

REGULAMIN
ROZPATRYWANIA REKLAMACJI PRODUKTÓW
NICOMPOLAND SPÓŁKA Z O.O.

§ 1

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa zasady i procedury przyjmowania oraz rozpatrywania reklamacji produktów marek Aroma King, Viral, Delulu, SNØBERG, XQS oraz KIQ.
2. Podmiotem realizującym świadczenia z zakresu przyjmowania oraz rozpatrywania reklamacji na podstawie Regulaminu jest **Nicompoland spółka z o.o.** z siedzibą w Warszawie (03-310), adres: ul. Staniewicka 12, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0001165474, posiadająca NIP: 5243035886 oraz REGON: 541349376, o kapitale zakładowym w kwocie 5.000,00 złotych (dalej jako: **Nicom**).
3. Reklamacje rozpatrywane są zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
4. Niniejszy Regulamin w aktualnej wersji dostępny jest na stronie internetowej www.akwymiana.pl w zakładce „Regulamin”, na stronie www.aromakingglobal.com w zakładce „Obsługa Klienta” oraz w siedzibie Nicom.

§ 2

Ilekcroć w Regulaminie mowa o:

- 1) **Regulaminie** – termin ten ma znaczenie nadane w § 1 ust. 1;
- 2) **Nicom** – termin ten ma znaczenie nadane w § 1 ust. 2;
- 3) **Produkcie** – termin ten oznacza produkt marek Aroma King, Viral, Delulu, SNØBERG, XQS oraz KIQ. Szczegółowa lista produktów dostępna jest pod adresem www.akwymiana.pl. Za Produkt uważa się produkt ww. marek jako całość, gotowy do użycia. Produktem nie jest podzespół takiego produktu, na przykład grzałka;

- 4) **Sprzedawcy** – termin ten oznacza podmiot, od którego Klient nabywa Produkty;
- 5) **Kliencie** – termin ten oznacza osobę fizyczną, dokonującą nabycia Produktu od Sprzedawcy w ramach czynności niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 6) **Umowie** – termin ten oznacza umowę sprzedaży Produktu, zawieraną między Sprzedawcą a Klientem;
- 7) **Niezgodności Produktu z Umową** – termin ten oznacza stan, w którym Produkt, a w szczególności jego opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność, funkcjonalność i przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Klientowi, o którym Klient powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia Umowy i który Sprzedawca zaakceptował, są niezgodne z Umową. Ponadto, za Niezgodny z Umową uważa się Produkt, który:
- a. nie nadaje się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
 - b. nie występuje w takiej ilości i nie ma takich cech, w tym trwałości i bezpieczeństwa, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których Klient może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter Produktu oraz publiczne zapewnienie złożone przez Sprzedawcę lub Nicom, ich poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że Nicom wykaże, że:
 - i. nie wiedziała o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mogła o nim wiedzieć;
 - ii. przed zawarciem Umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób;
 - iii. publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję Klienta o zawarciu Umowy;
 - c. nie został sprzedany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Klient mógł rozsądnie oczekiwać;

- d. nie był takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które Sprzedawca udostępnił Klientowi przed zawarciem Umowy, i nie odpowiadał opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.
- 8) **Reklamacji** – termin ten oznacza zgłoszenie do Nicom niezgodności Produktu z Umową, dokonane przez Klienta, w sposób i na zasadach określonych w Regulaminie.
- 9) **Formularzu Kontaktowym** – termin ten oznacza formularz umożliwiający złożenie Reklamacji, o którym mowa w § 3 ust. 3 Regulaminu.
- 10) **Serwisie** – termin ten oznacza stronę internetową dostępną pod adresem www.akwymiana.pl wraz z jej wszystkimi funkcjonalnościami, umożliwiającymi złożenie Reklamacji.

