

Reklamacja i gwarancja

1. Sprzedawca odpowiada wobec Klienta, gdy Produkt ma wadę — na zasadach rękojmi, zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.
2. **Wyłączenie rękojmi dla Przedsiębiorców:** Strony, na podstawie art. 558 Kodeksu cywilnego, **wyłączają odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi** wobec Klientów niebędących Konsumentami (Przedsiębiorców).
3. Reklamacje należy składać drogą mailową na adres basniowakraina.eu@gmail.com lub listownie na adres do korespondencji, dołączając opis wady, numer zamówienia oraz dowód zakupu (paragon/faktura/rachunek). Do reklamacji należy dołączyć zdjęcia wadliwego produktu.
4. Koszty przesyłki reklamacyjnej ponosi Sprzedawca po uznaniu reklamacji. 5. Sprzedawca rozpatrzy reklamację **Konsumenta** nie później niż w terminie **14 dni kalendarzowych. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji.** W przypadku reklamacji od Przedsiębiorców (B2B) termin odpowiedzi wynosi 30 dni.
6. W przypadku uznania reklamacji Sprzedawca może, według wyboru Klienta: wymienić Produkt na wolny od wad, usunąć wadę lub zwrócić stosowną część ceny/całość ceny.
7. Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi **nie obejmuje** wad powstałych w wyniku **nieprawidłowego użytkowania, przechowywania lub konserwacji** Produktu przez Klienta.
8. Produkty cyfrowe i personalizowane: W przypadku wad jakościowych stosuje się procedurę poprawek (pierwsza poprawka jest bezpłatna; następne są płatne, zgodnie z cennikiem dostępnym na stronie).

Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php; http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php oraz http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.
2. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - a. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2014 r. poz. 148 z późn. zm.), z wnioskiem o

rozstrzygnięcie sporu wynikłego z Umowy zawartej ze Sprzedawcą.

- b. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2014 r. poz. 148 z późn. zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą.
- c. Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między nim a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).