

ZASADY REKLAMACJI

1. Podstawy ogólne

- Kupujący ma prawo zgłosić reklamację, jeśli produkt jest niezgodny z umową (np. ma wady, nie działa, jest niekompletny, nie odpowiada opisowi lub cechom deklarowanym przy zakupie).
- Odpowiedzialność sprzedawcy wynika z ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego – dotyczy zarówno konsumentów, jak i przedsiębiorców uprzywilejowanych (osób prowadzących działalność, kupujących na firmę, ale na własne potrzeby).
- Reklamację można złożyć w ciągu 2 lat od dostarczenia towaru.

2. Jak zgłosić reklamację

Reklamację należy wysłać przez:

- formularz reklamacyjny (jeśli dostępny),
- wiadomość e-mail,
- system reklamacji na marketplace.

Reklamacja powinna zawierać:

1. Imię i nazwisko lub nazwę kupującego.
2. Numer zamówienia lub dowód zakupu.
3. Opis zgłaszanej niezgodności.
4. Datę zauważenia wady.
5. Preferowany sposób rozwiązania (naprawa, wymiana, obniżenie ceny, odstąpienie od umowy – zgodnie z ustawą).

3. Zdjęcia i nagrania wymagane do oceny reklamacji

Aby sprawnie przeprowadzić proces i ocenić stan produktu:

- Prosimy o przesłanie minimum 3–4 wyraźnych zdjęć wady lub niezgodności, wykonanych z różnych perspektyw.
- W niektórych przypadkach możemy poprosić o nagranie wideo, które pokazuje produkt z różnych stron lub w czasie działania, jeśli dotyczy to sprzętów używanych.

Zapewnia to szybkie i rzetelne przeanalizowanie zgłoszenia oraz pozwala uniknąć dodatkowych pytań i opóźnień.

4. Terminy

- Reklamację rozpatrujemy w ciągu 14 dni kalendarzowych (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) od jej otrzymania.
- Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji zgodnie z prawem.

5. Co dzieje się po uznaniu reklamacji

Zgodnie z ustawą:

- w pierwszej kolejności możemy zaproponować naprawę lub wymianę towaru na wolny od wad;
- jeśli naprawa lub wymiana są niemożliwe, nieproporcjonalne lub wymagają nadmiernych niedogodności lub kosztów – kupujący może żądać obniżenia ceny albo odstąpić od umowy i otrzymać zwrot pełnej kwoty.

W przypadku konieczności odesłania produktu – kupujący otrzyma instrukcję lub informację o sposobie wysyłki.

ZASADY ODSTĄPIENIA OD UMOWY (ZWROTU)

Kupujący ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni kalendarzowych od otrzymania produktu, bez podawania przyczyny. Aby skorzystać z prawa zwrotu, należy przesłać sprzedawcy oświadczenie (w systemie marketplace lub mailowo), a następnie odesłać produkt w ciągu 14 dni od zgłoszenia.

Zwrot środków następuje w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, jednak sprzedawca może wstrzymać się z dokonaniem zwrotu do czasu otrzymania przesyłki zwrotnej lub okazania dowodu jej nadania. Kupujący ponosi bezpośrednie koszty odesłania towaru, chyba że sprzedawca wskazuje inaczej w ofercie.

Kupujący odpowiada za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania produktu.

Wyjątki od prawa odstąpienia od umowy (zgodnie z art. 38 ustawy o prawach konsumenta)

Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w odniesieniu do następujących produktów:

1. Produkty spożywcze oraz szybko psujące się

Zwrotowi nie podlegają:

- karmy suche i mokre dla zwierząt,
- przysmaki i smakołyki,
- gryzaki naturalne (np. żwacze, uszy, skóry, kości, tchawice),
- pasze i mieszanki paszowe,
- suplementy dla zwierząt,
- suplementy dla ludzi,
- tekstylia, których stan świadczy o używaniu wykraczającym poza standardowe przymierzenie, np. czapki, koszulki, ubrania itp.,
- odzież osobistego użytku np. bielizna, skarpetki, bielizna termiczna – funkcjonalna itp.,
- inne produkty o krótkim terminie ważności lub narażone na szybkie zepsucie.

2. Produkty otwarte lub rozpakowane ze względów higienicznych

Prawo odstąpienia wygasa po otwarciu zapieczętowanego opakowania z uwagi na ochronę zdrowia lub względy higieniczne, w szczególności w przypadku:

- otwartej karmy lub przysmaków,
- gryzaków pakowanych po otwarciu,
- akcesoriów mających bezpośredni kontakt ze zwierzęciem (miski, poidła, zabawki, maty, szczotki, furminatory, trymery, akcesoria pielęgnacyjne),

- otwartych środków higienicznych i pielęgnacyjnych,
- akcesoriów tekstylnych po zdjęciu zabezpieczeń, jeśli miały kontakt ze zwierzęciem.

3. Produkty wykonane na zamówienie lub personalizowane

Brak możliwości zwrotu produktów:

- przygotowanych zgodnie ze specyfikacją kupującego,
- personalizowanych (np. obroże z imieniem, grawerowane zawieszki).

4. Produkty w zapieczętowanym opakowaniu, które po otwarciu nie nadają się do zwrotu

Dotyczy to m.in.:

- suplementów i preparatów witaminowych,
- środków pielęgnacyjnych i chemii dla zwierząt,
- produktów w butelkach, saszetkach i fiolkach zabezpieczonych plombą lub folią ochronną,
- wszelkich artykułów mających kontakt z wodą, płynami lub żywnością po otwarciu.

5. Produkty AGD i akcesoria filtrujące po otwarciu opakowania

Nie można zwrócić produktów, które po rozpakowaniu ze względów higienicznych lub technicznych nie mogą wrócić do obiegu jako nowe, w szczególności:

- filtrów do wody (wkładów filtrujących) po otwarciu folii,
- dzbanków filtrujących z otwartym wkładem,
- urządzeń i akcesoriów mających kontakt z wodą pitną po rozpakowaniu elementów filtrujących.

6. Produkty, które po dostarczeniu stają się nierozdzielalną częścią innej rzeczy

Brak prawa zwrotu, jeżeli produkt został zamontowany w sposób uniemożliwiający jego ponowne odsprzedanie bez uszkodzeń (np. części filtrów zamontowane w urządzeniu, elementy klejone lub jednorazowo montowane).

7. Treści cyfrowe i usługi

Brak możliwości zwrotu treści cyfrowych (np. poradników w formie plików), jeśli ich dostarczanie rozpoczęło się za wyraźną zgodą kupującego przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, z jednoczesnym poinformowaniem o utracie prawa zwrotu.

-
- Jeśli zaistnieje sytuacja, że dany produkt musisz zareklamować - **skontaktuj się z nami!**
 - Jeśli błędnie wybrałeś rozmiar / charakter produktu i chcesz go zwrócić / wymienić - **skontaktuj się z nami!**

W każdej z zaistniałych sytuacji pokierujemy Cię do najlepszego sposobu jej rozwiązania.

W przypadku reklamacji prosimy o kontakt pod adresem mailowym - **reklamacje@petslove.pl** powołując się na numer / historię zamówienia.

W przypadku zwrotu/wymiany prosimy o odpowiedź na otrzymany z allegro mail dotyczący Twojego zamówienia lub kontakt z nami - **kontakt@petslove.pl**.