

Zwroty i reklamacje

Odstąpienie od umowy

Jeśli jesteś tzw. kupującym uprzywilejowanym, a więc:

A) konsumentem

albo

B) osobą fizyczną, dla której umowa, jaką z nami zawarłeś, jest bezpośrednio związana z Twoją działalnością gospodarczą, ale nie ma dla Ciebie charakteru zawodowego

- co do zasady przysługuje Ci **prawo do odstąpienia od zawartej na odległość umowy**.

Od umowy możesz odstąpić, składając nam **oświadczenie o odstąpieniu od umowy** np. poprzez wiadomość e-mail przesłaną na adres: kontakt@seryjoanny.pl.

Od umowy możesz odstąpić w terminie **14 dni**.

Bieg czternastodniowego terminu na odstąpienie od umowy rozpoczyna się od objęcia towaru w posiadanie przez Ciebie lub wskazaną przez Ciebie osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która obejmuje wiele towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniego towaru, partii lub części.

Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Zwracany towar zwróć do nas niezwłocznie na adres: Kopina 18, 21-070 Cyców, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpiłeś od umowy.

Dokonane przez Ciebie płatności zwrócimy Ci niezwłocznie na zasadach wskazanych w Regulaminie sklepu, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania od Ciebie oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Jeśli nie zaproponowaliśmy, że sami odbierzemy od Ciebie towar – możemy wstrzymać się ze zwrotem otrzymanej od Ciebie płatności do chwili otrzymania towaru z powrotem lub dostarczenia przez Ciebie dowodu jego odesłania - w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Pamiętaj, że prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Ci m.in. w odniesieniu do umowy:

- w której przedmiotem świadczenia jest **towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według Twojej specyfikacji** lub **służący zaspokojeniu Twoich zindywidualizowanych potrzeb**;
- w której przedmiotem świadczenia jest **towar ulegający szybkiemu zepsuciu** lub mający krótki termin przydatności do użycia;
- w której przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego **po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych**, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- w której przedmiotem świadczenia są **nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu**, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

Szczegółowe informacje na temat odstąpienia od umowy znajdziesz w naszym Regulaminie sklepu.

Reklamacje

Poniższe treści mają zastosowanie do tzw. kupującego uprzywilejowanego. Jeśli nim nie jesteś, zajrzyj do naszego Regulaminu sklepu, aby uzyskać szczegółowe informacje na temat reklamacji.

W przypadku gdy niewłaściwie zrealizujemy zawartą z Tobą umowę, masz prawo złożyć reklamację - najlepiej na adres e-mail: kontakt@seryjoanny.pl lub drogą pocztową na adres Kopina 18, 21-070 Cyców.

Co do zasady, ponosimy odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową, istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili.

Na podstawie przepisów ustawy o prawach konsumenta możesz w takiej sytuacji żądać:

a) wymiany towaru

lub

b) naprawy towaru.

W niektórych przypadkach możesz też:

a) odstąpić od umowy

lub

b) złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny

- **szczegóły w tym zakresie znajdziesz w naszym Regulaminie sklepu.**