**IX. Reklamacje Konsumenta oraz Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta z tytułu braku zgodności Towaru z umową.**

9.1. . Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy.

9.2. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową wynikający z niewłaściwego zamontowania towaru, jeżeli:

a) zostało ono przeprowadzone przez Sprzedawcę lub na jego odpowiedzialność;
b) niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez Konsumenta wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez Sprzedawcę lub osobę trzecią.

9.3. W odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi, Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanych w sposób ciągły, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z umową miały być dostarczane. Czas ten nie może być krótszy niż dwa lata od chwili dostarczenia towaru z elementami cyfrowymi.

9.4. Towar jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:

1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do Towarów z elementami cyfrowymi – również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji;

2) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi, o którym Konsument powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który Sprzedawca zaakceptował.

9.5. Ponadto Towar, aby został uznany za zgodny z umową, musi:

1) nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się Towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
2) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do Towarów z elementami cyfrowymi – również funkcjonalność i kompatybilność, jakie są typowe dla Towaru tego rodzaju i których Konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter Towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że przedsiębiorca wykaże, że:
    a) nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
    b) przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
    c) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję Konsumenta o zawarciu umowy;
3) być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Konsument może rozsądnie oczekiwać;
4) być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które Sprzedawca udostępnił Konsumentowi przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru

9.6. W przypadku Towarów z elementami cyfrowymi Sprzedawca informuje Konsumenta o aktualizacjach, w tym dotyczących zabezpieczeń, niezbędnych do zachowania zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową oraz dostarcza je konsumentowi przez czas:

1) dostarczania treści cyfrowej lub usługi cyfrowej określony w umowie, na podstawie której dostarczanie następuje w sposób ciągły, lub
2) zasadnie oczekiwany przez Konsumenta, uwzględniając rodzaj treści cyfrowej lub usługi cyfrowej i cel, w jakim są wykorzystywane, oraz okoliczności i charakter umowy, jeżeli umowa przewiduje dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej jednorazowo lub częściami.

9.7. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej w zakresie o którym mowa w pkt. 9.6., który wystąpił w czasie określonym w tym punkcie.

9.8. Jeżeli Konsument nie zainstaluje w rozsądnym czasie aktualizacji dostarczonych przez Sprzedawcę zgodnie z pkt. 9.6., Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową wynikający wyłącznie z braku aktualizacji, jeżeli:

a) poinformował Konsumenta o aktualizacji i konsekwencjach jej niezainstalowania;
b) niezainstalowanie lub niewłaściwa instalacja aktualizacji nie wynikały z błędów w instrukcji instalacji dostarczonej przez Sprzedawcę.

9.9. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Towaru z umową, w zakresie o którym mowa w pkt. 9.5 oraz 9.6., jeżeli Konsument najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Towaru odbiega od wymogów zgodności z umową, wskazanych w pkt. 9.5. oraz 9.6. oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy towaru.

9.10.Reklamacje z tytułu braku zgodności Towaru z umową mogą być zgłaszane na adres Sprzedawcy :

EQUILAND Anna Gos ul. Cieszyńska 20/6 45-316 Opole,
na adres e-mail: sklep@kamizelkiochronne.pl,
lub pod numerem telefonu: 793948886 (opłata wg. cennika właściwego operatora)

9.11. Sprzedawca obowiązany jest udzielić odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

9.12. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, Konsument może żądać jego naprawy lub wymiany. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument żąda naprawy, lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

9.13. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności towaru z umową, wartość towaru zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla Konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

9.14. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych

niedogodności dla Konsumenta, uwzględniając specyfikę Towaru oraz cel, w jakim Konsument go nabył.

9.15. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca.

9.16. Konsument udostępnia Sprzedawcy Towar podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbiera od Konsumenta Towar na swój koszt.

9.17. Jeżeli Towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności towaru z umową, Sprzedawca demontuje towar oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.

9.18. Konsument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z Towaru, który następnie został wymieniony.

9.19. Jeżeli Towar jest niezgodny z umową, Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, jeżeli:

a) Sprzedawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z umową zgodnie z pkt. 9.12.
b) Sprzedawca nie doprowadził Towaru do zgodności z umową zgodnie z pkt. 9.14. - 9.17.
c) brak zgodności Towaru z umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Towar do zgodności z umową;
d) brak zgodności Towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy
e) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.

9.20. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości Towaru zgodnego z umową.

9.21. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności Towaru z umową jest nieistotny.

9.22. W razie odstąpienia od umowy Konsument niezwłocznie zwraca Towar Sprzedawcy na jego koszt.

9.23. Sprzedawca zwraca Konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Towaru lub dowodu jego odesłania.

9.24. Sprzedawca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi koszami.

9.25. Postanowienia dotyczące Konsumentów z tytułu niezgodności Towaru z umową, stosuje się odpowiednio do osoby fizycznej, o której mowa w pkt. 1.5 Regulaminu, tj. osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma 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.

**X Reklamacje z tytułu gwarancji**

10.1.Reklamacje dotyczące produktów HELITE na które została udzielona gwarancja, rozpatrywane są zgodnie z zasadami określonymi przez Producenta w oświadczeniu gwarancyjnym do pobrania tutaj.

10.2. W przypadku braku zgodności towarów z umową Konsumentowi z mocy prawa przysługują nieodpłatnie środki ochrony prawnej ze strony i na koszt Sprzedawcy. Gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej.