

ZASADY DOKONYWANIA ZWROTÓW I REKLAMACJI

ZWROTY

Zgodnie z obowiązującymi przepisami klient dokonujący zakupu na odległość, poza sklepem stacjonarnym ma prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży i zwrotu towaru bez podania przyczyny i ponoszenia kosztów.

Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu m.in. do umów:

- 1) o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;
- 2) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- 3) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 4) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

Termin do odstąpienia od umowy sprzedaży:

- a) towarów – wygasa po upływie 14 dni od dnia od otrzymania przesyłki z zamówionym przez Państwa towarem;
- b) usług w postaci możliwości udziału w szkoleniach – wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.

W przypadku zwrotu zakupionych w naszym sklepie produktów, będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy.

Instrukcja zwrotu towaru:

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy sprzedaży towarów, w terminie do 14 dni od odpowiednio otrzymania przesyłki z zamówionym przez Państwa towarem (w przypadku zakupu towarów) należy poinformować sprzedawcę o decyzji o odstąpieniu od umowy sprzedaży w drodze jednoznacznego oświadczenia. Prosimy w tym przypadku o wypełnienie formularza znajdującego się na stronie kamilaradzioch.pl

Po otrzymaniu formularza zwrotu / oświadczenia o odstąpieniu od umowy, otrzymają Państwo mailowo dalsze instrukcje w celu realizacji zwrotu produktów stanowiących rzeczy ruchome.

Prosimy o zapakowanie produktu w karton i zamknięcie paczki. W miarę możliwości do przesyłki prosimy dołączyć dowód zakupu oraz formularz zwrotu lub jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Ułatwi to proces zwrotu produktu.

Do czasu rozliczenia zwrotu, prosimy o zachowanie protokołu potwierdzenia nadania paczki ze zwracanymi produktami.

W terminie do 14 dni od dnia, w którym prześlą Państwo oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży towarów i zamiarze zwrócenia zamówionych towarów, należy zwrócić towar.

Po otrzymaniu paczki i sprawdzeniu produktów, zostaną Państwu wypłacone pieniądze. Jak tylko to nastąpi, otrzymają Państwo od nas wiadomość e-mail z potwierdzeniem.

Zwracany towar nie może nosić śladów użytkowania. Zwracany towar powinien posiadać wszystkie metki oraz powinien posiadać oryginalne opakowanie producenta. W przypadku wysyłki zwracanego towaru bardzo prosimy o dokładne zabezpieczenie paczki, aby nie uległa uszkodzeniu lub zniszczeniu w transporcie.

Zwrot dokonanych przez Państwa płatności, w tym kosztów dostarczenia towarów (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez sprzedawcę) zostanie dokonany niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży.

Zwrot płatności zostanie dokonany przez Sprzedawcę przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jaki został przez Państwa użyty w pierwotnej transakcji, chyba że w sposób wyraźny zgodzą się Państwo na inny sposób zwrotu. W każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

W odniesieniu do umów sprzedaży towarów stanowiących rzeczy ruchome, Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Państwa do chwili otrzymania z powrotem zwracanych towarów lub dostarczenia przez Państwa dowodu odesłania zwracanych towarów.

REKLAMACJE

W celu zgłoszenia reklamacji prosimy postępować zgodnie z poniższymi wskazówkami:

Zgłoszenie reklamacji może nastąpić m.in. poprzez wypełnienie formularza reklamacji dostępnego na stronie internetowej sklepu internetowego.

Prosimy o wydrukowanie i podpisanie wypełnionego formularza reklamacji bądź też oświadczenia o składanej reklamacji.

W przypadku braku możliwości wydrukowania prosimy o przesłanie wypełnionego formularza na adres e-mail: kamilaradzioch@gmail.com.

Możliwe jest także złożenie reklamacji w formie pisemnej na adres ul. Saturnowska, nr 10D, 41-203 Sosnowiec.

Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji Towaru. O wyniku rozpatrzenia reklamacji zostaną Państwo powiadomieni drogą mailową lub pisemnie. Dla celów usprawnienia procesu reklamacji Klient powinien przekazać Towar Sprzedawcy wraz z formularzem reklamacji / oświadczeniem o składanej reklamacji.

Sprzedawca informuje Państwa o możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji, m.in. poprzez złożenie przez Państwa po zakończeniu postępowania reklamacyjnego wniosku o wszczęcie mediacji lub wniosku o rozpatrzenie sprawy przed sądem polubownym (dodatkowe informacje można znaleźć na stronie internetowej

<https://polubowne.uokik.gov.pl/sprzedaz-towarow-i-swiadczenie-uslug.12.pl.html>). Wykaz Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich działających przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej dostępny jest na stronie internetowej: http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq596. Pozasądowe dochodzenie roszczeń po zakończeniu postępowania reklamacyjnego jest bezpłatne. W przypadku Klienta będącego

konsumentem, chcącego skorzystać z pozasądowego sposobu dochodzenia roszczeń, istnieje dodatkowo możliwość złożenia skargi za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>