

### **Prawo odstąpienia przysługujące konsumentowi, reklamacje i zwroty:**

1. W razie zawarcia Klient działa jako konsument w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny – przy świadczeniu usług stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa dotyczące umów zawieranych z konsumentami, w tym w szczególności ustawę z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. 2017 poz. 683 t.j. z późn. zm.), na podstawie której konsumentowi, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, przysługuje prawo odstąpienia od tej umowy w terminie **14 dni**, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów wskazanych w art. 27 ustawy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
2. Oświadczenie o odstąpieniu musi być jednoznaczne i złożone na piśmie poprzez wysłanie na adres e-mail: [kontakt@dobrepytanie.eu](mailto:kontakt@dobrepytanie.eu) .
3. W razie skutecznego odstąpienia od umowy sprzedaży, umowa jest uważana za niezawartą. Strony mają obowiązek niezwłocznie dokonać wszelkich wzajemnych rozliczeń związanych z odstąpieniem od Umowy.
4. W terminie 30 dni od odstąpienia przez klienta od umowy właściciel sklepu zwraca klientowi zapłaconą kwotę.
5. W przypadku, gdy wynika to z charakteru i właściwości produktu Użytkownik, składając zamówienie, składa jednocześnie oświadczenie o rezygnacji z prawa odstąpienia poprzez żądanie wykonywania umowy sprzedaży (wydania produktu) przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, co jest dobrowolne, ale konieczne dla umożliwienia rozpoczęcia świadczenia usług na jego rzecz przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie od umowy sprzedaży. W przypadku niezłożenia takiego oświadczenia właściciel sklepu zastrzega sobie prawo do wstrzymania się ze świadczeniem usług na rzecz Użytkownika do czasu bezskutecznego upływu terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu zwiększonego o 7 dni roboczych jako czas niezbędny dla powzięcia wiadomości o odstąpieniu.
6. Podstawą wszczęcia procedury reklamacyjnej jest pisemne poinformowanie Administratora o zaistniałej sytuacji poprzez korespondencję na adres e-mail: [kontakt@dobrepytanie.eu](mailto:kontakt@dobrepytanie.eu). We wniosku reklamacyjnym należy podać nazwę towaru, dane kupującego, datę zakupu oraz opis powodu reklamacji.
7. Reklamacje Kupujący zgłasza w terminie 14 dni od daty zakupu produktu lub usługi poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres [kontakt@dobrepytanie.eu](mailto:kontakt@dobrepytanie.eu).
8. Reklamacje będą rozpatrywane przez Sprzedającego w terminie 14 dni od dnia otrzymania wiadomości e-mail. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana na adres poczty elektronicznej nadawcy (Kupującego). Stanowisko Sprzedającego w sprawie rozpatrzenia reklamacji jest ostateczne.
9. Zwrot kosztów w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, będzie dokonywany w sposób ustalony z Klientem, w terminie do 30 dni roboczych od momentu poinformowania Klienta o rozstrzygnięciu reklamacji na jego korzyść.
10. Klient będący konsumentem posiada możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.

Za moment zawarcia umowy sprzedaży uważa się moment otrzymania potwierdzenia zamówienia dokonanego przez Klienta.