

REGULAMIN
ZWROTU, WYMIANY, REKLAMACJI TOWARÓW W SKLEPACH STACJONARNYCH RODON

Regulamin obowiązuje od dnia 01 stycznia 2023 r.

I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) określa zasady zwrotu, wymiany i reklamacji towarów zakupionych w sklepach stacjonarnych RODON, innych niż zwroty i wymiany przysługujące klientowi na podstawie ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku (Dz. U. z 2014 r. poz. 827) („Ustawa”).
2. Przed zakupem towaru Klient powinien upewnić się czy w razie zgłoszenia przez niego żądania zwrotu lub wymiany towaru, będzie miał możliwość skorzystania z uprawnień na zasadach opisanych w Regulaminie.
3. Klient, który zamierza skorzystać ze zwrotu lub wymiany towaru, powinien zapoznać się z niniejszym Regulaminem. Regulamin udostępniony jest do wglądu w sklepach stacjonarnych RODON.
4. Zasady opisane w niniejszym Regulaminie nie stoją na przeszkodzie dochodzeniu przez klienta roszczeń na podstawie przepisów powszechnie obowiązujących.
5. Dla celów niniejszego regulaminu jako:
 - a. „Przedsiębiorca” określona jest osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna i jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, jak i osoba fizyczna zawierająca z RODON umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że posiada ona dla tej osoby charakter zawodowy.
 - b. „Konsument” to osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, dokonująca ze Sprzedawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową; jak i osoba fizyczna zawierająca ze Sprzedawcą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej
6. Regulaminu nie stosuje się do zwrotu lub wymiany towarów zakupionych przez Internet.

II ZWROT I WYMIANA TOWARU

1. Zwrot i wymiana towaru odbywają się za dobrowolną zgodą sprzedającego RODON spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa, mieszcząca się w Karolewku 14 (64-115 Świąciechowa) wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000321027, NIP: 6972249948, (dalej: „RODON” lub „Sprzedający”)
2. Zwrot lub wymiana towaru jest akceptowana w dowolnym Sklepie RODON na terenie Polski (dalej: „Sklep RODON”). Aktualna lista Sklepów RODON znajduje się na stronie internetowej pod adresem: www.rodon.pl
3. Zwrot i wymiana towaru mogą nastąpić w terminie maksymalnie do 30 dni od dnia zakupu. W przypadku zwrotu towaru w terminie przekraczającym 30 dni RODON ma prawo obciążenia klienta dodatkowym wynagrodzeniem w kwocie maksymalnie 15% wartości zwracanego towaru.
4. Towar nowy, który klient zamierza zwrócić lub wymienić:
 - nie może posiadać jakichkolwiek znamion użytkowania,
 - nie może być uszkodzony,

- musi posiadać przymocowane do niego na stałe wszelkie oznaczenia, w które zaopatrzony był towar w chwili zakupu oraz inne dokumenty wydane klientowi wraz z towarem (np. instrukcje użytkowania, certyfikaty, instrukcje obsługi). Oznaczenia takie muszą być oryginalne (tj. pochodzić od sprzedającego) i nie mogą nosić śladów ich wymontowania i ponownego przymocowania do towaru,
 - towar, który w momencie sprzedaży był zapakowany, musi znajdować się w oryginalnym opakowaniu;
 - towar nie był zakupiony w akcji promocyjnej, która wyklucza możliwość zwrotu lub wymiany towaru (informacja na temat możliwości zwrotu lub wymiany podana jest każdorazowo w regulaminie danej akcji promocyjnej)
 - towar nie został zakupiony za bony Sodexo bądź inne bony płatnicze.
5. W razie uznania przez Sprzedającego, że towar spełnia warunki zwrotu opisane w pkt. 4, Sprzedający odbierze od klienta towar, a także wydany klientowi w momencie zakupu paragon fiskalny. W przypadku sprzedaży udokumentowanej fakturą VAT Sprzedający wykona kserokopię faktury.
 6. W sytuacji, gdy na paragonie wskazane są również inne towary niż te podlegające wymianie lub zwrotowi, Sprzedający wydrukuje paragon systemowy, z którego wykreśli zwrócony lub wymieniany towar. Paragon systemowy, bądź faktura jest podstawą dokonania zwrotu, wymiany lub ułatwia złożenie reklamacji na pozostałe towary widniejące na paragonie. W przypadku sprzedaży udokumentowanej fakturą VAT Sprzedający zwróci dokument klientowi.
 7. Sprzedający wystawi dokument korygujący do przedstawionego dowodu zakupu: w przypadku paragonu fiskalnego – protokół zwrotu towaru, w przypadku faktury VAT – fakturę korygującą VAT
 8. W przypadku braku oryginału paragonu celem dokonania zwrotu lub wymiany towaru, niezbędne jest wypełnienie formularza, w którym klient powinien podać swoje imię i nazwisko. Formularz jest podpisywany przez klienta oraz Sprzedającego. W przypadku wymiany towaru Sprzedający realizuje zwrot, a następnie ponowną sprzedaż towaru wybranego przez klienta na wymianę.
 9. Załącznik nr 1 określa towary, które nie ulegają zwrotowi.

