

## Warunki gwarancji – znicze personalizowane (1 miesiąc)

1. Sprzedawca udziela gwarancji na znicze personalizowane na okres **1 miesiąc (30 dni)**, licząc od dnia doręczenia produktu Kupującemu.
2. Gwarancja obejmuje wyłącznie:
  - a. wady materiałowe powstałe na etapie produkcji,
  - b. wady nadruku personalizacji (np. błąd w druku, odklejenie się elementu personalizowanego wynikające z wady technologicznej),
  - c. uszkodzenia powstałe podczas transportu (po ich niezwłocznym zgłoszeniu).
3. Gwarancja **nie obejmuje**:
  - a. naturalnego zużycia produktu,
  - b. zmian wyglądu wynikających z warunków atmosferycznych (deszcz, mróz, słońce, wilgoć, wysoka temperatura),
  - c. uszkodzeń mechanicznych powstałych po doręczeniu towaru (pęknięcia, stłuczenia, zarysowania),
  - d. różnic w kolorystyce wynikających z ustawień monitora Kupującego,
  - e. wad wynikających z błędnie podanych danych do personalizacji przez Kupującego,
  - f. produktów użytkowanych niezgodnie z ich przeznaczeniem.
4. Reklamację w ramach gwarancji należy zgłosić:
  - a. za pośrednictwem formularza Allegro lub wiadomości e-mail,
  - b. nie później niż w terminie **30 dni od otrzymania produktu**,
  - c. wraz z opisem wady oraz dokumentacją zdjęciową.
5. Sprzedawca rozpatrzy reklamację w terminie **do 14 dni kalendarzowych** od dnia jej otrzymania.
6. W przypadku uznania reklamacji, Sprzedawca – według własnego wyboru:
  - a. naprawi produkt,
  - b. wymieni produkt na nowy wolny od wad,
  - c. zwróci Kupującemu zapłaconą kwotę.
7. Koszt odesłania produktu w przypadku uznanej reklamacji ponosi Sprzedawca. W przypadku reklamacji nieuznanej koszt przesyłki ponosi Kupujący.
8. Gwarancja dotyczy wyłącznie pierwotnego nabywcy produktu i nie podlega przeniesieniu.
9. Niniejsza gwarancja **nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza praw Kupującego** wynikających z przepisów prawa, w szczególności z tytułu niezgodności towaru z umową.

# Warunki reklamacji – znicze personalizowane

## 1. Podstawa reklamacji

Sprzedawca odpowiada za zgodność towaru z umową na zasadach określonych w:

- ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta
- ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny

Reklamacje rozpatrywane są z tytułu **niezgodności towaru z umową**.

## 2. Produkty personalizowane

Znicze oferowane w sklepie są **produktami wykonywanymi na indywidualne zamówienie Klienta** (np. imię, dedykacja, data, grafika, kolorystyka).

Z tego względu:

- **nie podlegają zwrotowi bez podania przyczyny** (zgodnie z art. 38 pkt 3 ustawy o prawach konsumenta),
- reklamacja **nie obejmuje subiektywnych odczuć estetycznych**, jeśli produkt został wykonany zgodnie z zamówieniem.

## 3. Podstawy do złożenia reklamacji

Reklamacja może zostać złożona w przypadku:

- uszkodzenia znicza podczas transportu,
- błędu w personalizacji (np. literówka, niezgodna treść),
- otrzymania produktu niezgodnego z zamówieniem.

## 4. Czego reklamacja nie obejmuje

Reklamacji nie podlegają:

- naturalne różnice kolorystyczne wynikające z ustawień monitora,
- drobne różnice wynikające z ręcznego wykonania produktu,
- uszkodzenia powstałe wskutek niewłaściwego użytkowania,
- zużycie wkładu parafinowego (czas i intensywność palenia zależne od warunków atmosferycznych).

## 5. Procedura reklamacyjna

1. Reklamację należy zgłosić **niezwłocznie**, maksymalnie w ciągu **7 dni od otrzymania przesyłki**.
2. Zgłoszenie powinno zawierać:
  - a. numer zamówienia,
  - b. opis problemu,

c. **zdjęcia dokumentujące wadę lub uszkodzenie.**

3. Reklamacje należy składać poprzez system wiadomości Allegro.

## **6. Rozpatrzenie reklamacji**

- Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu **14 dni kalendarzowych** od jej otrzymania.
- W przypadku uznania reklamacji Sprzedawca:
  - wymieni produkt na nowy,
  - lub dokona zwrotu środków (jeśli wymiana nie będzie możliwa).

## **7. Uszkodzenia transportowe**

W przypadku uszkodzenia przesyłki:

- zaleca się sprawdzenie paczki przy kurierze,
- wykonanie zdjęć opakowania i zawartości,
- zgłoszenie reklamacji jak najszybciej po odbiorze.