

## REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

(obowiązuje od dnia 15.12.2014 r., ostatnio zmieniony w dniu 18.09.2017 r.)

### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy "Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji" zwany dalej Regulaminem określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji.
2. Regulamin stosuje się w powiązaniu z innymi regulaminami właściwego dla danego produktu lub usługi.
3. Niniejszy Regulamin zostaje udostępniony Klientowi w formie elektronicznej w postaci dokumentu PDF na stronie internetowej KHC ([www.khcsalon.pl](http://www.khcsalon.pl)) oraz w widocznym miejscu w lokalu KHC, a także na wyraźne żądanie Klienta może zostać mu przesłany na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej.

### II. DEFINICJE

1. Użyte w Regulaminie pojęcia zapisane wielką literą otrzymują poniższe znaczenie:
  - a. **Klient** - oznacza osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
  - b. **KHC** - oznacza Andrzeja Kruczka prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Kruczek Hair Concept Andrzej Kruczek zarejestrowany w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG), prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki (dalej Sprzedawca). Dane adresowe: ul. Kochanowskiego 23 lok. 3, 31-127 Kraków, NIP: 6811419285, REGON: 357123022, adres e-mail: [biuro@khcsalon.pl](mailto:biuro@khcsalon.pl), numer telefonu: 792-025-590 (opłata wg. cennika właściwego operatora).
  - c. **Regulamin** - oznacza niniejszy Regulamin wraz ze wszystkimi załącznikami, sporządzony i stosowany przez KHC.

### III. OGÓLNE ZASADY PRZYJMOWANIA REKLAMACJI

1. Klient może składać Reklamacje:
  - a) w formie elektronicznej - za pośrednictwem wiadomości e-mail przesłanej na adres poczty elektronicznej KHC ([biuro@khcsalon.pl](mailto:biuro@khcsalon.pl)),
  - b) osobiście w salonie KHC, w którym została wykonana usługa,
  - c) korespondencyjnie na adres KHC (ul. Kochanowskiego 23 lok. 3, 31-127 Kraków).
2. Reklamacje powinny zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji, a także wskazywać wraz ze szczegółowym opisem wady budzące zastrzeżenia Klienta oraz oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozstrzygnięcia Reklamacji.
3. Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia, nie później jednak niż następnego dnia po dniu, w którym zaistniało zdarzenie.
4. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku realizacji zobowiązań wobec KHC.

### IV. ROZPATRYWANIE REKLAMACJI

1. KHC niezwłocznie rozpatruje złożoną Reklamację, nie później niż w terminie 10 dni od dnia otrzymania reklamacji.
2. W sprawach szczególnie trudnych lub gdy istnieje konieczność:
  - a) uzyskania dodatkowych informacji od pracowników KHC,

- b) uzyskanie od Klienta dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów,
- c) dokonania weryfikacji,
- d) przekazanie Reklamacji do podmiotu zewnętrznego powiązanego z Usługą  
dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu rozpatrywania Reklamacji.

3. Wydłużenie terminu, o którym mowa w ust. 2 może jednak nastąpić tylko w sytuacji, gdyby mimo dołożenia należytej staranności i podjęcia wszelkich niezbędnych działań sprawa nie została wyjaśniona, a udzielenie odpowiedzi nie rozwiązałoby istoty Reklamacji Klienta i skutkowałoby koniecznością wznowienia procesu reklamacyjnego.

4. Klient jest informowany przez upływem 10 dniowego terminu o przyczynie wydłużenia terminu rozpatrzenia Reklamacji i przewidywanego terminu odpowiedzi, który nie może być w żadnym przypadku dłuższy niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji oraz o okolicznościach, które mają zostać ustalone w wydłużonym terminie.

5. W przypadku uznania Reklamacji za uzasadnioną, KHC naprawia szkodę zgodnie z przepisami prawa.

## **V. SPOSOBY UDZIELENIA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE**

1. Odpowiedź na Reklamację powinna zostać udzielona w formie elektronicznej, chyba że Klient złoży inną dyspozycję albo w formie pisemnej w postaci odpowiedzi wysłanej na adres korespondencyjny Klienta podany w Reklamacji.

2. Odpowiedź na Reklamację zawiera:

- a. uzasadnienie faktyczne,
- b. wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu,
- c. wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego,
- d. w przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta KHC zgadza się na pozasądowe rozwiązywanie sporów. KHC informuje, że podmiotem uprawnionym do rozwiązywania sporów jest: Inspekcja Handlowa - Małopolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Krakowie, ul. Ujastek 1, 31-752 Kraków, [www.krakow.wiih.gov.pl](http://www.krakow.wiih.gov.pl) o czym poinformuje również w odpowiedzi na Reklamację.

## **VI. ZMIANA REGULAMINU REKLAMACJI**

1. KHC może dokonywać zmian niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn, w tym w szczególności:

- a. wprowadzania nowych lub zmianę powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących świadczonych usług,
- b. zmiany produktów i usług,
- c. rozszerzenie, zmiana lub ulepszenie funkcjonalności istniejących produktów i usług wpływająca na postanowienia niniejszego Regulaminu,
- d. zmiany w zakresie usług świadczonych przez KHC,

2. KHC informuje Klienta o zmianach niniejszego Regulaminu na 14 dni przed datą ich wejścia w życie poprzez jeden z wybranych poniżej sposobów:

- a. komunikatu na stronie internetowej KHC lub za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej przez KHC na adres e-mail Klienta zarejestrowany w KHC,
- b. w formie pisemnej poprzez umieszczenie informacji w widocznym miejscu w KHC.

3. Postanowień niniejszego Regulaminu nie stosuje się, jeśli regulaminy właściwe dla danego produktu lub usługi odmiennie określają termin i warunki Reklamacji.

## **VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem Reklamacji dokonywane są w języku polskim.
2. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji lub rozpatrzenia Reklamacji niezgodnie z żądaniem Klienta, KHC oświadcza, że wyraża zgodę na rozwiązanie sporu pozasądowo zgodnie z przepisami Ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
3. W przypadku sporu powstałego między Klientem a KHC Strony podejmą starania w celu jego rozstrzygnięcia w drodze polubownej.
4. W granicach wyznaczonych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, nieważność któregośkolwiek z postanowień Regulaminu pozostaje bez wpływu na ważność pozostałych postanowień Regulaminu.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące.