



## REGULAMIN REKLAMACJI

### I. WARUNKI OGÓLNE

1. W Kate&Kate zobowiązujemy się do sprzedawania wyłącznie biżuterii w idealnym stanie, bez wad fizycznych lub prawnych. Jeżeli Towar posiada takie wady, Klient ma prawo złożyć reklamację na podstawie rękojmi\*\*.
2. Kate&Kate odpowiada z tytułu rękojmi\*\*, jeżeli wada fizyczna towaru zostanie stwierdzona przed upływem 2 lat od wydania Towaru Klientowi.
3. Aby złożyć reklamację, należy dostarczyć do butików Kate&Kate wadliwy Towar wraz z wypełnionym formularzem reklamacyjnym.
4. Jeśli pracownik Kate&Kate nie jest w stanie sprawdzić faktu lub daty zakupu, Klient jest obowiązany dostarczyć dowód zakupu (z datą oraz ceną). Oprócz paragonu można udowodnić zakup za pomocą: wyciągu z konta bankowego, wydruku z karty kredytowej/płatniczej, korespondencji mailowej lub obecności świadka.
5. Kate&Kate ma obowiązek ustosunkować się do reklamacji w ciągu 14 dni kalendarzowych.
6. Czas potrzebny na naprawę/wymianę Towaru może się różnić (w zależności od szkody, dostępności materiałów, itd.), dlatego z każdym Klientem ustalamy przewidywany termin odbioru naprawionej/wymienionej biżuterii indywidualnie.
7. Jeśli Towar uszkodził się z winy Klienta (mechanicznie lub poprzez normalne zużycie), reklamacja może nie zostać uznana. Normalne zużycie lub uszkodzenie mechaniczne stwierdza Producent Towaru lub wyspecjalizowany jubiler. W przypadku nieuznania reklamacji z reguły proponujemy odpłatną naprawę produktu.
8. Towary, które oferujemy w Kate&Kate, produkowane są z metali dopuszczonych przez organy ustawodawcze do produkcji biżuterii (nie zawierają niklu). Jednak nie są to metale hipoalergiczne. U osób z alergią na metale nieszlachetne może wystąpić reakcja alergiczna. W takim przypadku proponujemy odpłatną galwanizację (pokrywanie złotem lub srebrem), dzięki której kontakt skóry z metalem nieszlachetnym zostaje ograniczony.

### II. DOSTARCZENIE I ODESŁANIE REKLAMOWANEGO PRODUKTU

1. Klient, który reklamuje Towar z tytułu rękojmi\*\*, jest zobowiązany dostarczyć wadliwy Towar do butików Kate&Kate. Jeśli nie ma możliwości zrobić tego osobiście, Klient może zamówić za naszym pośrednictwem firmę kurierską, która odbierze od niego Towar w dogodnym terminie. My pokryjemy koszty przesyłki\*.
2. W przypadku reklamacji uznanej, pokryjemy koszty zwrotu\* Towaru do Klienta.
3. W przypadku nieuznania reklamacji, Klient jest zobowiązany odebrać Towar na swój koszt.

### III. PROCEDURA NAPRAWY, WYMIANY, OBNIŻENIA WARTOŚCI, ODSZTĄPIENIA OD UMOWY

1. Kiedy stwierdzona zostanie wada fizyczna, Klient może zażądać dwóch rozwiązań: naprawy Towaru lub wymiany na nowy. Mamy jednak prawo odmówić spełnienia żądania Klienta i zaproponować rozwiązanie alternatywne, jeżeli wybrana przez niego opcja jest niemożliwa lub nadmiernie kosztowna w porównaniu z drugą. Przykłady:
2. Klient żąda wymiany kolczyków, w których brakuje kryształka. Proponujemy alternatywną opcję – naprawę, czyli wstawienia brakującego kryształka.
3. Klient chce naprawy biżuterii. Nie jest to jednak możliwe z powodu braku elementów. Proponujemy wymianę Towaru na inny.
4. Jeżeli stwierdzona zostanie istotna wada fizyczna, Klient może odstąpić od umowy sprzedaży (czyli zwrócić Towar) lub zażądać obniżenia ceny Towaru o kwotę adekwatną do ubytku wartości.

### IV. POWTÓRNA REKLAMACJA

1. Jeżeli Towar był już przez nas naprawiany lub wymieniany, a reklamacja odbywa się kolejny raz, lub jeżeli nie udało nam się naprawić/wymienić Towaru w ustalonym terminie, Klient może zażądać naprawy Towaru, wymiany na nowy, obniżenia jego ceny lub odstąpienia od umowy. Wtedy i tylko wtedy mamy obowiązek uznać żądanie Klienta o obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy.

\*Dotyczy przesyłek na terenie Polski