

REKLAMACJE I ZWROTY

Gwarancja

Wszystkie produkty objęte są gwarancją sklepu.

Uwaga: prosimy o zachowanie dowodu zakupu (faktura), ponieważ stanowi on podstawę do zgłoszenia reklamacji.

Zwroty i Reklamacje

Przed odebraniem przesyłki prosimy zawsze sprawdzić, czy nie uległa uszkodzeniu w transporcie. Jeżeli opakowanie posiada widoczne uszkodzenia zewnętrzne, zalecamy odmówienie przyjęcia przesyłki.

Jeszcze w obecności doręczyciela, koniecznie należy sprawdzić zawartość przesyłki. W sytuacji jakichkolwiek uwag, co do stanu technicznego i wizualnego oraz kompletności odbieranego produktu trzeba bezwzględnie sporządzić protokół szkody. Niezbędnymi drukami dysponuje doręczyciel, który ma jednocześnie obowiązek poświadczyć stwierdzone nieprawidłowości. Protokół rozbieżności stanowi podstawę późniejszej reklamacji. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia wnętrza przesyłki, należy niezwłocznie sporządzić i podpisać – wspólnie z kurierem – protokół szkody. Trzeba tam zaznaczyć odpowiednie opcje: „czy przyjęto bez zastrzeżeń – NIE”, „czy opakowanie zewnętrzne było uszkodzone – TAK”. Jest to bardzo ważne, ponieważ sporządzone na miejscu pismo jest podstawą do reklamacji. Reklamacje dotyczące uszkodzeń mechanicznych powstałych podczas transportu oraz brak towarów zaleca się zgłaszać drogą mailową niezwłocznie po otrzymaniu przesyłki. Warunkiem przyjęcia tego typu reklamacji przez Sklep będzie spisany przez Klienta, wraz z dostarczycielem protokół reklamacyjny. Może się jednak zdarzyć, że zostanie podpisany odbiór paczki i dopiero po odjeździe kuriera okaże się, że mimo nienaruszonego opakowania, zawartość jest uszkodzona. Według Ustawy Prawo Przewozowe z dnia 15 listopada 1984 r. jest wtedy 7 dni na zgłoszenie szkody, ale wówczas samemu należy udowodnić, że zawartość została uszkodzona przed dostarczeniem paczki.

Reklamacja

Jeżeli zakupiony towar ma wady fabryczne lub jest niezgodny z opisem (**z zastrzeżeniem, różnic dotyczących zdjęć Towarów**, [kolory, faktury, rysunki...], **które wynikają z ręcznej obróbki plastycznej i nie mogą być podstawą do reklamacji Towaru** - zastrzegamy, że w wyrobach Handmade jest to efekt zamierzony, klient przyjmując warunki regulaminu godził się i akceptował ten fakt. Reklamacji nie podlegają również towary objęte promocją) prosimy o postępowanie zgodnie z poniższą procedurą reklamacyjną.

Procedura reklamacji produktów:

- Prosimy o mailową lub telefoniczną informację o chęci i powodach Zareklamowania produktu. Następnie prosimy o odesłanie do nas produktu, dołączając do niego Formularz Reklamacji Towaru dostępny na e-mail, kontakt: sklep@funart.com.pl.
- W ciągu 14 dni od otrzymania przesyłki poinformujemy mailowo lub telefonicznie o wyniku postępowania reklamacyjnego.
- Jeżeli reklamacja zostanie rozpatrzona pozytywnie, w ciągu 7 dni roboczych od dnia podjęcia decyzji, zrekompensujemy poniesione przez koszty poprzez: naprawę reklamowanego produktu, przesłanie nowego egzemplarza produktu lub zwrot pieniędzy.
- Jeżeli reklamacja zostanie uznana za nieuzasadnioną prześlemy szczegółowe uzasadnienie podjętej decyzji i w ciągu 14 dni roboczych odeślemy na nasz koszt reklamowany produkt.

Zwrot produktów (ODSTĄPIENIE OD UMOWY)

Zgodnie z obowiązującymi przepisami, **w ciągu 14 dni kalendarzowych** od daty dostarczenia zamówionego towaru klient ma prawo **do zwrotu towaru, bez podania przyczyny**, w ramach **odstąpienia od umowy**, składając stosowne oświadczenie na piśmie. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Dotyczy to jednak **wyłącznie sprzedaży konsumenckiej**, a więc stosuje się tylko do sprzedaży **osobie fizycznej**, która dokonuje zakupu w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą.

Zwracany produkt **nie może nosić śladów użytkowania** - każdy element musi być kompletny i fabrycznie zapakowany, towar dostarczony w oryginalnym opakowaniu w stanie niezmienionym. W przypadku niespełnienia tego warunku produkt nie zostanie przyjęty.

Procedura zwrotu produktu (Odstąpienie od umowy):

- Prosimy o mailową lub telefoniczną informację o chęci Odstąpienia od umowy, w ciągu 14 dni kalendarzowych od otrzymania przesyłki, a następnie odesłanie zakupionego produktu w nieuszkodzonym stanie i oryginalnym opakowaniu wraz z całą jego zawartością, kontakt: sklep@funart.com.pl.

- Do przesyłki należy dołączyć pisemne oświadczenie, Formularz odstąpienia od umowy, dostępne dostępne na e-maila, kontakt: sklep@funart.com.pl.

- W ciągu 3 dni roboczych od otrzymania przesyłki sprawdzimy stan zwracanego produktu (czy nie nosi śladów użytkowania, czy nie został uszkodzony lub zniszczony, czy znajduje się w oryginalnym opakowaniu z całą jego zawartością).

- Jeżeli nie odnotujemy przeciwwskazań, na adres email wysłany w zamówieniu prześlemy informację o pozytywnym rozpatrzeniu zwrotu produktu. Na załączony numer konta w ciągu 7 dni zostanie dokonany zwrot pieniędzy. W przypadku płatności kartą płatniczą zwrot środków zostanie wykonany na kartę.

- Jeżeli zwrot produktu zostanie odrzucony (ze względu na uszkodzenie produktu lub oznaki użytkowania), na wskazany adres email prześlemy informację o nieprzyjęciu zwrotu produktu. W ciągu 7 dni roboczych na wskazany adres zwrotny odeślemy produkt, pokrywając koszt przesyłki.

W przypadku innych kosztów poniesionych przez Klienta w związku z reklamacją lub Odstąpieniem od umowy Klient może się ich domagać na zasadach ogólnych. Do odpowiedzialności odszkodowawczej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego o skutkach niewykonania zobowiązań.