§ 3

1. W przypadku Niezgodności Produktu z Umową Klient może złożyć Reklamację bezpośrednio do Nicom, bez uprzedniego zgłoszenia Niezgodności Produktu z Umową Sprzedawcy w ramach uprawnień, o których mowa w art. 43a i nast. Ustawy o prawach konsumenta. Dla uniknięcia wątpliwości wskazuje się, że Klient zachowuje prawo do złożenia reklamacji dotyczącej Produktu bezpośrednio do Sprzedawcy, zgodnie z zasadami określonymi w Kodeksie cywilnym oraz ustawie o prawach konsumenta.
2. Wcześniejsze zgłoszenie Niezgodności Produktu z Umową Sprzedawcy w ramach uprawnień, o których mowa w art. 43a i nast. Ustawy o prawach konsumenta i jego rozpatrzenie wyłącza możliwość złożenia Reklamacji dotyczącej tego samego Produktu, jednakże Klient może ponownie złożyć Reklamację za pośrednictwem Nicom, jeżeli w Produkcie ujawniła się nowa Niezgodność z Umową lub jeżeli w odniesieniu do tego Produktu możliwe byłoby ponowne zgłoszenie Niezgodności Produktu z Umową Sprzedawcy w ramach uprawnień, o których mowa w art. 43a i n. Ustawy o prawach konsumenta.
3. Reklamacje należy składać wyłącznie za pośrednictwem Formularza Kontaktowego, dostępnego w Serwisie, poprzez wypełnienie wszystkich wymaganych pól Formularza oraz dołączenie do niego załączników zgodnie z instrukcjami zawartymi w Serwisie. Reklamacje złożone w inny sposób nie będą rozpatrzone.

§ 4

1. Nicom przyjmie i rozpatrzy wyłącznie Reklamacje dotyczące Niezgodności Produktu z Umową, istniejącej z chwili zawarcia Umowy i ujawnionej w ciągu 2 (dwóch) lat od dnia zawarcia Umowy i wydania Produktu Klientowi przez Sprzedawcę, chyba że termin przydatności Produktu do użycia jest dłuższy.
2. Złożenie Reklamacji wymaga zachowania terminu 14 dni od dnia ujawnienia Niezgodności Produktu z Umową. Reklamacja złożona po upływie tego terminu nie zostanie rozpatrzona.
3. Reklamacji nie podlegają podzespoły Produktu, takie jak np. pody lub grzałki, jak również Niezgodności Produktu z Umową spowodowane nieprawidłowym działaniem takich podzespołów. Reklamacje dotyczące ww. kwestii będą rozpatrywane negatywnie.

§ 5

1. Składając Reklamację Klient może żądać wymiany lub naprawy Produktu, z zastrzeżeniem § 6.
2. Nicom może dokonać wymiany Produktu, mimo żądania jego naprawy, lub dokonać naprawy, mimo żądania jego wymiany, jeżeli usunięcie Niezgodności Produktu z Umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów.
3. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Nicom, Nicom może odmówić usunięcia Niezgodności Produktu z Umową.
4. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Nicom uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie Niezgodności Produktu z Umową, wartość Produktu zgodnego z Umową oraz nadmierne niedogodności dla Klienta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową.

§ 6

1. Klient może żądać od Nicom zwrotu całej lub części ceny Produktu wyłącznie, jeżeli:

- a. Nicom odmówiła wymiany lub naprawy Produktu na podstawie § 5 ust. 3 Regulaminu;
 - b. Nicom nie usunęła Niezgodności Produktu z Umową w sposób określony w § 7 ust. 4 Regulaminu;
 - c. mimo wymiany Produktu lub jego naprawy na zasadach określonych w Regulaminie Niezgodność Produktu z Umową występuje nadal;
 - d. usunięcie Niezgodności Produktu z Umową poprzez jego naprawę jest obiektywnie niemożliwe albo wymiana Produktu na nowy jest niemożliwa albo nie doprowadziłaby do wydania Klientowi Produktu zgodnego z Umową.
2. Klient może żądać zwrotu całej ceny Produktu wyłącznie w sytuacji, gdy Niezgodność Produktu z Umową jest istotna, niezależnie od wystąpienia okoliczności, o których mowa w ust. 1 powyżej.

