

WZÓR ZAKŁADKI – REKLAMACJE

Jeżeli towar zakupiony w naszym sklepie dotarł do Ciebie uszkodzony, wybrakowany lub w inny sposób niezgodny z umową, możesz złożyć dotyczącą go reklamację. W tym miejscu odnajdziesz wszystkie niezbędne wskazówki, jak to zrobić.

Reklamację możesz złożyć w terminie 2 lat od dnia otrzymania paczki z towarem.

Pamiętaj, że niezgodność towaru stanowiąca podstawę do złożenia reklamacji musi istnieć w momencie dostarczenia towaru. Reklamacje towaru z powodu niezgodności powstałych po dostarczeniu towaru nie będą uwzględniane.

Procedura reklamacyjna w naszym sklepie jest bardzo prosta i składa się z następujących kroków:

KROK 1 – ZŁÓŻ REKLAMACJĘ

W ramach reklamacji możesz:

1. domagać się wymiany towaru na nowy albo jego naprawy albo
2. złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny towaru albo odstąpić od umowy sprzedaży (czyli dokonać zwrotu towaru) – pod warunkiem, że zachodzi jeden z przypadków wskazanych w art. 43e ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (m.in. brak naprawy lub wymiany towaru pomimo złożenia reklamacji).

Reklamację zawierającą jedno z powyższych żądań wyślij do nas drogą mailową. Oprócz żądania reklamacyjnego, w wiadomości mailowej umieść następujące elementy:

1. Twoje imię i nazwisko;
2. numer zamówienia;
3. numer rachunku bankowego;
4. datę dostarczenia towaru;
5. opis dostrzeżonej niezgodności (uszkodzenia, wybrakowania) towaru.

Ponadto, jeżeli to możliwe, dołącz do maila fotografie przedstawiające niezgodność towaru.

Gotową reklamację powinieneś wysłać pod adres: NAWARA, Gromadzka 46, 30-714 Kraków.

KROK 2 – POCZEKAJ NA ODPOWIEDŹ

Odpowiedzi na reklamację udzielimy Ci w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania drogą mailową.

W przypadku, gdy reklamacja będzie niekompletna, możemy poprosić Cię o jej uzupełnienie.

KROK 3 – REALIZACJA REKLAMACJI

W przypadku uwzględnienia reklamacji, niezwłocznie rozpoczniemy realizację Twojego żądania.

Wymiana lub naprawa towaru

Jeżeli w reklamacji domagałeś się wymiany towaru na nowy lub jego naprawy, odbierzemy od Ciebie reklamowany towar w uzgodnionym z Tobą terminie, chyba że zgodzisz się na jego samodzielne odesłanie (na nasz koszt). Następnie, dostarczymy Ci nowy towar lub towar naprawiony.

Obniżenie ceny towaru

Jeżeli natomiast domagałeś się obniżenia ceny towaru, zwrócimy Ci różnicę pomiędzy ceną pierwotną a ceną obniżoną w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.

Zwrot towaru

W przypadku, gdy w ramach reklamacji postanowiłeś odstąpić od umowy sprzedaży (czyli zwrócić towar), po otrzymaniu naszej odpowiedzi o uwzględnieniu reklamacji, powinieneś odesłać towar (przesyłką pocztową lub kurierską) na poniższy adres:

NAWARA
ul. Gromadzka 46
30-714 Kraków

W miarę możliwości, do zwrotu użyj opakowania, w którym otrzymałeś towar – dzięki temu zaoszczędzisz pieniądze oraz przyczynisz się do zmniejszenia ilości odpadów. Paczka z towarem powinna zostać przygotowana w taki sposób, aby zwracany towar bezpiecznie do nas dotarł.

Zwrotu pieniędzy za towar dokonamy w terminie 14 dni od dnia doręczenia nam paczki.

Pieniądze zwrócimy Ci w taki sam sposób, jaki został wykorzystany przy płatności za towar.

W razie jakichkolwiek pytań lub wątpliwości dotyczących reklamacji w naszym sklepie, skontaktuj się z nami drogą mailową pod adresem shop@nawara.co lub telefonicznie pod numerem: +48 453 204 414.

COMPLAINTS TAB

If the goods purchased in our store arrived damaged, defective, or otherwise inconsistent with the agreement, you have the right to file a complaint. Below you will find all the necessary instructions on how to proceed.

You may file a complaint within **2 years** from the date of receiving the package.

Please remember that the non-conformity of the goods constituting the basis for a complaint must have existed at the time of delivery. Complaints regarding non-conformity that occurred after delivery will not be accepted.

The complaint procedure in our store is very simple and consists of the following steps:

STEP 1 – SUBMIT YOUR COMPLAINT

As part of the complaint process, you may:

- Request a **replacement** with a new product or its **repair**, OR
- Submit a statement for a **price reduction** or **withdraw from the sales agreement** (return the item) – provided that one of the cases specified in Art. 43e of the Polish Consumer Rights Act of May 30, 2014, occurs (e.g., failure to repair or replace the item despite a prior complaint).

Please send your complaint containing one of the above requests to us via email. In addition to your request, please include the following details in your message:

- Your full name;
- Order number;
- Bank account number;
- Date of delivery;
- A description of the identified non-conformity (damage, defect).

Furthermore, if possible, please attach photos showing the non-conformity of the product to the email.

You should send the completed complaint to: **NAWARA, Gromadzka 46, 30-714 Kraków** or via email to **shop@nawara.co**.

STEP 2 – WAIT FOR A RESPONSE

We will respond to your complaint within **14 days** of receiving it via email.

If the complaint is incomplete, we may ask you to provide additional information.

STEP 3 – RESOLUTION OF THE COMPLAINT

If the complaint is accepted, we will immediately begin fulfilling your request.

Replacement or Repair If you requested a replacement or repair, we will collect the complained-of goods from you at an agreed time, unless you agree to send them back yourself (at our expense). Subsequently, we will deliver a new or repaired product to you.

Price Reduction If you requested a price reduction, we will refund the difference between the original price and the reduced price within **14 calendar days** from the date of receiving the complaint.

Return of Goods (Withdrawal) If you chose to withdraw from the sales agreement as part of the complaint, after receiving our confirmation that the complaint has been accepted, you should send the goods back (via post or courier) to the following address:

NAWARA ul. Gromadzka 46 30-714 Kraków, Poland

Whenever possible, please use the original packaging – this saves money and reduces waste. The package should be prepared to ensure the returned goods reach us safely. We will issue the refund within **14 days** from the date the package is delivered to us, using the same payment method used for the original purchase.

If you have any questions or concerns regarding complaints in our store, please contact us via email at **shop@nawara.coor** by phone at: **+48 453 204 414**.