

## Warunki gwarancji YokaHome

### Reklamacje

1. Sprzedający dokłada wszelkich starań, aby oferowany przez sklep internetowy towar był wolny od wad oraz pełnowartościowy. Jednakże gdyby pomimo starań towar posiadał wady (np. uszkodzenia techniczne) bądź był niezgodny z umową, Kupującemu przysługuje prawo do złożenia Reklamacji.
2. Sprzedający ponosi względem Kupującego odpowiedzialność, jeżeli sprzedany towar ma wadę fizyczną lub prawną w rozumieniu przepisów art. 5561 – 5563 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks Cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r. poz. 121 ze zm.). Sprzedawca ponosi względem klienta odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady fizyczne, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem 2 lat od daty dostarczenia towarów Kupującemu.
3. Reklamacje mogą być składane przez Kupującego elektronicznie drogą mailową, lub pisemnie za pośrednictwem poczty lub innej instytucji. Kupujący może (ale nie musi) skorzystać z gotowego formularza.
4. Kupujący może skontaktować się w celu ustalenia sposobu rozpatrzenia Reklamacji lub uzyskania innych informacji także telefonicznie z Biurem Obsługi Klienta (zakładka Kontakt na stronie YokaHome.pl).
5. W treści Reklamacji Kupujący powinien zawrzeć następujące informacje:
  - numer zamówienia lub opis towaru pozwalający na jego identyfikację
  - opis problemu
  - jeżeli to możliwe – zdjęcia uszkodzonego produktu
  - informację o preferowanym sposobie rozpatrzenia reklamacji (np. wymiana towaru, zwrot pieniędzy itp.)
6. Wraz ze zgłoszeniem reklamacji należy przesłać dowód zakupu (paragon lub fakturę VAT) oraz jeżeli to możliwe zdjęcia/video reklamowanego towaru przedstawiające wadę, znacznie przyspieszy to rozpatrzenie reklamacji. Skan paragonu lub faktury oraz zdjęcia/video należy załączyć do wiadomości e-mail. Jeżeli Kupujący zdecyduje się wysłać zgłoszenie reklamacji w formie papierowej np. pocztą, wystarczającym będzie skan paragonu lub faktury (zwłaszcza jeżeli reklamacja nie obejmuje wszystkich produktów wymienionych na paragonie lub fakturze).
7. W przypadku braku danych niezbędnych do rozpatrzenia roszczeń Kupującego, Sprzedawca niezwłocznie po zapoznaniu się z treścią żądania Kupującego, zwróci się do Kupującego z prośbą o ich uzupełnienie.
8. Kupujący jest proszony o nieodsyłanie reklamowanego towaru do Sprzedającego. Sprzedający po rozpatrzeniu reklamacji poinformuje Kupującego i ewentualnie odbierze towar na swój koszt.
9. Wszelkie Reklamacje rozpatrywane są najpóźniej w ciągu 14 dni roboczych od ich wpłynięcia. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji w ciągu następnych 14 dni roboczych towar uszkodzony zostanie wymieniony na inny, pełnowartościowy, a jeśli będzie to już niemożliwe (na przykład z powodu wyczerpania zapasów), sklep zwróci nabywcy równowartość ceny produktu lub zaoferuje mu inne, dostępne w sklepie towary do wyboru.
10. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji, Sprzedający poinformuje Kupującego w ciągu 14 dni roboczych od jej wpłynięcia o odmowie uwzględnienia Reklamacji wraz z uzasadnieniem drogą mailową.
11. W sytuacji negatywnego rozpatrzenia Reklamacji, jak również w przypadku dochodzenia przez Kupującego roszczeń, Kupujący może rozwiązać spór bez udziału sądu powszechnego, korzystając z mediacji lub sądownictwa polubownego.