§ 7

1. Po złożeniu Reklamacji Klient dostarczy Produkt objęty Reklamacją do Nicom za pośrednictwem Paczkomatu InPost. Po otrzymaniu Formularza Kontaktowego Nicom zwraca się do Klienta o wskazanie numeru Paczkomatu InPost, z którego Klient może wysłać Produkt. Po otrzymaniu numeru Paczkomatu InPost, Nicom generuje etykietę, której użycie umożliwi nadanie przesyłki w Paczkomacie InPost, i przesyła ją Klientowi w formie pozwalającej na jej wydrukowanie. Klient wysyła Produkt objęty Reklamacją we wskazanym Paczkomacie InPost przy użyciu etykiety wygenerowanej przez Nicom. W wyjątkowych przypadkach uzasadnionych okolicznościami, Nicom może umożliwić wysyłkę Produktu w inny sposób niż określony w niniejszym ustępie. Wysyłka Produktu odbywa się na koszt Nicom.
2. Produkt zostanie wysłany do Nicom w sposób określony w ust. 1 powyżej w terminie 14 dni od dnia przesłania do Klienta etykiety wygenerowanej przez Nicom.
3. Produkt zostanie wysłany w stanie i w opakowaniu zapewniającym jego należyłą ochronę przed uszkodzeniem. Klient ponosi odpowiedzialność za uszkodzenia Produktu w okresie od umieszczenia przesyłki w Paczkomacie InPost

do podjęcia przesyłki przez Nicom, jeżeli wynikają one z niewłaściwego zabezpieczenia przez niego Produktu przed uszkodzeniem.

4. Nicom rozpatrzy Reklamację w rozsądnym czasie od dostarczenia Produktu objętego Reklamacją. O sposobie rozpatrzenia Reklamacji Nicom poinformuje Klienta w wiadomości e-mail wysłanej na adres podany przez Klienta w Formularzu Kontaktowym.
5. W razie pozytywnego rozpatrzenia Reklamacji Nicom dokonuje, zgodnie ze sposobem jej rozpatrzenia, naprawy lub wymiany Produktu, a w wyjątkowych wypadkach przewidzianych w Regulaminie – zwrotu całej lub części ceny Produktu, w rozsądnym czasie od złożenia Reklamacji i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Koszty naprawy lub wymiany, jak również koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Nicom, z zastrzeżeniem § 8 ust. 3.
6. W przypadku dokonania naprawy lub wymiany Produktu, Nicom wyśle Produkt, w stanie zgodnym ze sposobem rozpatrzenia Reklamacji, na adres Klienta wskazany w Formularzu Kontaktowym (z zastrzeżeniem § 8 ust. 3), w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia zakończenia prac lub czynności mających na celu usunięcie Niezgodności Produktu z Umową.
7. W razie uzasadnionego żądania zwrotu całej lub części ceny Produktu, Nicom dokona zwrotu w formie przelewu, na rachunek bankowy podany przez Klienta w odpowiedzi na wiadomość e-mail zawierającą informację o sposobie rozpatrzenia Reklamacji, o której mowa w ust. 2 powyżej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Nicom ww. informacji.
8. W razie zwrotu Klientowi części ceny Produktu, zwracana część musi pozostawać w takiej proporcji do ceny, za którą Klient nabył Produkt, w jakiej wartość Produktu niezgodnego z Umową pozostaje do wartości Produktu zgodnego z Umową.
9. W razie negatywnego rozpatrzenia reklamacji (odmowy realizacji żądań Klienta w całości lub w części), Klient może dochodzić roszczeń o realizację uprawnień wynikających z Regulaminu na drodze postępowania sądowego przed sądem powszechnym.

