

## Reklamacje i zwroty

### §8. Prawo odstąpienia od umowy (zwroty)

1. Konsument ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia otrzymania produktu bez podawania przyczyny.
2. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadku produktów wykonanych według indywidualnej specyfikacji Klienta lub służących zaspokojeniu jego indywidualnych potrzeb.
3. Dotyczy to w szczególności produktów zawierających:
  - a. indywidualny tekst,
  - b. imię,
  - c. datę,
  - d. przesłane zdjęcie,
  - e. indywidualną grafikę lub projekt.
4. Klient może skorzystać z funkcji zwrotu dostępnej w Sklepie.
5. Koszt odesłania produktu ponosi Klient.
6. Klient odpowiada za zmniejszenie wartości produktu wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do sprawdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
7. Zwrot płatności nastąpi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa po otrzymaniu zwróconego produktu lub dowodu jego odesłania.
8. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy Sprzedawca zwraca cenę produktu oraz koszt najtańszej dostępnej w Sklepie formy dostawy.

### §9. Reklamacje (Niezgodność towaru z umową)

1. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili, zgodnie z przepisami ustawy o prawach konsumenta.
2. Zgłoszenie reklamacyjne można złożyć drogą elektroniczną na adres e-mail: [kontakt@gravero-shop.pl](mailto:kontakt@gravero-shop.pl).
3. Klient może skorzystać z formularza reklamacyjnego dostępnego w kolumnie Informacje na dolnej części sklepu internetowego.
4. W zgłoszeniu reklamacyjnym zaleca się podanie: numeru zamówienia, opisu stwierdzonej wady/niezgodności oraz żądania Klienta. Do zgłoszenia warto dołączyć zdjęcia uszkodzonego lub wadliwego produktu, co przyspieszy proces reklamacyjny.
5. W przypadku stwierdzenia niezgodności towaru z umową, Klient może w pierwszej kolejności żądać jego naprawy lub wymiany.
6. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Klient żąda naprawy, lub dokonać naprawy, gdy Klient żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie towaru do zgodności z umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy.
7. Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy (zwrocie środków) wyłącznie w przypadkach, gdy: a) Sprzedawca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową (naprawy lub wymiany) ze względu na niemożliwość lub nadmierne koszty; b) Sprzedawca nie doprowadził towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Klienta; c) brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową; d) brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny albo

odstąpienie od umowy; e) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie.

8. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny.

9. Sprzedawca udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

Informacja o sposobie rozpatrzenia reklamacji zostanie przekazana Klientowi drogą elektroniczną na podany adres e-mail.