



INFORMACJA O GWARANCJI, REKLAMACJACH I ZWROTACH

Administrator Danych: Wildhome SP. Z O.O., adres: ul. Lwowska 154A, 33-300 Nowy Sącz, NIP: 734-365-09-65, REGON: 54 07 28 812, adres e-mail: wildhomens@gmail.com/ telefon: 888 262 880.

1. Rękojmia – Podstawowe Prawo Konsumenta

Niezależnie od gwarancji, przysługuje Panu/Pani prawo z tytułu **rękojmi** za wady fizyczne i prawne produktu (art. 556 i nast. Kodeksu cywilnego). To podstawowa ochrona przewidziana prawem dla konsumentów.

- **Podstawa:** Rękojmia obejmuje wady fizyczne i prawne, które powstały przed wydaniem towaru (np. ukryta wada, niezgodność towaru z umową, np. z opisem na aukcji).
- **Termin na zgłoszenie: 2 lata** od wydania towaru.
- **Uprawnienia:** W przypadku stwierdzenia wady, konsument ma prawo do:
 1. **Wymiany towaru na nowy, wolny od wad.**
 2. **Naprawy towaru.**
 3. **Obniżenia ceny.**
 4. **Odstąpienia od umowy (zwrotu pieniędzy),** jeżeli wada jest istotna lub nie usunęliśmy jej w rozsądnym czasie.

2. Gwarancja (Dobrowolna)

Gwarancja to **dobrowolne** i dodatkowe zobowiązanie producenta lub sprzedawcy, które nie ogranicza praw z rękojmi.

- **Podstawa:** Warunki określone w **karcie gwarancyjnej** lub **oświadczeniu gwarancyjnym**. Gwarancja nie jest obowiązkowa.
- **Termin:** 12 miesięcy
- **Zakres:** Określa producent/sprzedawca.

- **Procedura:** Aby skorzystać z gwarancji, należy produkt wysłać do sprzedawcy po wcześniejszym kontakcie.
- **Uwaga:** Skorzystanie z gwarancji nie pozbawia Państwa praw z tytułu rękojmi.

3. Procedura Reklamacyjna (Rękojmia i Gwarancja)

Aby zgłosić reklamację (zarówno z tytułu rękojmi, jak i gwarancji, jeśli jej udzieliliśmy):

1. **Kontakt:** Prosimy o kontakt na adres e-mail: **wildhomens@gmail.com** lub telefonicznie pod numerem: **+48 888 262 880** w celu uzgodnienia szczegółów.
2. **Dostarczenie produktu:** Reklamowany towar należy odesłać na nasz adres: **Wildhome ul. Lwowska 154A, 33-300 Nowy Sącz**. Koszt przesyłki w przypadku reklamacji z tytułu rękojmi **zwracamy po uznaniu reklamacji**.
3. **Załączniki:** Do przesyłki należy dołączyć:
 - Wypełniony **formularz reklamacyjny** (znajduje się w opakowaniu twojego zamówienia) lub kartkę z następującymi informacjami: imię i nazwisko, numer zamówienia, powód reklamacji bądź zwrotu i oczekiwane rozwiązanie.
 - **Kopię dowodu zakupu** (potwierdzenie Allegro, faktura VAT).
4. **Rozpatrzenie:** Reklamację rozpatrzymy niezwłocznie, **nie później niż w ciągu 14 dni** od jej otrzymania. O wyniku poinformujemy Państwa mailowo lub telefonicznie.
5. **Realizacja:** W przypadku uznania reklamacji, wymienimy towar, odeślemy naprawiony produkt, zwrócimy pieniądze lub zaproponujemy obniżkę ceny.

4. Prawo do Odstąpienia od Umowy (14 dni na zwrot)

Zgodnie z ustawą o prawach konsumenta, przysługuje Państwu prawo do odstąpienia od umowy zawartej zdalnie **w ciągu 14 dni** bez podania jakiejkolwiek przyczyny.

- **Termin:** 14 dni liczy się od dnia **odebrania przesyłki** przez Pana/Panią lub wskazaną przez Pana/Panią osobę trzecią.
- **Warunki zwrotu:**
 - Towar musi być kompletny, nieużywany, w nienaruszonym opakowaniu, z wszystkimi elementami i dokumentami.
 - Towar nie może nosić śladów użytkowania, które obniżyłyby jego wartość.

- **Koszt zwrotu:** Koszt przesyłki zwrotnej **pokonuje Kupujący**, chyba że zwrot jest spowodowany wadą towaru (wtedy koszty ponosimy my).
- **Procedura zwrotu:**
 1. Poinformuj nas o chęci zwrotu na adres **wildhomens@gmail.com**
 2. Odeślij towar na nasz adres: **Wildhome ul. Lwowska 154A, 33-300 Nowy Sącz.**
 3. Do przesyłki dołącz wypełniony **formularz odstąpienia od umowy** lub oświadczenie o odstąpieniu zawierające dane do zwrotu płatności.
- **Zwrot pieniędzy:** Zwrócimy Państwu wszystkie otrzymane płatności (w tym koszt dostawy) w terminie **14 dni od otrzymania zwróconego towaru** lub od dostarczenia przez Państwa dowodu jego odesłania. Zwrot nastąpi na ten sam sposób płatności, chyba że uzgodnimy inny.

5. Kiedy Zwrot Nie Jest Przyjmowany (w ramach prawa odstąpienia)

Prawo do odstąpienia od umowy **nie przysługuje** m.in. w przypadku:

- Produktów zapakowanych w sposób uniemożliwiający zwrot po otwarciu opakowania (np. płyty, gry, oprogramowanie z zerwaną folią zabezpieczającą, bądź otwarty produkt).
- Towarów wykonanych na specjalne zamówienie Klienta lub służących zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.
- Dostawy treści cyfrowych (kody, e-booki), jeżeli rozpoczęliśmy ich dostarczanie za Państwa wyraźną zgodą i poinformowaliśmy o utracie prawa do odstąpienia.
- Towarów, które uległy szybkiemu zepsuciu (np. żywność, kwiaty).

Dane kontaktowe do reklamacji i zwrotów:

E-mail: wildhomens@gmail.com

Adres:

Wildhome

ul. Lwowska 154A

33-300 Nowy Sącz