

## Poniżej wszystkie podstawowe informacje dotyczące zwrotów, reklamacji oraz gwarancji.

Jeżeli zakupiona rzecz ma wadę, masz prawo złożyć **REKLAMACJĘ**, w której określisz swoje wymagania dotyczące doprowadzenia towaru do stanu opisanego na karcie produktu (tj. do stanu zgodności z umową).

Jej podstawą może być:

1. **RĘKOJMIA** (ustawowo uregulowany sposób dochodzenia przez Ciebie roszczeń od sprzedawcy);
2. **GWARANCJA** (dobrowolne zobowiązanie sprzedawcy, importera lub producenta odnoszące się do jakości produktu);

W przypadku dokonania zakupu za pośrednictwem Internetu (a zatem co do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość) przysługuje Ci ponadto **PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY BEZ PODANIA PRZYCZYNY** na podstawie ustawy o Prawach Konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. 2014 poz. 827).

To do Ciebie - jako Konsumenta należy wybór podstawy złożenia reklamacji.

### RĘKOJMIA

Z tytułu rękojmi sprzedawca jest odpowiedzialny wobec Kupującego za wady fizyczne i prawne towaru.

O wadzie fizycznej mówimy jeżeli rzecz:

- nie ma właściwości, które powinna mieć;
- nie ma właściwości, o których zapewniał sprzedawca lub reklama;
- nie nadaje się do celu, o którym poinformował sprzedawca;
- jest niekompletna;
- jest nieprawidłowo zamontowana lub uruchomiona.

Wada prawna polega na tym, że sprzedany towar stanowi własność osoby trzeciej albo jest obciążony prawami na rzecz osoby trzeciej.

**W ramach uprawnień wynikających z rękojmi konsument możesz żądać:**

- wymiany towaru na nowy;
- naprawy towaru;
- obniżenia ceny;
- odstąpienia od umowy - o ile wada jest istotna.

**Gdy dokonujesz wyboru między powyższymi żądaniami, pamiętaj o następujących zasadach:**

- nie możesz żądać odstąpienia od umowy, jeżeli wada ma charakter nieistotny;
- kiedy żądasz obniżenia ceny, powinieneś określić wartość, o którą cena ma zostać obniżona.

**Abby zgłoszona przez Ciebie reklamacja została rozpatrzona powinieneś przestać ją na adres pocztowy:**

Lema Katarzyna Głuchowska  
ul. Okólna 43  
05-270 Marki  
z dopiskiem "reklamacja" lub "zwrot"

bądź na adres e-mail: [kgluchowska@lumifabryka.com](mailto:kgluchowska@lumifabryka.com) (w tytule maila prosimy wpisać pełny numer zamówienia).

**W celu ułatwienia procesu reklamacji prosimy podać następujące informacje:**

- numer zamówienia lub skan dowodu zakupu lub wykazać w inny sposób, że doszło do zakupu;
- opis wady;
- zdjęcia wad towaru, całości przedmiotu, a także opakowania w którym zamówienie zostało dostarczone;
- w przypadku otrzymania uszkodzonej przesyłki - skan protokołu szkody, który został spisany w obecności kuriera (powinna być w nim zaznaczona informacja o uszkodzonym opakowaniu).

**Do zgłoszonej reklamacji ustosunkujemy się w ciągu 14 dni od daty otrzymania zgłoszenia.**

Warto pamiętać, że ustosunkowanie się do reklamacji to potwierdzenie lub zaprzeczenie jej zasadności. Nie oznacza to jednak, że w tym terminie towar musi zostać przywrócony do stanu zgodności z umową.

W przypadku uznania reklamacji produkt zostanie naprawiony lub wymieniony na pełnowartościowy, a jeśli będzie to już niemożliwe - zwrócimy pieniądze.

Przypominamy, że **nie przyjmujemy przesyłek odsyłanych do nas za pobraniem.**

W przypadku uznania reklamacji równowartość opłaty pocztowej poniesionej przy odesłaniu do nas wadliwego towaru zwrócimy natychmiast po otrzymaniu przesyłki i przyjęciu reklamacji.

**W przypadku kiedy reklamacja dotyczy tylko części produktów**, prosimy o dołączenie kopii rachunku lub paragonu wraz z protokołem reklamacji.

W sytuacji kiedy wartość reklamowanego towaru jest **mniej niż 10 złotych** (np. uchwyt), prosimy o kontakt telefoniczny, który pomoże w szybkim załatwieniu tego typu reklamacji.

