

## REGULAMIN ZWROTÓW I REKLAMACJI

### Sklep internetowy Zorava

prowadzony przez:

**Kacper Jaszczur** prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą „Zorava”, NIP:

6793209412

adres e-mail: [kontakt@zorava.pl](mailto:kontakt@zorava.pl)

adres do zwrotów: Łazy 26, 30-855 Kraków

---

### §1. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY (ZWROTY)

1. Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie **14 dni** od dnia otrzymania zamówionego towaru, bez podania przyczyny.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, należy wysłać oświadczenie o odstąpieniu na adres e-mail: [kontakt@zorava.pl](mailto:kontakt@zorava.pl) lub w formie pisemnej na adres wskazany powyżej.
3. Klient może skorzystać z **wzoru formularza odstąpienia od umowy**, stanowiącego załącznik do niniejszego regulaminu, ale nie jest to obowiązkowe.
4. W przypadku odstąpienia od umowy umowę uważa się za niezawartą.
5. Sklep zobowiązuje się do zwrotu wszystkich dokonanych przez Klienta płatności (w tym kosztów dostarczenia towaru do Klienta) niezwłocznie, nie później niż w ciągu **14 dni** od dnia otrzymania zwróconego towaru lub dowodu jego odesłania.
6. Zwrot płatności następuje przy użyciu tego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się z dodatkowymi kosztami.
7. Koszt odesłania towaru do sklepu ponosi **Sprzedawca (Zorava)**. W celu nadania przesyłki zwrotnej Klient powinien skontaktować się mailowo w celu uzyskania etykiety zwrotnej lub instrukcji odesłania towaru.
8. Klient odpowiada za zmniejszenie wartości towaru wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
9. Sklep ma prawo odmówić przyjęcia zwrotu towaru **noszącego ślady użytkowania**, uszkodzonego lub niekompletnego.
10. Prawo odstąpienia **nie przysługuje** w przypadku towarów wykonywanych według indywidualnego zamówienia (np. biżuteria z grawerem lub personalizowana).

---

## §2. REKLAMACJE TOWARÓW

1. Sklep Zorava odpowiada wobec Klienta za zgodność towaru z umową zgodnie z przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.
2. Reklamacje można składać:
  - o drogą elektroniczną na adres: [kontakt@zorava.pl](mailto:kontakt@zorava.pl)
  - o lub pisemnie na adres siedziby sklepu.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - o imię i nazwisko Klienta,
  - o numer zamówienia,
  - o opis wady lub niezgodności,
  - o żądanie Klienta (np. naprawa, wymiana, obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy).
4. Sklep rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie **14 dni** od dnia jej otrzymania.
5. Jeżeli reklamacja zostanie uznana, sklep niezwłocznie naprawi lub wymieni towar na nowy, a jeśli nie będzie to możliwe – zwróci Klientowi całość należności.
6. Towar reklamowany należy odesłać po wcześniejszym kontakcie mailowym.
7. W przypadku uszkodzeń powstałych podczas transportu, Klient powinien zgłosić ten fakt **w ciągu 24 godzin od odebrania przesyłki** oraz przestać zdjęcia uszkodzonego opakowania i produktu.

---

## §3. GWARANCJA

1. Wszystkie produkty oferowane w sklepie Zorava są **nowe** i objęte **gwarancją producenta – Zorava**, obowiązującą na terenie Polski przez okres **12 miesięcy** od dnia zakupu.
2. Gwarancja obejmuje wady materiałowe i produkcyjne powstałe z winy producenta.
3. Gwarancja nie obejmuje:
  - o uszkodzeń mechanicznych,

- o zmian wynikających z naturalnego zużycia biżuterii,
  - o kontaktu z chemikaliami, wodą lub nieprawidłowej pielęgnacji.
4. Realizacja gwarancji odbywa się na podstawie dowodu zakupu.

---

#### **§4. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Sklep dokłada wszelkich starań, aby procedura zwrotów i reklamacji przebiegała sprawnie i z poszanowaniem praw Klienta.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności:
  - o ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
  - o Kodeks cywilny.
3. Niniejszy regulamin stanowi integralną część Regulaminu Sklepu Internetowego Zorava.

---

#### **WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

*(można skopiować i wysłać e-mailem lub pocztą)*

#### **FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

(data, podpis – jeśli wysyłane w formie papierowej)

Adresat:

CAPITRADE

ul. Łazy 26, 30-855 Kraków

e-mail: kontakt@zorava.pl

Ja, niżej podpisany/a, niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży następującego towaru:

.....

Data otrzymania towaru: .....

Imię i nazwisko: .....

Adres: .....

Numer zamówienia: .....

Podpis konsumenta (jeśli wersja papierowa)

Data: .....