III REKLAMACJA

1. Produkty znajdujące się w ofercie Sklepu RODON mogą być objęte gwarancją producenta lub dystrybutora. Szczegółowe warunki gwarancji i czas jej trwania są wówczas podawane w oświadczeniu gwarancyjnym (np. w karcie gwarancyjnej wystawionej przez gwaranta i dołączonej do produktu).
2. Reklamacja produktu zakupionego w Sklepie RODON może zostać złożona np. pisemnie w sklepie, który sprzedał produkt lub w najbliższym klientowi Sklepie RODON.
3. Dla złożenia reklamacji produktu konieczne jest przedstawienie dowodu jego zakupu (np. paragon, faktura, wydruk z terminala płatniczego lub wyciąg z banku przy płatności kartą płatniczą, karta lojalnościowa RODON Klub, oświadczenie woli w formie pisemnej). Zaleca się udostępnić reklamowany produkt wraz z oświadczeniem o reklamacji tego produktu.
4. W zgłoszeniu reklamacyjnym zaleca się podanie w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady/niezgodności z umową; (2) żądania sposobu doprowadzenia produktu do zgodności z umową sprzedaży (wymiana albo naprawa) lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy sprzedaży; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację - ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez RODON. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
5. RODON ustosunkuje się do reklamacji Przedsiębiorcy niezwłocznie po przeanalizowaniu całości sprawy, natomiast w przypadku Konsumenta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli RODON nie udzielił odpowiedzi na reklamację Konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, uważa się, że uznał reklamację.

6. RODON bierze udział w pozasądowym rozwiązywaniu sporów. Niniejsze postanowienie nie stanowi zobowiązania RODON ani Konsumenta do skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów. Zachęcamy jednak do udziału w pozasądowym rozpatrywaniu sporów z RODON przez Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej - jeżeli standardowe rozpatrzenie reklamacji nie wyjaśniałoby dostatecznie sprawy.

