

POLITYKA ZWROTÓW I REKLAMACJI MERCANTIVA

1. Polityka zwrotów

1.1 Prawo odstąpienia od umowy

Kupujący będący konsumentem ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru, bez podania przyczyny, zgodnie z Ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami, prawo to nie dotyczy przedsiębiorców dokonujących zakupu na potrzeby działalności gospodarczej, chyba że w indywidualnym przypadku sprzedający postanowi inaczej. W przypadku jednoosobowych działalności gospodarczych możliwe jest skorzystanie z ochrony konsumentkiej, pod warunkiem, że zakup nie ma dla nich charakteru zawodowego.

Dla firmy Mercantiva ważna jest satysfakcja wszystkich kupujących – każdą sprawę staramy się rozwiązać w sposób przychylny wobec klienta.

1.2 Zakres zapoznania się z produktem

Towar można sprawdzić jedynie w takim zakresie, w jakim byłoby to możliwe w sklepie stacjonarnym.

Każde przekroczenie tego zakresu – np. nadmierne użycie produktu, jego zabrudzenie, uszkodzenie, zerwanie folii zabezpieczającej (np. ekran, przyciski, obudowę), zerwanie metki, uszkodzenie lub zniszczenie opakowania – może skutkować pomniejszeniem kwoty zwrotu zgodnie z art. 34 ust. 4 ustawy o prawach konsumenta.

1.3 Stan towaru przy zwrocie

Zwracany produkt musi być kompletny, nieużywany w sposób wykraczający poza zwykłe sprawdzenie oraz starannie zabezpieczony do transportu.

Jeśli posiadał oryginalne opakowanie, powinno ono być jedynie ostrożnie otwarte, bez powodowania uszkodzeń i zwrócone w nie gorszym stanie niż zostało pierwotnie dostarczone.

Do zwrotu należy dołączyć całą zawartość dostawy: opakowanie, wypełnienia, zabezpieczenia, instrukcję, akcesoria, fakturę, gratisy itp.

1.4 Koszt zwrotu

W przypadku klientów korzystających z Allegro Smart! obowiązują odrębne warunki zgodne z regulaminem Allegro – koszty wysyłki pokrywa serwis Allegro.

W pozostałych przypadkach koszt odesłania zwracanego towaru ponosi kupujący, chyba że w porozumieniu ze sprzedającym ustalili inaczej.

1.5 Wyłączenia prawa odstąpienia od umowy

Zwrot nie przysługuje w przypadku towarów:

- higienicznych, kosmetycznych i medycznych po otwarciu opakowania,
- personalizowanych lub wykonywanych na zamówienie,
- szybko psujących się lub o krótkim terminie ważności,
- wyraźnie oznaczonych w ofercie jako „zwrot ograniczony” lub „produkt wyłączony z prawa zwrotu” (np. produkty przeznaczone do naprawy lub na części).

1.6 Informacje dodatkowe

Wobec sprzedającego nie stanowią podstawy do roszczeń, sporów, zwrotów ani reklamacji:

- brak zapoznania się z opisem, zdjęciami oraz parametrami oferty,
- nieznajomość języka, w którym została ona przygotowana,
- niezrozumienie lub błędna interpretacja charakteru towaru, jego przeznaczenia czy sposobu działania,
- brak znajomości zasad zawierania umów na odległość, funkcjonowania serwisu i regulaminu Allegro oraz obowiązujących przepisów prawa.

Firma Mercantiva dokłada wszelkich starań, aby opisy produktów były prawidłowe i zgodne z rzeczywistością. Nie ponosimy jednak odpowiedzialności za ewentualne błędy powstałe w wyniku działania systemów zewnętrznych, takich jak automatyczne tłumaczenia serwisu, algorytmiczne grupowanie ofert (tzw. produktyzacja) czy mechanizmy przypisywania parametrów przez platformę Allegro. W razie jakichkolwiek wątpliwości zalecamy kontakt przed zakupem.

2. Polityka reklamacji i gwarancji

2.1 Gwarancja sprzedającego

Na oferowane produkty firma Mercantiva udziela 12-miesięcznej gwarancji sprzedającego, licząc od dnia otrzymania towaru, o ile zapisy w ofercie nie stanowią inaczej.

W przypadku niektórych ofert okres ten może zostać ograniczony do 1 miesiąca.

Wyjątki braku gwarancji są zawsze wskazane w opisie produktu, np. w przypadku towarów uszkodzonych, przeznaczonych do naprawy lub na części.

Gwarancja sprzedającego jest dobrowolna i nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z rękojmi.

2.2 Zakres gwarancji

Gwarancja obejmuje wady fizyczne i prawne ujawnione w okresie jej trwania, które nie wynikają z niewłaściwego użytkowania, uszkodzeń mechanicznych powstałych po odbiorze towaru ani ingerencji osób trzecich.

2.3 Zgłoszenie reklamacji

Reklamacje należy zgłaszać mailowo lub przez system Allegro.

Do zgłoszenia należy dołączyć:

- dowód zakupu,
- dokładny opis wady lub problemu,
- zdjęcia (jeśli będą pomocne przy weryfikacji).

2.4 Koszt przesyłki reklamacyjnej

Towar reklamowany powinien zostać odesłany na koszt kupującego.

W przypadku uznania reklamacji, koszt przesyłki zwracany jest w całości – niezależnie od tego, czy został wcześniej ustalony ze sprzedającym.

W przypadku odrzucenia reklamacji – koszty przesyłki nie podlegają zwrotowi.

2.5 Czas rozpatrzenia reklamacji

Reklamacje są rozpatrywane w ciągu 14 dni kalendarzowych od dnia ich otrzymania.

W przypadku ich uznania, sprzedający realizuje naprawę, wymianę produktu lub zwrot pieniędzy, w zależności od dostępnych możliwości oraz decyzji sprzedającego.

2.6 Rękojmia

Niezależnie od udzielonej gwarancji sprzedającego, kupujący ma prawo skorzystać z uprawnień wynikających z rękojmi – zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.

W przypadku sprzedaży konsumenckiej okres rękojmi wynosi 2 lata od dnia wydania rzeczy kupującemu.

2.7 Reklamacje i rękojmia w przypadku przedsiębiorców

W przypadku zakupów dokonywanych przez przedsiębiorców (firmy, jednoosobowe działalności gospodarcze) rękojmia może zostać ograniczona lub wyłączona – w granicach przewidzianych przepisami Kodeksu cywilnego (art. 558 § 1).

Okres rękojmi dla przedsiębiorców zwykle wynosi 1 rok, jeśli nie ustalono inaczej.

Pomimo tego firma Mercantiva dba o dobro wszystkich klientów – zgłoszenia reklamacyjne tego typu rozpatruje zawsze indywidualnie, z zamiarem pozytywnego rozwiązania.

3. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych niniejszym dokumentem zastosowanie mają:

- ustawa o prawach konsumenta,
- regulamin Allegro,
- kodeks cywilny lub karny (w zależności od charakteru sprawy).

W razie potrzeby rozstrzygania wątpliwości, firma Mercantiva zasięga opinii ekspertów Allegro.