5. W uzasadnionych przypadkach Sprzedawca może poprosić o odesłanie reklamowanego produktu w celu dokonania jego oceny.
-

§9. Rozpatrywanie reklamacji

1. Sprzedawca rozpatruje reklamację bez zbędnej zwłoki.
 2. O wyniku postępowania reklamacyjnego Konsument zostanie poinformowany drogą elektroniczną lub w inny uzgodniony sposób.
 3. Jeżeli reklamacja zostanie uznana, Sprzedawca podejmie działania przewidziane obowiązującymi przepisami prawa, odpowiednie do charakteru niezgodności towaru z umową.
 4. W zależności od okoliczności może to obejmować:
 - naprawę produktu,
 - wymianę produktu,
 - obniżenie ceny,
 - zwrot zapłaconej kwoty,
 - inne rozwiązanie wynikające z obowiązujących przepisów.
 5. Jeżeli do rozpatrzenia reklamacji konieczne będzie dostarczenie produktu, Sprzedawca poinformuje Konsumenta o sposobie jego przekazania.
 6. W przypadku uznania reklamacji koszty związane z uzasadnionym odesłaniem reklamowanego produktu ponosi Sprzedawca, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
-
-

§10. Reklamacje dotyczące usług świadczonych drogą elektroniczną

1. Klient ma prawo zgłaszać reklamacje dotyczące usług świadczonych drogą elektroniczną przez Sklep, w szczególności związane z:
 - funkcjonowaniem Konta Klienta,
 - procesem składania zamówień,
 - działaniem strony internetowej,
 - otrzymywaniem Newslettera,
 - innymi usługami świadczonymi drogą elektroniczną.
2. Reklamację można zgłosić na adres e-mail:
kontakt@dorezone.pl
3. W zgłoszeniu reklamacyjnym zaleca się podanie:

- imienia i nazwiska,
 - adresu e-mail,
 - opisu problemu,
 - daty jego wystąpienia,
 - informacji ułatwiających odtworzenie okoliczności zdarzenia (np. zrzutów ekranu), jeżeli są dostępne.
4. Brak informacji wskazanych w ust. 3 nie uniemożliwia rozpatrzenia reklamacji, jeżeli możliwe jest ustalenie jej przedmiotu.
 5. Reklamacje dotyczące usług świadczonych drogą elektroniczną rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki.
-

§11. Pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów

1. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji oraz dochodzenia roszczeń zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
 2. W szczególności Konsument może:
 - zwrócić się do właściwego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania mediacyjnego,
 - skorzystać z pomocy sądu polubownego przy Inspekcji Handlowej,
 - uzyskać pomoc od miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów,
 - skorzystać z pomocy organizacji zajmujących się ochroną praw konsumentów.
 3. Szczegółowe informacje dotyczące pozasądowych metod rozwiązywania sporów dostępne są na stronach internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz właściwych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.
 4. Skorzystanie z pozasądowych metod rozwiązywania sporów jest dobrowolne i nie wyłącza prawa do dochodzenia roszczeń przed właściwym sądem.
-

§12. Dane kontaktowe

W sprawach dotyczących zwrotów oraz reklamacji można kontaktować się ze Sprzedawcą:

Dominik Redman

DORETIC DOMINIK REDMAN

NIP: 8863046176

REGON: 545304896

z adresem korespondencyjnym:

Basztowa 51/21

58-316 Wałbrzych

Adres e-mail:

kontakt@dorezone.pl

zapytaj@doretic.pl

Adres Wysyłkowy zwrotów i reklamacji:

58-316

Wałbrzych

Basztowa 51/21

W korespondencji dotyczącej zwrotów lub reklamacji zaleca się podanie numeru zamówienia, co pozwoli na szybszą identyfikację zgłoszenia. Brak numeru zamówienia nie wyklucza jednak możliwości rozpatrzenia sprawy, jeżeli Sprzedawca może ustalić dane transakcji na podstawie innych informacji.

§13. Postanowienia końcowe

1. Niniejsza Polityka Zwrotów i Reklamacji stanowi uzupełnienie Regulaminu Sklepu i powinna być interpretowana łącznie z jego postanowieniami.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym dokumentem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności:
 - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
 - Kodeks cywilny,
 - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
3. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszej Polityki okaże się nieważne lub nieskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień.
4. Aktualna wersja Polityki Zwrotów i Reklamacji jest dostępna na stronie internetowej <https://dorezone.pl>.
5. Niniejsza Polityka obowiązuje od dnia jej opublikowania.