## **GWARANCJA**

Towary oferowane przez sklep Lumifabryka są objęte **GWARANCJĄ PRODUCENTA**.

Gwarancja jest dobrowolnym zobowiązaniem gwaranta i to on ustala jej treść. To gwarant decyduje zatem o tym, czy gwarancja zostanie udzielona oraz jakim zakresem odpowiedzialności zostaną objęte produkty.

**Gwarantem nie musi być sprzedawca** - może być nim producent lub dystrybutor.

**O istnieniu gwarancji będziesz poinformowany najpóźniej w momencie wydania towaru.**

Zamówiony produkt wysyłany jest do Ciebie wraz z dowodem zakupu (fakturą lub paragonem) oraz kartą gwarancyjną, która zawiera warunki gwarancji (uwaga: warunki gwarancji mogą być wydrukowane bezpośrednio na opakowaniu produktu lub w instrukcji obsługi).

### **WAŻNE:**

- zachowaj dowód zakupu (faktury lub paragonu) do czasu wygaśnięcia gwarancji, wskazanego w karcie gwarancyjnej lub w opisie produktu;
- zapoznaj się z warunkami gwarancji, znajdującymi się w załączonej karcie gwarancyjnej lub na stronach internetowych producenta;

- w przypadku wykrycia wady w produkcie kupionym w naszym sklepie i objętym gwarancją skontaktuj się z nami mailowo lub telefonicznie, przeprowadzimy Cię przez procedurę reklamacyjną.

#### **Obowiązek dostarczenia przedmiotu reklamacji**

Aby reklamacja mogła zostać rozpatrzona, sprzedawca musi mieć możliwość zweryfikowania zasadności roszczeń poprzez stwierdzenie istnienia wady oraz podania przyczyn jej powstania. W związku z tym konsument ma obowiązek dostarczyć zakupiony towar do sprzedawcy. Jeżeli Twoja reklamacja zostanie uwzględniona zwrócimy Ci koszt dostarczenia rzeczy.

#### **ZWROT**

Jeżeli zakupiony artykuł nie spełnia Twoich oczekiwań możesz go zwrócić bez podania przyczyny.

**Klient (konsument) ma prawo odstąpić od umowy** sprzedaży zakupionych w sklepie Lumifabryka produktów w ciągu 14 dni od ich otrzymania przesyłki na zasadach opisanych w Ustawie z dnia 30.05.2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 nr 827).

Z opisanego wyżej uprawnienia **nie mogą** skorzystać osoby, które nabywają dany towar w związku z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą prosząc dodatkowo o wystawienie faktury VAT.

W przypadku otrzymania towaru niezgodnego z zamówieniem zastosowanie ma procedura reklamacji.

#### **Jak dokonać zwrotu?**

- Poinformuj nas mailowo o tym, że chcesz oddać zakupiony towar . W tytule maila prosimy wpisać pełny numer zamówienia. (Nie jest to warunek konieczny jednak znacznie przyspiesza zwrot kosztów transakcji.)
- W odpowiedzi zwrotnej otrzymasz:
  - informację pod jaki adres należy odesłać towar,
  - formularz odstąpienia od umowy, który wypełniony należy odesłać na adres kontakt@lumifabryka.com (w tytule maila prosimy wpisać pełny numer zamówienia).
- Spakuj zwracany towar w oryginalne opakowanie. Do momentu odbioru przesyłki przez nasz magazyn jesteś właścicielem towaru.

#### **WAŻNE:**

- zgodnie z ustawą o Prawach konsumenta dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. 2014 poz. 827) prawo odstąpienia od umowy jest wyłączone w przypadkach w niej wskazanych (m.in. w sytuacji, gdy przedmiotem zamówienia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana na specjalne zamówienie lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb);
- przesyłka nie może być nadana za pobraniem.

Konsument ponosi **koszty** związane z odesłaniem towaru do sprzedawcy.

W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży, Pies na Kanapie zwraca wszystkie otrzymane od Konsumenta płatności, w tym koszty dostarczenia Towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy spośród zawartych w ofercie sprzedaży).

**Pamiętaj o tym, że zwrotu pieniędzy dokonujemy do 14 dni od otrzymania przez nas przesyłki.**

Zachęcamy Cię również do zapoznania się z pełną treścią REGULAMINU umieszczonego na naszej stronie internetowej.

**W razie pytań dotyczących Twojego zwrotu, napisz do nas na adres [kgluchowska@lumifabryka.com](mailto:kgluchowska@lumifabryka.com)**