

1. Ograniczenia dostawy:

Dostawa Produktów odbywa się wyłącznie za pośrednictwem firmy kurierskiej DPD na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w dni robocze w godzinach 8.00 – 20.00. Sprzedawca zastrzega sobie prawo realizacji dostawy w większej ilości paczek, w przypadku, gdy rozmiar przekracza rozmiary euro palety lub gdy waga dostarczanej przesyłki przekracza 31,5 kg. Klient nie ponosi z tego tytułu żadnych dodatkowych kosztów.

Wartość Umowy sprzedaży realizowanej w systemie „paczka pobraniowa” nie może być wyższa niż 15.000 PLN, a realizowanej w systemie „e-kredyt” niższa niż 300 PLN i wyższa niż 5.000 PLN.

2. Sposoby płatności:

- PayPal  PayPal

- Przelwy24(dawniej Dotpay) 

- przelew tradycyjny

- paczka pobraniowa 

- paczkomat InPost 

- e-kredyt  

- LeaseLink  - opcja Leasingu jest dostępna wyłącznie dla firm.

3. Dane Sprzedawcy

Zepter International Poland Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000107635, kapitał zakładowy 224.500 PLN, REGON 011524677, NIP 526-020-01-87, zwana dalej: Sprzedawcą Dane teleadresowe i kontaktowe Sprzedawcy umożliwiające

Konsumentowi porozumiewanie się ze Sprzedawcą:

- adres siedziby: ul. Domaniewska 37; 02-672 Warszawa;

- telefony: (22) 565 80 00 (ogólny), (22) 565 84 84 (Biuro Obsługi Klienta), (22) 230 99 40 (Infolinia); (22) 565 81 00 (Faks)

- strona www: www.zepter.pl ;

- adres poczty elektronicznej: info@zepter.com.pl;

- adres Serwisu Centralnego Sprzedawcy: Serwis Centralny Zepter, ul. Gawłowska 177,
- adresy biur terenowych i punktów serwisowych dostępne są na stronie internetowej www.zepter.pl oraz pod numerem Biura Obsługi Klienta.

4. Sposób i termin zapłaty

- paczka pobraniowa - płatność do rąk przedstawiciela firmy kurierskiej w momencie dostawy Produktów,
- przelew bankowy - w terminie 3 dni od daty zawarcia Umowy sprzedaży, na rachunek bankowy Sprzedawcy prowadzony w mBank S.A. nr 50 1140 1977 0000 4170 8700 1018 (pod tytułem: Umowa sprzedaży NR_____),
- płatność za pośrednictwem operatora płatności elektronicznych (karta kredytowa lub e-przelew - autoryzacja on-line oparta na pełnym szyfrowaniu połączenia (protokół SSL z możliwością wykorzystania 128 bitowego klucza szyfrującego) – po zakończeniu procesu składania Zamówienia,
- e-kredyt – płatność w systemie ratałnym ze środków uzyskanych z kredytu udzielonego przez bank na podstawie odrębnej umowy i na warunkach w niej określonych (dalej: umowa kredytu) – zawarcie umowy kredytu po zakończeniu procesu składania Zamówienia i przekierowaniu na stronę internetową banku.
- Leasing - płatność w systemie Leasingowym ze środków uzyskanych z Leasingu udzielonego przez Leasingodawcę na podstawie odrębnej umowy i na warunkach w niej określonych (dalej: umowa Leasingu) – zawarcie umowy Leasingowej po zakończeniu procesu składania Zamówienia i przekierowaniu na stronę internetową Leasingodawcy

5. Sposób i termin spełnienia świadczenia

Dostawa zakupionych Produktów realizowana jest na obszarze Polski i nastąpi na adres dostawy wskazany w Formularzu zamówienia, za pośrednictwem przedstawiciela firmy kurierskiej, w terminie:

- 5 dni liczonych od daty zawarcia Umowy sprzedaży – paczka pobraniowa,
- 5 dni liczonych od daty uznania rachunku bankowego Sprzedawcy – przelew bankowy,
- 5 dni liczonych od daty zaakceptowania płatności przez operatora płatności elektronicznych – płatność za pośrednictwem operatora płatności elektronicznych,

- 5 dni liczonych od dnia dokonania pozytywnej weryfikacji wniosku kredytowego przez bank, co jest równoznaczne z zawarciem umowy kredytu – płatność za pośrednictwem e-kredytu.

