

Ogólne zasady gwarancji, rękojmi i reklamacji

1. Wstęp

W dokumencie opisujemy informacje dotyczące rękojmi, gwarancji oraz procesu reklamacyjnego w odniesieniu do zakupionych w naszym sklepie produktów. Naszym celem jest zapewnienie obsługi na najwyższym poziomie oraz pełnej satysfakcji z dokonanych zakupów.

2. Rękojmia

Zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego (art. 556–576), każdy produkt zakupiony w naszym sklepie objęty jest dwuletnią rękojmią z tytułu wad fizycznych lub prawnych. Jeśli produkt posiada wadę, klient może zażądać:

- naprawy towaru,
- wymiany na egzemplarz wolny od wad,
- obniżenia ceny,
- odstąpienia od umowy (w przypadku wady istotnej, co wiąże się ze zwrotem należności).

Rękojmia nie obejmuje uszkodzeń powstałych w wyniku niewłaściwego użytkowania, samodzielnych napraw lub przeróbek, a także naturalnego zużycia.

3. Gwarancja

Niektóre produkty mogą być objęte dodatkową gwarancją producenta, która jest dobrowolnym zobowiązaniem i określona jest w dokumentach dołączonych do towaru.

- Gwarancja nie wyłącza praw konsumenta wynikających z rękojmi.
- Obejmuje jedynie wady fabryczne lub materiałowe, nie dotyczy szkód powstałych w wyniku nieprawidłowego użytkowania.

Okres gwarancyjny jest ustalany indywidualnie dla każdego produktu i wynosi zazwyczaj od 12 do 24 miesięcy. Szczegóły znajdują się w opisie produktu lub dokumentach gwarancyjnych.

4. Prawo odstąpienia od umowy (zakupy online)

Na podstawie Ustawy o prawach konsumenta z 30 maja 2014 r., kupujący, który zawarł umowę na odległość (np. przez internet), ma prawo zrezygnować z zakupu w ciągu 14 dni od otrzymania towaru bez podawania przyczyny.

Aby skorzystać z tego prawa, należy:

1. Poinformować nas o odstąpieniu (mailowo, przez Centrum Wiadomości Allegro lub Dyskusję w Allegro).

2. Odeśłać produkt w stanie nienaruszonym, najlepiej w oryginalnym opakowaniu, na własny koszt (chyba że uzgodnimy inaczej).

Prawo to nie dotyczy:

- produktów wykonywanych na indywidualne zamówienie,
- artykułów, które po otwarciu nie mogą być zwrócone ze względów higienicznych (np. słuchawki).

5. Procedura reklamacyjna

W przypadku stwierdzenia wady produktu należy:

1. Skontaktować się z nami (adres e-mail, Centrum Wiadomości Allegro lub Dyskusja w Allegro), podając numer zamówienia i opis problemu.
2. Dołączyć dokumentację zdjęciową lub wideo pokazującą wadę (np. uszkodzenia mechaniczne, defekty produkcyjne).
3. Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu maksymalnie 14 dni kalendarzowych. W przypadku jej uznania oferujemy naprawę, wymianę lub zwrot pieniędzy.
4. Jeżeli konieczne będzie odesłanie towaru, zapewnimy etykietę zwrotną i pokryjemy koszt przesyłki. Naprawa lub wymiana nastąpi w ciągu 7 dni roboczych od otrzymania produktu.

6. Zwroty i wymiany

Jeżeli wada zostanie potwierdzona, a produkt objęty jest rękojmią lub gwarancją, zapewniamy jego naprawę lub wymianę. Jeśli nie będzie to możliwe, kupujący może odstąpić od umowy i uzyskać pełny zwrot kosztów.

7. Wyłączenia odpowiedzialności

- Rękojmia i gwarancja nie obejmują szkód spowodowanych nieprawidłowym użytkowaniem, modyfikacjami czy naprawami wykonywanymi przez osoby nieupoważnione.
- Nie obejmują również naturalnego zużycia elementów wynikającego z normalnego użytkowania.

8. Kontakt

W przypadku pytań dotyczących reklamacji, rękojmi czy gwarancji prosimy o kontakt:

- e-mail: kontakt@wisewolf.pl,
- przez Centrum Wiadomości Allegro,
- przez Dyskusję w Allegro.

9. Podsumowanie

Dokładamy starań, aby każdy zakup w naszym sklepie spełniał najwyższe standardy jakości. Jeśli pojawią się jakiegokolwiek problemy, nasz zespół obsługi klienta służy pomocą w szybkim i sprawnym rozwiązaniu spraw reklamacyjnych.