§ 8

1. Nicom nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków wynikających z Regulaminu, jeżeli jest to spowodowane zdarzeniami spowodowanymi przez działanie siły wyższej. Jeżeli w wyniku zaistnienia siły wyższej rozpatrzenie Reklamacji lub realizacja innych świadczeń na podstawie Regulaminu byłyby niemożliwe, wszelkie prawa i obowiązki wynikające z Regulaminu ulegają zawieszeniu przez czas trwania siły wyższej.
2. Przez działanie siły wyższej rozumie się zdarzenie, którego nie można było przewidzieć przy zachowaniu staranności ogólnie wymaganej w stosunkach kupieckich, któremu Nicom nie mogła się przeciwstawić działając z należytą starannością. Zdarzeniami siły wyższej są w szczególności strajk generalny, decyzje organów władzy publicznej, zakazy importu i eksportu, działania wojenne, epidemia, powódzie i inne zdarzenia elementarnych sił przyrody, powodujące brak możliwości obowiązków wynikających z Regulaminu w całości lub w części, których to zdarzeń Nicom nie mogła przezwyciężyć, a w wyniku których wykonanie całości lub części zobowiązań wynikających z Regulaminu jest niemożliwe.
3. W przypadku zmiany informacji podanych przez Klienta w Formularzu Kontaktowym przed wysyłką przez Nicom Produktu zgodnie z § 7 ust. 6 lub przed zwrotem całej lub części ceny Produktu zgodnie z § 7 ust. 7, Klient jest zobowiązany niezwłocznie poinformować o tym Nicom w wiadomości e-mail, wysłanej w odpowiedzi na wiadomość e-mail Nicom wysłaną po otrzymaniu od Klienta Formularza Kontaktowego. Nicom nie ponosi odpowiedzialności za skutki braku lub nieterminowego poinformowania przez Klienta o ww. zmianie, w tym w szczególności za opóźnienie lub niedoręczenie Produktu Klientowi, zwrot przesyłki z Produktem do Nicom albo przekazanie środków pieniężnych na nieaktualne dane Klienta. W przypadku ponownej wysyłki Produktu spowodowanej nieprzekazaniem przez Klienta aktualnych danych, Nicom może obciążyć Klienta kosztami ponownej przesyłki lub potrącić równowartość tych kosztów z kwoty zwracanej Klientowi w razie zaistnienia przesłanek z § 6.
4. Nicom ma prawo do zmiany niniejszego Regulaminu, poprzez zamieszczenie jego nowej treści na stronach internetowych wskazanych w § 3 ust. 3 oraz w siedzibie Nicom. Do Reklamacji złożonych przed zmianą Regulaminu

zastosowanie znajdują postanowienia Regulaminu aktualne na dzień złożenia Reklamacji, chyba że zmiana Regulaminu wynika ze zmiany przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

5. Administratorem danych osobowych Klientów podanych w Formularzu Kontaktowym oraz na późniejszym etapie rozpatrywania Reklamacji jest Nicom. Nicom przetwarza dane osobowe Klientów na zasadach określonych w Klauzuli Informacyjnej RODO, z którą zapoznanie się i której akceptację Klient potwierdza poprzez złożenie (wysłanie) Formularza Kontaktowego.

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu:

1. Za pośrednictwem Serwisu Nicom świadczy nieodpłatnie drogą elektroniczną usługę umożliwiającą przyjmowanie Reklamacji oraz kontakt z Klientem w sprawach Reklamacji.
2. Do korzystania z Serwisu, w tym usług świadczonych przez Nicom drogą elektroniczną, niezbędne jest posiadanie przez Klienta urządzenia końcowego z systemem operacyjnym Windows, Linux, macOS lub Android, dostępem do sieci Internet pozwalającym na obustronną komunikację przez protokół HTTPS, przeglądarką internetową obsługującą standard HTML 5 oraz technologię kaskadowych arkuszy stylów (CSS3), np. Microsoft Edge w wersji 94 lub nowszej, Mozilla FireFox w wersji 91 lub nowszej, Google Chrome w wersji 100 lub nowszej, a także aktywnego, skonfigurowanego konta poczty elektronicznej oraz włączoną obsługę JavaScript i obsługę plików cookies.
3. Zakazane jest wprowadzanie i dostarczanie przez Klienta za pośrednictwem Serwisu treści bezprawnych.
4. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta w momencie, gdy Klient rozpoczyna korzystanie z funkcji Serwisu umożliwiających przesłanie Formularza Kontaktowego do Nicom.
5. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną kończy się:
 - a. z chwilą opuszczenia przez Klienta strony Formularza Kontaktowego bez jego wysłania albo
 - b. z chwilą wysłania przez Nicom do Klienta informacji o sposobie rozpatrzenia Reklamacji, zgodnie z § 7 ust. 4 Regulaminu.

6. Klient jest uprawniony do składania reklamacji dotyczących usług świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu, za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres mailowy Nicom: reklamacje@aromakingpolska.pl lub telefonicznie pod numerem telefonu +48 505 793 952. Rozmowy telefoniczne pod wskazanym wyżej numerem telefonu mogą być nagrywane, o czym Klient zostanie poinformowany przed rozpoczęciem rozmowy. W reklamacji należy wskazać co najmniej oznaczenie Klienta oraz opis problemu będącego podstawą reklamacji.
7. Nicom udzieli odpowiedzi na reklamację dotyczącą usług świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu drogą mailową na adres e-mail Klienta, z którego wysłana została reklamacja, w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.