6. Jakość świadczenia, gwarancja i procedura reklamacyjna

1. Sprzedawca jest zobowiązany dostarczyć Klientowi Produkty pozbawione wad fizycznych i prawnych. Zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego dotyczącymi

rękojmi, Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt posiada wadę fizyczną lub prawną.

2. Ponadto Sprzedawca (Gwarant) udziela gwarancji, w ramach której zapewnia dobrą jakość oraz prawidłowe funkcjonowanie sprzedawanych przez siebie Produktów, z zastrzeżeniem wyłączeń Produktów bądź ich elementów określonych w Karcie Gwarancyjnej, na podanych poniżej warunkach (treść Karty Gwarancyjnej):

- Gwarant oświadcza, że niniejsza gwarancja obowiązuje na terytorium RP.

- Gwarant zapewnia Kupującemu w okresie gwarancyjnym dokonywanie napraw towaru lub jego wymianę na towar wolny od wad. Wszelkie wadliwe towary lub ich części, które wymieniono na nowe, stają się z chwilą dokonania wymiany własnością Gwaranta.

- Gwarant zastrzega sobie prawo wyboru sposobu realizacji uprawnień Kupującego wynikających z gwarancji, przy czym Gwarant może wymienić towar na nowy w sytuacji wykrycia wady istotnej lub gdy koszt naprawy przewyższa wartość towaru.

- Gwarancja obejmuje: wady materiałowe ujawnione podczas eksploatacji i usterki wynikające z wadliwego wykonania towaru.

- Gwarancja nie obejmuje: części i podzespołów ulegających naturalnemu zużyciu podczas eksploatacji, tj.: filtrów, membran osmotycznych, grzałek, żarówek, baterii, akumulatorów, bezpieczników, żeli itp., uszkodzeń powstałych w wyniku użytkowania towaru niezgodnie z Instrukcją Obsługi, w szczególności uszkodzeń mechanicznych, termicznych itp., towaru noszącego ślady naprawy niewykonanej przez Gwaranta bądź autoryzowanego serwisanta Gwaranta, urządzenia do uzdatniania wody, którego instalacja nie została wykonana przez autoryzowanego serwisanta Gwaranta, urządzenia do uzdatniania wody, które nie było serwisowane w okresach wskazanych przez Gwaranta w Kalendarzu Obsługi Serwisowej urządzenia lub instrukcji obsługi towaru, kryształowego pucharu kieliszków Magic Harmony, towaru wykonanego z porcelany, szkła, ceramiki, kosmetyków, OXY SPRAY, biżuterii, wyrobów włókienniczych, kawy, suplementów diety.

- Gwarancja obejmuje niżej wymienione towary bądź elementy towarów i udzielana jest na: 24 miesiące – urządzenie do uzdatniania wody Edelwasser, urządzenia TherapyAir, clean-Symag, TurboHandy, vacSy, mixSy, wyciskarkę morejuicepress,

buty skórzane, Kuchenkę indukcyjną, ekspres Ze-presso Café, Medolight, Medolight Blue DOC, filtry do koloroterapii, okulary fulerenowe, suszarkę do włosów, elektroaparaty, zegarki, halogeny urządzeń pod marką BIOPTRON; wskaźniki temperatury, zawory, elementy z tworzywa sztucznego, gumy, mechanizm zaciskowy kieliszków Magic Harmony; sztucce Infinity oraz suszarka do włosów; 36 miesięcy - urządzenie do uzdatniania wody Aqueena Pro, urządzenia Tuttoluxo i Tuttosteamy, sztucce wyprodukowane w Chińskiej Republice Ludowej; 60 miesięcy - urządzenia medyczne pod marką BIOPTRON (MedAll, Pro1, B2), baterie trójdrożne; 10 lat – elementy pokrywy Syncro-Clik wykonanych ze stali szlachetnej: Cr/Ni 18/10, 304 lub 316L, sztucce wykonane poza Chińską Republiką Ludową; 30 lat – towary wykonane ze stali szlachetnej: Cr/Ni 18/10, 304 lub 316L, z wyłączeniem elementów tych towarów wyszczególnionych powyżej.