IV REKLAMACJA PRODUKTU NA PODSTAWIE NIEZGODNOŚCI Z UMOWĄ

1. Jeżeli sprzedany produkt jest niezgodny z zawartą umową RODON ponosi odpowiedzialność wobec Konsumenta i rozpoznaje reklamacje z tego tytułu na podstawie przepisów Ustawy o Prawach Konsumenta dotyczących niezgodności towaru z umową (art. 43a i następane Ustawy o Prawach Konsumenta).
2. W razie niezgodności produktu z umową, Konsument może żądać naprawy produktu lub wymiany. Jeżeli doprowadzenie produktu do zgodności z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla RODON, RODON może:
 - a) wymienić produkty, gdy Konsument żądał naprawy, lub
 - b) naprawić produkt, gdy Konsument żądał wymiany.Jeśli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla RODON, RODON może odmówić doprowadzenia produktu do zgodności z umową, a Konsument może zgłosić żądanie wskazane w ust. 4 poniżej. Dla oceny 'nadmierności kosztów' bierze się pod uwagę wszystkie okoliczności sprawy.
3. W przypadkach wskazanych w ust. 2 lit. a-b powyżej Konsument udostępnia RODON produkt podlegający naprawie lub wymianie. RODON naprawia lub wymienia produkt w rozsądnym czasie od chwili, kiedy Konsument poinformował RODON o niezgodności produktu i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta. RODON ponosi koszt naprawy lub wymiany produktu. RODON zapewnia odbiór produktu na własny koszt, w tym celu umożliwia odbiór reklamowanego produktu przez upoważnione przez RODON osoby w Sklepach Stacjonarnych lub umożliwia w inny sposób odbiór produktu od Konsumenta na koszt RODON.
4. W razie stwierdzenia niezgodności produktu z umową, Konsument może żądać obniżenia ceny albo zwrotu ceny z powodu odstąpienia od umowy, jeżeli:
 - a) RODON odmówił doprowadzenia produktu do zgodności z umową zgodnie z ust. 2 powyżej
 - b) RODON nie doprowadził produktu do zgodności z umową zgodnie z ust.3 powyżej;
 - c) brak zgodności produktu z umową występuje nadal, mimo że RODON próbował doprowadzić produkt do zgodności z umową;
 - d) brak zgodności produktu z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo zwrot ceny z powodu odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w ust. 2 powyżej;
 - e) z oświadczenia RODON lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on produktu do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
5. Obniżona cena pozostaje w takiej proporcji do ceny produktu, w jakiej wartość produktu zgodnego z umową zostaje do wartości produktu niezgodnego z umową. RODON zwraca Konsumentowi kwotę należną w ramach obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia Konsumenta o obniżeniu ceny.
6. Konsument nie może odstąpić od umowy i żądać zwrotu ceny za produkt, jeśli niezgodność produktu z umową jest nieistotna. Przyjmuje się, że niezgodność produktu z umową jest istotna. W razie odstąpienia od umowy Konsument niezwłocznie zwraca RODON produkt na jego koszt. RODON zwraca Konsumentowi cenę produktu niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od

otrzymania produktu lub dowodu odesłania produktu. Jeśli niezgodność produktu z umową dotyczy tylko niektórych produktów dostarczonych na podstawie umowy, Konsument może odstąpić od umowy tylko w odniesieniu do tych produktów. Wyjątkiem jest sytuacja, w której Konsument może odstąpić od umowy wszystkich produktów jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać od Konsumenta, żeby zgodził się zatrzymać wyłącznie produkty zgodne z umową.

7. RODON zwraca cenę takim samym sposobem zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie powoduje dla niego żadnych kosztów.
8. RODON odpowiada za niezgodność produktu z umową, która istniała w chwili dostarczenia produktu i została ujawniona w ciągu dwóch lat od chwili dostarczenia produktu, chyba że termin przydatności do użycia jest dłuższy.
9. RODON nie odpowiada za niezgodność produktu z umową jeśli Konsument, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, dostał wyraźną informację o tym, że nabywany produkt jest niepełnowartościowy (np. produkt z uszkodzeniem, zabrudzeniem, ITP.) i zaakceptował brak konkretnej cechy produktu.
10. RODON na podstawie przepisów kodeksu cywilnego wyłącza odpowiedzialność z tytułu rękojmi w stosunku do Przedsiębiorców.

