

POLITYKA ZWROTÓW I REKLAMACJI WEDKARZ.PRO

§1. Zwrot

Kupujący będący Konsumentem może odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie wynikającym z ustawy, co do zasady 14 dni.

§2. Zgłoszenie

Zwrot można zgłosić przez: Konto → Moje zamówienia → Zamówienie → Produkt → ZWROT. Możliwe jest również wybranie ZWROT CAŁEGO ZAMÓWIENIA lub ZWROT WYBRANYCH PRODUKTÓW.

§3. Wielu Sprzedawców

Jeżeli zamówienie obejmuje produkty kilku Sprzedawców, zwrot dotyczący produktów jednego Sprzedawcy jest obsługiwany jako osobna część sprawy.

§4. Obsługa przez Sprzedawcę

1. Zgłoszenie jest automatycznie przekazywane właściwemu Sprzedawcy.
2. Sprzedawca powinien odpowiedzieć przez Panel w ciągu 24 godzin.
3. Termin 24 godzin jest standardem organizacyjnym Platformy.
4. Nie zastępuje terminów wynikających z prawa.

§5. Zwrot pieniędzy

1. Zwrot środków jest zlecany przez Sprzedawcę za pośrednictwem Tpay.
2. Tpay realizuje zwrot środków Kupującemu.
3. Tpay umożliwia zwrot całkowity oraz częściowy.
4. W przypadku marketplace zwrot może dotyczyć konkretnego Sprzedawcy lub konkretnych produktów.
5. Sprzedawca ponosi opłaty związane z realizacją zwrotu zgodnie z aktualną taryfą Tpay.

§6. Reklamacja

Reklamację można złożyć przez: Konto → Moje zamówienia → Zamówienie → Produkt → REKLAMACJA.

Reklamacja może dotyczyć m.in. niezgodności towaru z umową, uszkodzenia, braków, błędnego produktu lub niezgodności parametrów.

§7. Niezgodność towaru z umową

1. W przypadku Konsumenta reklamacja jest kierowana do Sprzedawcy, który jest stroną umowy sprzedaży.
2. Kupujący może korzystać z ustawowych środków ochrony, w tym żądać naprawy lub wymiany, a w przypadkach przewidzianych prawem – obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy.
3. Sprzedawca zobowiązany jest zachować ustawowe terminy odpowiedzi.

§8. Personalizacja

1. Prawo odstąpienia od umowy może nie przysługiwać w przypadku produktu wykonanego według indywidualnej specyfikacji Kupującego lub służącego jego zindywidualizowanym potrzebom, jeżeli spełnione są przesłanki ustawowe.
2. Dotyczy to przykładowo odzieży z indywidualnym nadrukiem, odzieży z imieniem, odzieży z indywidualnym haftem, produktu wykonanego na indywidualne zamówienie lub produktu zmodyfikowanego według specyfikacji klienta.
3. Nie wyłącza to reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową.

§9. Zamiennik

1. Sprzedawca nie może jednostronnie zastąpić produktu innym produktem.
2. Musi przedstawić propozycję przez Panel.
3. Kupujący musi ją zaakceptować.
4. Brak akceptacji oznacza konieczność zwrotu należnej kwoty.

§10. Zamówienie niekompletne

Sprzedawca może wysłać niekompletne zamówienie wyłącznie po poinformowaniu Kupującego i zapewnieniu zwrotu należności za brakujący produkt.

§11. Dowody

W przypadku reklamacji Kupujący może zostać poproszony o zdjęcia, opis problemu, numer zamówienia, zdjęcie opakowania, zdjęcia uszkodzenia lub inne informacje niezbędne do oceny sprawy. Żądanie dowodów nie może prowadzić do ograniczenia ustawowych praw Konsumenta.

§12. Komunikacja

Całość komunikacji dotyczącej zgłoszenia może być prowadzona przez Panel Wedkarz.pro. Operator może mieć dostęp do tej komunikacji w celu obsługi Platformy i rozstrzygania sporów.

§13. Spór

Jeżeli Kupujący i Sprzedawca nie osiągną porozumienia, Operator może przekazać stronom historię komunikacji, poprosić o dodatkowe informacje, podjąć działania wobec Sprzedawcy w przypadku naruszenia Regulaminu, ograniczyć ofertę Sprzedawcy lub zawiesić Sprzedawcę. Operator nie zastępuje sądu ani właściwego organu rozstrzygającego spór dotyczący umowy sprzedaży.