

Ogólne warunki gwarancji, rękojmi i procedur reklamacyjnych

1. Wprowadzenie

Dziękujemy za wybór naszego sklepu. Poniższy dokument zawiera szczegółowe informacje na temat gwarancji, rękojmi oraz procedur reklamacyjnych związanych z zakupionymi u nas produktami. Naszym priorytetem jest zapewnienie najwyższej jakości obsługi oraz satysfakcji z zakupów.

2. Zakres rękojmi

Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (Kodeks cywilny, art. 556-576), wszystkie produkty sprzedawane w naszym sklepie objęte są rękojmią za wady fizyczne i prawne przez okres **2 lat** od daty zakupu. W przypadku stwierdzenia wady produktu klient ma prawo do:

- Naprawy wadliwego produktu.
- Wymiany produktu na nowy.
- Obniżenia ceny produktu.
- Odstąpienia od umowy, jeśli wada jest istotna (co skutkuje zwrotem pieniędzy).

Rękojmia nie obejmuje uszkodzeń wynikających z nieprawidłowego użytkowania, samodzielnych napraw lub modyfikacji produktu przez klienta, ani zniszczeń powstałych w wyniku normalnego zużycia.

3. Warunki gwarancji

Oprócz rękojmi wybrane produkty mogą być objęte gwarancją producenta. Gwarancja jest dobrowolnym zobowiązaniem producenta i może oferować dodatkową ochronę. Jej warunki są opisane w dokumentach gwarancyjnych dostarczonych z produktem. Gwarancja:

- Nie ogranicza i nie wyłącza praw konsumenta wynikających z rękojmi.
- Dotyczy tylko wad fabrycznych lub materiałowych, a nie uszkodzeń powstałych w wyniku niewłaściwego użytkowania.

Każdy produkt ma indywidualny okres gwarancyjny, który zazwyczaj wynosi od **12 do 24 miesięcy**. Szczegółowe informacje na ten temat są dostępne w opisie produktu lub dokumentach dołączonych do zakupu.

4. Prawo do odstąpienia od umowy (dla sprzedaży online)

Zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r., klient, który dokonał zakupu na odległość (np. przez internet), ma prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w ciągu **14 dni** od otrzymania towaru. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, należy:

- Zgłosić chęć odstąpienia drogą mailową, w Allegro, w Centrum Wiadomości Allegro lub Dyskusji otwartej w Allegro
- Odesłać produkt w stanie nienaruszonym, w oryginalnym opakowaniu, na swój koszt (chyba że uzgodniono inaczej).

Prawo do odstąpienia **nie dotyczy**:

- Produktów spersonalizowanych na zamówienie klienta.
- Produktów, które po otwarciu nie nadają się do zwrotu ze względów higienicznych (**np. słuchawki, szczoteczki**).

Informujemy, że wydłużamy okres zwrotu towaru do 90 dni dla następujących kategorii produktów:

- Folie i szkła ochronne na ekrany smartfonów
- Folie i szkła ochronne na smartwatche

Aby skorzystać z możliwości zwrotu, produkt musi zostać odesłany w pełnym komplecie.

Przykładowo, jeśli klient zakupił zestaw trzech sztuk szkła hartowanego na telefon, prawo do zwrotu przysługuje tylko w przypadku zwrotu całego zestawu, tj. trzech szkieł hartowanych zakupionych w ramach zamówienia.

W sytuacji, gdy klient odeśle jedynie część zamówienia, SELATO SPÓŁKA KOMANDYTOWA zastrzega sobie prawo do odrzucenia zwrotu.

5. Procedura zgłaszania reklamacji

W przypadku problemów z zakupionym produktem, prosimy o zgłoszenie reklamacji zgodnie z poniższymi krokami:

1. **Zgłoszenie reklamacji:** Prosimy o kontakt z naszym działem obsługi klienta pod adresem: **[adres email]**, w Centrum Wiadomości Allegro lub Dyskusji otwartej w Allegro. W zgłoszeniu należy podać numer zamówienia oraz szczegóły problemu.
2. **Dokumentacja problemu:** Aby przyspieszyć proces reklamacji, prosimy o przesłanie zdjęć lub filmów przedstawiających wadę produktu. Może to obejmować uszkodzenia mechaniczne, wady fabryczne lub inne problemy techniczne.
3. **Rozpatrzenie reklamacji:** Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu **14 dni kalendarzowych** od daty zgłoszenia. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, oferujemy naprawę, wymianę produktu lub zwrot pieniędzy.
4. **Zwrot wadliwego produktu:** W przypadku uznania reklamacji, może być wymagane odesłanie wadliwego produktu. W takiej sytuacji dostarczymy etykietę zwrotną, a koszty przesyłki pokryjemy my. Produkt zostanie naprawiony lub wymieniony w ciągu **7 dni roboczych** od momentu otrzymania zwrotu.

6. Postępowanie w przypadku zwrotu i wymiany

Jeżeli produkt jest objęty rękojmią lub gwarancją, a wada została potwierdzona, oferujemy wymianę lub naprawę produktu. W przypadku braku możliwości naprawy lub wymiany, klient ma prawo do odstąpienia od umowy oraz zwrotu pełnej kwoty zapłaconej za produkt.

7. Wyłączenia odpowiedzialności

- Gwarancja oraz rękojmia nie obejmują uszkodzeń powstałych w wyniku niewłaściwego użytkowania, modyfikacji dokonanych przez klienta lub przypadkowych uszkodzeń (np. mechanicznych, upadków, zalania).
- Gwarancja nie obejmuje naturalnego zużycia produktu wynikającego z jego użytkowania.

- Gwarancja oraz rękojmia nie obejmują produktów, które były naprawiane przez osoby nieupoważnione.

8. Kontakt

W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących gwarancji, rękojmi lub procedur reklamacyjnych, prosimy o kontakt z naszym działem obsługi klienta:

- Email: **[adres email]**
- poprzez Centrum Wiadomości Allegro
- poprzez Dyskusję otwartą w Allegro

9. Podsumowanie

Chcemy zapewnić, że każdy zakup dokonany w naszym sklepie będzie spełniał najwyższe standardy jakości. Jeśli napotkasz jakiegokolwiek problemy z zakupionymi produktami, nasz zespół obsługi klienta jest do Twojej dyspozycji i z przyjemnością pomoże w szybkim rozwiązaniu wszelkich kwestii reklamacyjnych.