

## Zwroty i Reklamacje gotowych produktów

### Reklamacje

W razie stwierdzenia wad towaru lub niezgodności kupionego towaru z umową, należy powiadomić sklep Twój Motyw za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres [biuro@twojmotyw.pl](mailto:biuro@twojmotyw.pl) lub w formie pisemnej, na adres: Twój Motyw – Karolina Ciołek, ul. Południowa 1, 95-063 Rogów. W zgłoszeniu reklamacyjnym należy podać imię i nazwisko (firmę) Klienta, jego adres, numer zamówienia (jeśli zostało złożone) oraz opisać, na czym polega wada lub niezgodność towaru z umową.

Towar do reklamacji należy przesłać z paragonem i opisem uszkodzenia lub wady oraz adresem zwrotnym i telefonem. Reklamowany towar musi być czysty, w innym razie reklamacja nie będzie rozpatrzona.

Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji przez Sprzedającego.

### Zwroty

Klientowi, będącemu konsumentem w rozumieniu art. 221 Kodeksu Cywilnego i korzystającemu ze sklepu internetowego [www.twojmotyw.pl](http://www.twojmotyw.pl) przysługuje – na podstawie przepisów prawa – prawo do odstąpienia od zawartej umowy zakupu towaru, bez podania przyczyny, w terminie opisanym poniżej. Oświadczenie o odstąpieniu powinno zostać wysłane na adres: Południowa 1, 95-063 Rogów lub mailowo na adres [biuro@twojmotyw.pl](mailto:biuro@twojmotyw.pl)

### Termin

Prawo do odstąpienia przysługuje konsumentowi w nieprzekraczalnym terminie 14 dni, który rozpoczyna się w dniu otrzymania przez konsumenta towaru. Termin uznaje się za dotrzymany, jeżeli przed jego upływem konsument wyśle oświadczenie o odstąpieniu na adres podany powyżej.

### Zwrot

Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Zakupiony towar należy zwrócić na poniższy adres:

Twój Motyw – Karolina Ciołek, ul. Południowa 1, 95-063 Rogów

Klient ma prawo zwrócić zakupiony towar wówczas, gdy towar nie był używany, ani nie został w żaden sposób zniszczony, posiada metki i musi być zwrócony w oryginalnym opakowaniu z załączonym dowodem zakupu. Zwracany towar musi być czysty, pozbawiony zapachu oraz jakichkolwiek śladów użytkowania. Gwarantujemy zwrot kwoty równej cenie towaru z wyłączeniem kosztów przesyłki w obie strony. Pieniądze zostaną zwrócone przelewem na wskazane przez klienta konto bankowe. Nie odbieramy przesyłek "za pobraniem".

Prawo do odstąpienia od umowy przez konsumenta jest wyłączone w przypadku towarów wykraczających poza standardową ofertę sklepu, przygotowanych na specjalne zamówienie klienta i dostosowanych do jego indywidualnych potrzeb. O tym poniżej.

## Zwroty i Reklamacje produktów stworzonych na indywidualne zamówienie

### Odstąpienie od umowy

Część przedmiotów w naszym sklepie ma nadruki wykonywane na zlecenie klienta po dokonaniu przez niego zamówienia w związku z czym Kupującemu **nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy** sprzedaży zawartej na odległość - jako świadczeń o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą w rozumieniu art. 10 ust. 3 pkt 4 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jednolity Dz. U. z 2012 r., poz. 1225).

### Niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową

Sprzedający ponosi odpowiedzialność wobec Kupującego będącego konsumentem za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową w zakresie określonym ustawą z dnia 27 lipca 2002 r. o

szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.).

Jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, Kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość towaru zgodnego z umową oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby kupującego inny sposób zaspokojenia.

Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.