IV POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Brak zwrotu lub wymiany towaru w terminie 30 dni od dnia jego zakupu jest równoznaczne z utratą możliwości skorzystania z uprawnień przysługujących na podstawie Regulaminu.
2. Wszelkie reklamacje związane ze sposobem załatwienia sprawy zwrotu lub wymiany towaru na podstawie Regulaminu, należy skierować na adres: dzial-prawny@rodon.pl lub na adres siedziby Sprzedającego - RODON spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. z siedzibą w Karolewku (Karolewko 14, 64- 115 Świąciechowa). Reklamacje zostaną rozpatrzone niezwłocznie w terminie nie dłuższym niż 30 dni.
3. Sprzedający zastrzega sobie także prawo dokonywania zmian w Regulaminie. Sprzedający udostępni zmieniony Regulamin w Sklepach RODON. Zmieniony Regulamin, nie będzie dotyczyć towarów zakupionych do dnia zmiany Regulaminu. Zmiana regulaminu wchodzi w życie z dniem publikacji w Sklepach RODON.
4. Administratorem danych osobowych ujawnionych na potrzeby dokonywanego zwrotu lub wymiany towaru jest RODON spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. z siedzibą w Karolewku (Karolewko 14, 64- 115 Świąciechowa). Dane osobowe będą przetwarzane w celu ewentualnej realizacji zwrotu/wymiany zakupionego towaru (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) oraz realizacji wymagań prawnych w zakresie przepisów podatkowych i rachunkowych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO). Państwa dane mogą być ujawniane wyłącznie podmiotom zapewniającym wsparcie Spółce w realizacji powyżej wskazanych celów, takim jak: przedsiębiorcom prowadzącym sklepy stacjonarne pod markami Spółki, podwykonawcom zapewniającym Spółce wsparcie techniczne i informatyczne (dostawcy oprogramowania, obsługa techniczna systemów etc.), podmiotom zapewniającym obsługę prawną i doradczą na rzecz Spółki w zakresie związanym z rozpatrywaniem zgłoszonych przez Państwo roszczeń. Pozyskane dane będą przetwarzane przez Spółkę przez czas niezbędny do realizacji zwrotu/wymiany zakupionego towaru, a także przez czas wykonywania obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym w szczególności w zakresie regulacji podatkowych i rachunkowych, np. obowiązków związanych z przechowywaniem dokumentacji zgodnie z wymaganiami art. 74 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości. Przysługuje Państwu prawo żądania dostępu do swoich danych osobowych, prawo ich sprostowania, usunięcia lub żądania ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, a także prawo wniesienia sprzeciwu na ich przetwarzanie, na zasadach i w przypadkach przewidzianych w przepisach RODO.

Państwa dane osobowe nie będą podlegały wyłącznie zautomatyzowanemu przetwarzaniu danych, prowadzącego do podejmowania decyzji wywołujących skutki prawne lub w podobny sposób istotnie wpływających na Państwa sytuację. Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne dla rozpatrzenia reklamacji lub odpowiednio zwrotu/wymiany towaru. Informujemy o prawie wniesienia skargi w związku z przetwarzaniem danych osobowych do organu nadzoru – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

5. Regulamin wchodzi w życie w dniu 02 stycznia 2023 roku.

Załącznik nr 1 do REGULAMINU ZWROTU, WYMIANY, REKLAMACJI TOWARÓW W SKLEPACH STACJONARNYCH RODON

Zwrot lub wymiana nie obejmuje towarów :

1. Chemii samochodowej,
2. Akcesoriów,
3. Opon,
4. Elektryki,
5. Olejów,
6. Obręczy kół,
7. Prostowników do ładowania akumulatorów,
8. Towary, które ze względu na specyfikę opakowania (np. blister) nie można po rozpakowaniu doprowadzić do stanu fabrycznie nowego;
9. Części elektryczne lub elektroniczne lub Towary zawierające układy elektryczne lub elektroniczne, jak również Towary będące częścią takich układów;
10. Towary, które zostały dostosowane do indywidualnych wymagań Klienta;
11. Towary sprowadzone na indywidualne zamówienie Klienta;
12. Towary, które są nieprefabrykowane, wyprodukowane według specyfikacji Klienta lub służące zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
13. Towary ulegające szybkiemu zepsuciu lub mające krótki termin przydatności do użycia;
14. Towary sezonowe, przez co rozumie się Towary, co do których upływ czasu od produkcji powoduje utratę lub pogorszenie parametrów technicznych (takie jak: opony, akumulatory);
15. Towary dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych;
16. Towary, które po wydaniu lub dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
17. nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
18. Towary zakwalifikowane do kategorii wyposażenie warsztatów;
19. Dzienniki, periodyki lub czasopisma;
20. jakiegokolwiek Towary, które zostały wskazane lub oznaczone jako niepodlegający Zwrotowi przed lub najpóźniej w momencie zawarcia Umowy Sprzedaży.

