

## ZWROTY I REKLAMACJE

Dzień dobry! Dziękujemy za zakupy w naszej ofercie - jest nam niezmiernie miło, że wybrali Państwo zakupy właśnie u nas.

Bardzo prosimy zapoznać się z poniższymi informacjami - **ułatwią one Państwu ewentualny proces zwrotu bądź reklamacji towaru, jeśli zajdzie taka potrzeba.**

### ZWROTY TOWARÓW

Na odstąpienie od umowy bez podania przyczyny mają Państwo **14 dni od daty zakupu produktu**. Termin do odstąpienia od umowy to zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta „Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35”.

Zatem konsument, który zawarł umowę na odległość lub umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, ma prawo odstąpić od niej bez podawania przyczyny w terminie 14 dni. Jest to tzw. prawo do namysłu, umożliwiające kupującemu zapoznanie się z towarem i rozważenie racjonalności zakupu. Wobec tego ustawodawca zagwarantował kupujący właśnie te 14 dni na to, żeby mógł na spokojnie zapoznać się z zakupionym towarem, **w zakresie niewykraczającym poza ten dostępny w sklepach tradycyjnych.**

**Prosimy mieć na uwadze, że wózki dziecięcy, foteliki samochodowe oraz inne produkty dla dzieci to produkty, które nie nadają się do ponownej sprzedaży jako nowe, jeśli zostały użyte w sposób przekraczający tzw. niezbędny do stwierdzenia właściwości, cech i funkcjonowania rzeczy.** Prosimy pamiętać, iż konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru. Wskazuje się, że konsument powinien obchodzić się w tym celu z towarem w stopniu takim jaki jest możliwy w sklepie tradycyjnym.

**W ramach tego pojęcia można przetestować produkt tak, jak jest to możliwe w sklepie tradycyjnym.** Jeśli jednak udali się Państwo z dzieckiem na spacer (co dotyczy zwłaszcza wózków dla dzieci), czy też w ogóle produkt był normalnie użytkowany dłużej (np. krzeselko do karmienia pobrudziło się w wyniku spożywania przez dziecko posiłku albo w kółka od wózka są powbijane małe kamyki) - nie jest możliwa ponowna sprzedaż takiego produktu jako nowego, a ponieważ nasza firma nie prowadzi sprzedaży produktów używanych - taki wózek, fotelik bądź inny produkt możemy jedynie zutylizować lub wymienić w całości nawet lekko zużyte elementy (np. koła w wózku czy tapicerka produktu).

**Samo przekroczenie zakresu sprawdzania cech i funkcjonalności rzeczy nie niweluje Państwa prawa do odstąpienia, jednak w przypadku zmniejszenia wartości produktu możemy pomniejszyć kwotę zwracaną klientowi o kwotę o jaką obniżona została wartość produktu w wyniku jego nadmiernego użycia. Jeśli sposób użytkowania wózka, fotelika czy innego produktu przekracza ww. sposób niezbędny do stwierdzenia właściwości, cech i funkcjonowania rzeczy, jesteśmy zmuszeni zmniejszyć wartość zwrotu o procent zużycia - procent o jaki pomniejszamy wartość zwrotu jest ustalany adekwatnie do stopnia spadku wartości produktu lub kosztów przywrócenia towaru do stanu pierwotnego.**

**Przykład:** Pan Jarosław zakupił przez Internet wózek dziecięcy. Po tym, jak przedmiot znajdzie się u niego w domu może sprawdzić wyposażenie, stabilność i łatwość prowadzenia np. testując wózek w

pomieszczeniu. Nie oznacza to, jednak że może zacząć normalnie go użytkować, na przykład jeździć na spacer z dzieckiem, a kolejno odstąpić od umowy i zwrócić produkt. Odstąpienie od umowy będzie wprawdzie ważne, ale Pan Jarosław poniesie odpowiedzialność za przekroczenie granic prawidłowego zapoznania się z towarem.

## REKLAMACJE

Wszystkie nasze produkty **objęte są systemem serwisu DOOR TO DOOR**, dzięki któremu reklamację zgłosisz bez wychodzenia z domu.

**UWAGA! Zalecamy, aby zachować oryginalne opakowanie kartonowe.** Jest ono idealnie dopasowane do gabarytów naszego produktu i najlepiej zabezpieczy go na czas przesyłki kurierskiej.

Kupujący może zgłosić reklamację z tytułu gwarancji producenta / dystrybutora na warunkach gwarancji opisanych w karcie gwarancyjnej dołączonej do każdego produktu. Niezależnie od gwarancji Kupujący może również zgłosić reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową na zasadach określonych w ustawie. Zgodnie z obowiązującymi przepisami Sprzedający 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 przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy (art. 43c ustawy o prawach konsumenta). Kupujący po wykryciu wady ma prawo:

- żądać usunięcia wady
- złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy
- złożyć oświadczenie o żądaniu obniżenia ceny
- żądać wymiany rzeczy na wolną od wady / wad

W przypadku braku możliwości wymiany towaru - z uwagi na chociażby brak identycznego w magazynie - Sprzedający gwarantuje zwrot kwoty zakupu w wysokości równej tej, jaką Kupujący zapłacił za towar. Sprzedający do oświadczenia lub żądania ustosunkuje się w ciągu 14 dni, zaś o przebiegu procedury będziemy informować indywidualnie. Zalecamy, aby Poprawnie złożona reklamacja zawierała informacje, które usprawnią jej procedowanie:

- imię i nazwisko,
- adres,
- adres e-mail,
- przedmiot reklamacji,
- wskazaniem żądanie reklamacyjnego kupującego (wymianę, naprawę, obniżenie ceny, odstąpienie),
- datę zawarcia
- okoliczności, jakie uzasadniają reklamację.

W przypadku informacji niepełnych lub wymagających uzupełnienia przed rozpatrzeniem reklamacji Sprzedający zwróci się do składającego reklamację o ich uzupełnienie w wymaganym zakresie. Odpowiedź na reklamację Sprzedający wyśle na podany przez Kupującego adres e-mail / komunikator w marketplace, gdzie miał miejsce zakup bądź adres poczty tradycyjnej.