- Z zastrzeżeniem zdania następnego bieg terminu gwarancji rozpoczyna się od dnia odbioru towaru przez Kupującego, który to dzień wskazany jest w liście przewozowym lub – w przypadku zakupu w punkcie sprzedaży detalicznej – w dokumencie sprzedaży (dalej: dzień odbioru). W przypadku towarów zamontowanych przez Gwaranta bieg terminu gwarancji rozpoczyna się od dnia montażu, jeżeli montaż został wykonany w terminie 3 miesięcy od dnia odbioru. W przypadku niedokonania montażu w terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym, bieg terminu gwarancji rozpoczyna się pierwszego dnia po upływie ww. terminu.

- Gwarant zobowiązany jest poinformować Kupującego o nieuznaniu reklamacji w terminie do 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego. Jednocześnie Kupujący przyjmuje do akceptującej wiadomości, że w przypadku uznania przez Gwaranta zasadności reklamacji, termin załatwienia reklamacji wynosi 21 dni od dnia udostępnienia Gwarantowi reklamowanego towaru, chyba że strony ustalą inny rozsądny termin nie powodujący nadmiernych trudności dla Kupującego.

- Adresy punktów serwisowych Gwaranta załączane są do karty gwarancyjnej i zamieszczone na stronie internetowej Gwaranta pod adresem www.zepter.pl oraz pod numerem Biura Obsług Klienta (22) 565 84 84 oraz pod nr Infolinii: (22) 230 99 40.

- Kupujący przyjmuje do akceptującej wiadomości, iż w przypadku urządzeń dostarczonych i zamontowanych przez Gwaranta korzystanie z uprawnień przysługujących Kupującemu w ramach udzielonej gwarancji możliwe będzie

wyłącznie w przypadku serwisowania ww. urządzeń u autoryzowanego serwisanta Gwaranta.

- Towar może być przyjęty do naprawy wyłącznie po przedstawieniu przez Kupującego dowodu zakupu.

- Naprawa gwarancyjna dotyczy wyłącznie towaru w oryginalnej, nienaruszonej obudowie.

- Gwarant zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia do naprawy towarów zabrudzonych (nieoczyszczonych).

- Gwarant zastrzega sobie prawo do wprowadzenia ulepszeń technicznych oraz zmian w zakresie wzornictwa.

- Niniejsza gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z rękojmi.

- Przed użyciem towaru należy szczegółowo zapoznać się z Instrukcją Obsługi, w szczególności z zasadami bezpieczeństwa użytkowania i konserwacji.

- Gwarant szczególnie zaleca przeprowadzenie odpłatnego przeglądu technicznego pokrywy szybkowarowej Syncro-Clik po upływie 24 miesięcy od daty odbioru towaru.

- Gwarant zaleca Kupującemu zachowanie oryginalnego opakowania towaru, w celu skorzystania z niego w razie konieczności dostarczenia towaru do punktu serwisowego. W przypadku braku oryginalnego opakowania, Kupujący zobowiązany jest zapewnić reklamowanemu towarowi odpowiednie opakowanie, przy czym Gwarant zastrzega, że wszelkie zniszczenia lub uszkodzenia towaru wynikające z jego niewłaściwego opakowania obciążają wyłącznie Kupującego.

3. W przypadku stwierdzenia wad zakupionych Produktów w okresie gwarancyjnym lub w okresie odpowiedzialności Sprzedawcy z tytułu rękojmi, Klient winien, zgodnie z przepisami regulującymi daną instytucję prawną, z której ma zamiar skorzystać, złożyć reklamację w jednym z punktów serwisowych Sprzedawcy, pod numerem Biura Obsługi Klienta lub w formie elektronicznej na adres e-mail: info@zepter.com.

