

Ogólne warunki umowy

1. Postanowienia ogólne

Nasz priorytetem jest satysfakcja klienta oraz wysoka jakość obsługi. Dokładamy wszelkich starań, aby oferowane produkty były zgodne z opisem, a proces zakupu przebiegał w sposób przejrzysty i komfortowy dla Kupującego.

2. Gwarancja i rękojmia

a) Wszystkie oferowane produkty są nowe i pełnowartościowe, chyba że wyraźnie zaznaczono inaczej w opisie oferty.

b) Na produkty mogą przysługiwać uprawnienia z tytułu rękojmi wynikające z przepisów prawa oraz – jeśli dotyczy – gwarancja producenta lub gwarancja sprzedawcy, na warunkach wskazanych w karcie produktu lub dokumentach gwarancyjnych.

c) W przypadku skorzystania z gwarancji producenta lub innego podmiotu, zasady i procedura rozpatrywania roszczeń wynikają bezpośrednio z warunków tej gwarancji.

3. Zwroty (odstąpienie od umowy)

a) Kupującemu, który jest konsumentem lub tzw. przedsiębiorcą uprzywilejowanym, co do zasady przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru, na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów.

b) Aby skorzystać z prawa odstąpienia, Kupujący powinien złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy (np. za pośrednictwem formularza zwrotu w Allegro lub wiadomości do sprzedającego), a następnie odesłać produkt w stanie niepogorszonym, w sposób umożliwiający jego bezpieczne dostarczenie.

c) Wszystkie zwroty produktów nie wynikające z naszej winy (np. zmiana decyzji, nietrafiony zakup) są przyjmowane, ale koszt odesłania towaru do sprzedawcy ponosi Kupujący.

d) Zwrot środków następuje niezwłocznie po otrzymaniu przesyłki i weryfikacji stanu produktu, z wykorzystaniem tego samego sposobu płatności, którego użył Kupujący, chyba że uzgodniono inaczej.

4. Reklamacje (towar uszkodzony, niezgodny z umową)

a) W przypadku stwierdzenia wad produktu lub jego niezgodności z umową, Kupujący ma prawo złożyć reklamację (np. przez formularz Allegro lub wiadomość do sprzedawcy), opisując problem i dołączając, w miarę możliwości, zdjęcia dokumentujące wadę lub uszkodzenie.

b) Reklamacje wynikające z naszej winy (np. błąd w wysyłce, produkt uszkodzony przed wysyłką, niezgodność z opisem) rozpatrujemy indywidualnie i w dobrej wierze – dążąc do jak najszybszego i najbardziej satysfakcjonującego rozwiązania dla Kupującego.

c) W przypadku uznanej reklamacji z naszej winy pokrywamy uzasadnione koszty przesyłki reklamacyjnej oraz zapewniamy naprawę, wymianę towaru na nowy, obniżenie ceny lub zwrot środków – zgodnie z obowiązującymi przepisami.

d) Reklamacje, które nie wynikają z naszej winy (np. uszkodzenia powstałe na skutek niewłaściwego użytkowania, naturalne zużycie, błędy przy wyborze produktu) również przyjmujemy do rozpatrzenia – w takich przypadkach koszty wysyłki do sprzedawcy oraz ewentualnej wysyłki z powrotem ponosi Kupujący.

5. Procedura zgłaszania roszczeń

a) Przed odesłaniem towaru z tytułu zwrotu lub reklamacji prosimy o wcześniejszy kontakt poprzez wiadomości w Allegro, co pozwoli dobrać najszybszy i najwygodniejszy sposób załatwienia sprawy.

b) Do przesyłki zalecamy dołączyć krótki opis zgłoszenia oraz dane umożliwiające identyfikację transakcji (np. login Allegro, numer zamówienia).

c) Reklamacje rozpatrujemy w możliwie najkrótszym terminie, nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia otrzymania przesyłki lub kompletnej informacji niezbędnej do rozpatrzenia zgłoszenia.

6. Indywidualne podejście i satysfakcja klienta

W każdej sytuacji spornej staramy się znaleźć rozwiązanie jak najbardziej korzystne i satysfakcjonujące dla Kupującego. Zachęcamy do kontaktu przed wystawieniem opinii – zazwyczaj udaje się znaleźć rozwiązanie, które będzie akceptowalne dla obu stron.