

## **I. Postanowienia ogólne**

Regulamin niniejszy reguluje zasady sprzedaży towarów oferowanych przez nasz sklep na portalu Allegro.

1. Zamówienia są przyjmowane 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

2. Klient składa zamówienie poprzez formularz dostępny na stronie Allegro.

3. Faktury

- Kupujący wyraża zgodę na otrzymywanie faktur/rachunków w formie elektronicznej na adres e-mail podany podczas składania zamówienia.
- W przypadku braku akceptacji, prosimy o wyraźne poinformowanie o tym w uwagach do zamówienia. Wtedy faktura/rachunek zostanie wysłana w formie papierowej.

## **II. Zasady Zwrotów**

1. Prawo do zwrotu

Klient ma prawo do zwrotu zakupionych produktów w ciągu 14 dni od daty jej otrzymania, bez podawania przyczyny. Warunkiem zwrotu jest, aby produkt był w stanie nienaruszonym, w oryginalnym opakowaniu, a w przypadku przedmiotów do samodzielnego złożenia - w stanie niezłożonym.

2. Wyjątki od zwrotu

Zwroty nie będą akceptowane w następujących sytuacjach:

- Produkt nosi ślady użytkowania lub uszkodzenia.
- Zwracany produkt nie jest w oryginalnym opakowaniu.
- W przypadku produktów do samodzielnego złożenia - produkt został otwarty i złożony.

3. Procedura zwrotu

Zwrot poprzez formularz Allegro lub poprzez kontakt z naszym działem obsługi klienta pod adresem adres e-mail: [biuro@fantazja.org.pl](mailto:biuro@fantazja.org.pl) lub telefonicznie pod numerem 504 525 510).

Otrzymasz instrukcje dotyczące zwrotu.

Starannie zapakuj produkt w oryginalne opakowanie, dołączając wszelkie akcesoria oraz dokumenty, jeśli takie były dostarczone.

Wyślij produkt na adres podany w instrukcjach zwrotu. Koszt przesyłki zwrotnej pokrywa klient, chyba że zwrot jest spowodowany błędem ze strony sklepu.

4. Zwrot płatności

Po otrzymaniu zwróconego produktu i jego weryfikacji, dokonamy zwrotu płatności w ciągu 14 dni roboczych. Zwrot zostanie zrealizowany na to samo konto lub kartę, z której dokonano zakupu.

## **III. Warunki Reklamacji**

Zakres reklamacji: Reklamacji podlegają wszystkie produkty sprzedawane w naszym sklepie, które

są niekompletne, posiadają wadliwe elementy, bądź gdy produkt nie zgadza się z opisem zawartym w ofercie.

1. Czas na zgłoszenie reklamacji: Klient ma prawo do zgłoszenia reklamacji w ciągu 14 dni od daty otrzymania towaru.
2. Formy zgłoszenia: Reklamacja powinna być zgłoszona pisemnie (za pośrednictwem poczty elektronicznej lub listownie) na adres sklepu. Należy dołączyć:
  - imię i nazwisko,
  - numer zamówienia,
  - opis wady produktu,
  - zdjęcia ilustrujące wadę .
  -
3. Procedura rozpatrywania reklamacji: Po otrzymaniu zgłoszenia, sklep zastrzega sobie prawo do rozpatrzenia reklamacji w ciągu 14 dni roboczych. Klient zostanie poinformowany o decyzji drogą elektroniczną.
4. Możliwości rozwiązania: W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, klient ma prawo do:
  - wymiany towaru na wolny od wad,
  - naprawy uszkodzonego elementu,
  - zwrotu kosztów, jeżeli wymiana lub naprawa nie jest możliwa.
5. Zwrot towaru: W przypadku konieczności zwrotu towaru, klient zobowiązany jest odesłać figurkę na koszt własny, chyba że reklamacja została uznana za zasadną przez sklep.
6. Wyłączenia: Reklamacji nie podlegają wady powstałe w wyniku niewłaściwego użytkowania, montażu niezgodnego z instrukcją czy też normalnego zużycia produktu.
7. Prawo do odmowy reklamacji: Sklep zastrzega sobie prawo do odmowy reklamacji w przypadku, gdy reklamowany towar nie będzie odpowiadał opisanym warunkom, lub jeżeli wada wynika z niewłaściwego użytkowania przez klienta.

#### **IV. Kontakt**

W przypadku pytań dotyczących polityki zwrotów/reklamacji lub procesu zwrotu/reklamacji, zapraszamy do kontaktu z naszym działem obsługi klienta:

E-mail: [biuro@fantazja.org.pl](mailto:biuro@fantazja.org.pl)  
Telefon: 504 525 510