4. Klient, w celu wszczęcia procedury reklamacyjnej, może posłużyć się formularzem reklamacyjnym sporządzonym zgodnie z wzorem dostępnym na stronie Sklepu oraz

w punktach serwisowych Sprzedawcy. W przypadku nieskorzystania przez Klienta z formularza reklamacyjnego, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, zaleca się Klientowi sformułowanie zgłoszenia reklamacyjnego w sposób pozwalający na rozpatrzenie przez Sprzedawcę reklamacji. Wymogi wskazane w zdaniu poprzedzającym – w przypadku Klienta o statusie Konsumenta – mają formę jedynie zalecenia, a ich pominięcie nie wpłynie na skuteczność złożonej reklamacji. Wadliwe Produkty Klient winien dostarczyć na koszt Sprzedawcy: (i) do najbliższego punktu serwisowego Sprzedawcy lub (ii) wysłać je przesyłką kurierską bezpośrednio na adres Serwisu Centralnego Sprzedawcy, po uprzednim telefonicznym ustaleniu ze Sprzedawcą terminu odbioru przesyłki.

5. W przypadku Produktów dostarczonych i zamontowanych przez Sprzedawcę, Klient może dokonać zgłoszenia reklamacyjnego bezpośrednio do autoryzowanego serwisanta Sprzedawcy, którego dane są przekazywane Klientowi wraz z dokumentacją zakupionego Produktu, a który jest również uprawniony do okresowego serwisowania ww. Produktów.
6. Po załatwieniu reklamacji Klient zobowiązany jest do odbioru Produktów na koszt Sprzedawcy, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty otrzymania pierwszego wezwania do odbioru, które otrzyma od Sprzedawcy zgodnie z wybraną formą kontaktu, ustaloną w trakcie składania reklamacji.
7. Sprzedawca zobowiązany jest poinformować Klienta o nieuznaniu reklamacji w terminie do 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego. W przypadku uznania przez Sprzedawcę zasadności reklamacji zgłoszonej przez Klienta, termin załatwienia reklamacji wynosi 21 dni od dnia udostępnienia Sprzedawcy reklamowanego Produktu, chyba że strony ustalą inny rozsądny termin niepowodujący nadmiernych niedogodności dla Klienta.
8. Wykonując obowiązek informacyjny nałożony Ustawą, Sprzedawca informuje, iż Klient o statusie Konsumenta ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje dotyczące tych procedur oraz zasady korzystania z nich dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod

następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php

http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php oraz

http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php .

Klient o statusie Konsumenta może również korzystać z europejskiej internetowej platformy rozwiązywania sporów on-line jako pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Platforma dostępna jest pod następującym adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

7. Usługi posprzedażowe

1. W ramach usług posprzedażowych Sprzedawca zapewnia Klientowi:

- a) jednorazową, nieodpłatną wizytę Doradcy Sprzedawcy obejmującą instruktaż używania Produktów oraz – w przypadku Produktów tego wymagających – przeprowadzenie czynności niezbędnych do ich pierwszego użycia (np. dekonserwację naczyń do gotowania). Wizyta Doradcy odbędzie się po dostarczeniu Produktów i indywidualnym uzgodnieniu terminu bezpośrednio pomiędzy Doradcą a Klientem,
- b) odpłatną wymianę filtrów w urządzeniach do uzdatniania wody (koszt zakupu filtrów każdorazowo ponosi Klient), wykonywaną przez autoryzowanego serwisanta Sprzedawcy w miejscu montażu Produktu,
- c) odpłatny serwis pogwarancyjny (polerowanie, naprawa, przegląd techniczny, itp.) zgodnie z Cennikiem Usług Serwisowych i Części Zamiennych Sprzedawcy dostępnym w siedzibie Sprzedawcy oraz w punktach serwisowych Sprzedawcy, po dostarczeniu Produktów przez Klienta na jego koszt do punktu serwisowego Sprzedawcy oraz na warunkach określonych przez strony w Zleceniu Serwisowym.

