

REGULAMIN REKLAMACJI DLA KONSUMENTÓW

Wierzimy, że będziesz zadowolony z naszych produktów. Jeśli jednak coś będzie nie tak – przesyłka dotrze uszkodzona, brakuje produktu lub wystąpi wada – jesteśmy tu, by szybko i sprawiedliwie rozwiązać sytuację.

Ten regulamin wyjaśnia, jak postępować w przypadku reklamacji lub zwrotu towaru.

1. Odstąpienie od umowy w ciągu 14 dni

Jeśli zmienisz zdanie lub produkt nie spełnia oczekiwań, możesz zwrócić nieużywany produkt w oryginalnym opakowaniu w ciągu 14 dni od dostawy. W przypadku zakupu na firmę (NIP), prawo do odstąpienia nie przysługuje.

Jak postępować?

- Napisz do nas: [✉ info@sufan.pl](mailto:info@sufan.pl)
Starannie zapakuj produkt.
- Do paczki dołącz:
 - oświadczenie o odstąpieniu od umowy,
 - numer zamówienia lub fakturę.
- Odeślij przesyłkę na własny koszt na adres z pkt 4.
- Zwrot pieniędzy otrzymasz do 14 dni od odebrania paczki.

Możliwa jest wymiana produktu lub wystawienie bonu podarunkowego.

Nieodebrana przesyłka

Jeśli nie odbierzesz przesyłki bez uprzedniego kontaktu, zwrócimy tylko koszt produktu. Koszt dostawy zwracamy tylko w przypadku odstąpienia zgodnego z ustawą.

Wyjątki od prawa do odstąpienia

Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadkach przewidzianych w art. 38 ustawy o prawach konsumenta, w tym w przypadku towarów szybko psujących się

lub dostarczanych w zabezpieczonym opakowaniu, które po otwarciu nie nadają się do zwrotu ze względów higienicznych.

Wzór formularza odstąpienia od umowy znajdziesz na naszej stronie:

www.sufan.pl/zwrot

2. Reklamacje

Na co przysługuje reklamacja?

Reklamacje dotyczą tylko produktów zakupionych w naszym sklepie internetowym. W przypadku zakupu u innego sprzedawcy, reklamację należy złożyć bezpośrednio u niego.

Na produkty przekazane jako "gratis" w ramach promocji przysługuje taka sama ochrona jak na produkty płatne, jeśli były elementem transakcji.

Odpowiedzialność za zgodność towaru z umową

Dla naszych produktów obowiązuje 2-letni okres odpowiedzialności za zgodność towaru z umową. Dla produktów o ograniczonym terminie ważności odpowiedzialność wygasa wraz z tym terminem, o ile wada nie pojawi się wcześniej lub nie była obecna w chwili dostawy.

W przypadku braku zgodności towaru z umową, konsument ma prawo:

- w pierwszej kolejności do naprawy lub wymiany towaru,
- jeśli to niemożliwe lub nieproporcjonalne – do obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy.

Uszkodzona przesyłka

Jeśli paczka jest uszkodzona przy odbiorze, nie przyjmuj jej. Skontaktuj się z nami:

 info@sufan.pl.

Jeśli odebrałeś paczkę, ale zawartość jest uszkodzona, przejdź do pkt 3.

3. Jak złożyć reklamację?

Możliwe sposoby zgłoszenia reklamacji:

- formularz online: www.sufan.pl/reklamacje,

- e-mail: [✉ info@sufan.pl](mailto:info@sufan.pl),
- pisemnie na adres wskazany w pkt 4.

W zgłoszeniu podaj:

- numer zamówienia,
- opis problemu,
- zdjęcie wady (jeśli możliwe).

Po otrzymaniu reklamacji dokonamy jej analizy i skontaktujemy się z tobą, aby poinformować o decyzji i dalszym postępowaniu (np. wysyłka nowego towaru, zwrot pieniędzy).

Na reklamację odpowiemy w terminie 14 dni. Brak odpowiedzi oznacza uznanie reklamacji (zgodnie z art. 561 k.c.).

Jeśli reklamacja będzie uznana, pokryjemy koszt przesyłki reklamacyjnej (poprzez zwrot kwoty lub przekazanie etykiety zwrotnej).

4. Gdzie odesłać towar?

W przypadku zwrotu lub reklamacji prosimy odesłać produkt na adres:

ŠUFAN s.r.o.

ul. Holická 1173/49a

779 00 Ołomuniec

info@sufan.pl

5. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

W przypadku sporu konsumenckiego możesz skorzystać z pomocy instytucji zajmujących się alternatywnym rozwiązywaniem sporów (ADR), takich jak:

- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)
ul. Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
www.uokik.gov.pl

- Powiatowy lub miejski Rzecznik Konsumentów
(właściwy dla twojego miejsca zamieszkania)

Możesz również złożyć skargę online poprzez platformę ODR Komisji Europejskiej:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>