2. W celu skorzystania z usług posprzedażowych opisanych w ust. 1 lit. b) i c) Klient powinien złożyć Zlecenie Serwisowe w jednym z punktów serwisowych Sprzedawcy bądź skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta.

8. Odstąpienie od Umowy sprzedaży

1. Klient o statusie Konsumenta ma prawo odstąpić od Umowy sprzedaży bez podania jakiegokolwiek przyczyny w terminie 14 dni od dnia odbioru Produktów. W celu skorzystania z ww. prawa odstąpienia Klient o statusie Konsumenta winien wysłać

oświadczenie o odstąpieniu w dowolnej formie, w tym w formie elektronicznej na adres info@zepter.com. Sprzedawca prześle Klientowi o statusie Konsumenta potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu w formie elektronicznej na trwałym nośniku w formacie zabezpieczonego pliku PDF. Do zachowania terminu wystarczy wysłać oświadczenie przed jego upływem.

2. W celu skorzystania z prawa do odstąpienia Klient o statusie Konsumenta może skorzystać z formularza zamieszczonego w załączniku nr 2 do Ustawy lub z wzoru dostępnego poniżej, ale nie jest to obowiązkowe.
3. Prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży nie przysługuje Klientowi o statusie Konsumenta w odniesieniu do Umów sprzedaży, w których przedmiotem świadczenia są Produkty dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu (np. kawa, kosmetyki), jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu Produktu, a ze względów higienicznych lub przez wzgląd na ochronę zdrowia Produktów tych nie można zwrócić po otwarciu opakowania.
4. W przypadku skorzystania przez Klienta o statusie Konsumenta z ustawowego prawa odstąpienia od Umowy sprzedaży, strony zobowiązują się do zwrotu wzajemnych świadczeń w terminie do 14 dni liczonym od dnia otrzymania przez Sprzedawcę oświadczenia o odstąpieniu. Sprzedawca zobowiązuje się do odbioru Produktów od Klienta o statusie Konsumenta za pośrednictwem przedstawiciela firmy kurierskiej na własny koszt po uprzednim uzgodnieniu z Klientem o statusie Konsumenta terminu odbioru. Produkty, o których mowa w pkt. 3 powyżej, Klient o statusie Konsumenta zobowiązany jest zwrócić w zapieczętowanym opakowaniu.
5. Sprzedawca dokona zwrotu płatności przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Klienta o statusie Konsumenta użyte w pierwotnej transakcji (gotówka, przelew), chyba że Klient o statusie Konsumenta wyraźnie zgodzi się na inną formę zwrotu. Klient o statusie Konsumenta nie ponosi żadnych opłat w związku z ww. zwrotem.
6. W przypadku skutecznego skorzystania przez Konsumenta wyłącznie z ustawowego prawa odstąpienia od umowy kredytu, Konsument zobowiązany jest, pod warunkiem posiadania już zakupionych Produktów, zapłacić za nie jednorazowo Cenę sprzedaży bezpośrednio Sprzedawcy prowadzony w mBank S.A. O/W-wa nr 50 1140 1977 0000 4170 8700 1018 (pod tytułem: Umowa sprzedaży NR_____), w przypadku natomiast, gdy Produkty nie zostały Klientowi o statusie Konsumenta wydane – Umowa sprzedaży wygasa.

9. Pozostałe informacje

Sprzedawca oświadcza, iż jest członkiem Polskiego Stowarzyszenia Sprzedaży Bezpośredniej i jako członek tego stowarzyszenia zobowiązany jest do przestrzegania Kodeksu Sprzedaży Bezpośredniej, z którym Klient może zapoznać się na stronie internetowej Stowarzyszenia pod adresem: www.pssb.pl.

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY (formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

.....
(Imię i nazwisko Klienta o statusie Konsumenta)

Zepter International Poland sp. z o.o.
ul. Domaniewska 37; 02 – 672 Warszawa

.....
(Adres Klienta o statusie Konsumenta)

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od Umowy nr.....zawartej w dniu.....

.....
(Miejscowość, data)

.....
(Podpis Klienta o statusie Konsumenta)