

INFORMACJE DLA KLIENTA

Na podstawie art. 21 ust. 1 pkt. 1) ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, niniejszym informujemy, co następuje:

1. Z chwilą potwierdzenia przez W.KRUK S.A. przyjęcia zamówienia Klienta do realizacji dochodzi do zawarcia umowy sprzedaży towarów oferowanych do sprzedaży za pośrednictwem sklepu internetowego www.wkruk.pl (dalej: „Sklep Internetowy”). Potwierdzenie następuje poprzez wysyłkę do Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej informacji, w której W.KRUK S.A. potwierdza przyjęcie zamówienia Klienta do realizacji.

Zawarcie umowy sprzedaży za pośrednictwem Sklepu Internetowego pociąga za sobą obowiązek uiszczenia przez Klienta ceny za zakupione towary wraz z ewentualnymi kosztami dostawy. Cena towaru podana w Sklepie Internetowym obejmuje koszty dostarczenia towaru na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku realizacji zamówień zagranicznych do ceny towaru doliczany jest koszt dostarczenia towaru. Łączna cena za zakupione produkty wraz z podatkiem od towarów i usług (VAT) oraz wysokość ewentualnych kosztów dostawy produktu są zamieszczone zawsze w koszyku przy podsumowaniu zamówienia (kroki koszyka: 1. Twój koszyk oraz 2. Składanie zamówienia).

2. Klient powinien uiścić należność za zamówione towary w terminie 7 dni. Klient ma prawo do wyboru następujących form płatności:

- a. płatność kartą płatniczą za pośrednictwem serwisu payu.pl;
- b. płatność przelewem za pośrednictwem serwisu payu.pl;
- c. płatność gotówką (za pobraniem) do rąk kuriera, z zastrzeżeniem § 5 ust. 3 poniżej;
- d. płatność za pośrednictwem serwisu PayPal;
- e. płatność Elektronicznym Karnetem Jubilerskim.

3. Czas realizacji zamówień (na terenie kraju) wynosi nie więcej niż 14 dni roboczych, z wyłączeniem obrządek wykonywanych na zlecenie Klienta oraz innych towarów grawerowanych lub w inny sposób indywidualizowanych na życzenie Klienta, w odniesieniu do których termin realizacji zamówienia wynosi 25 dni roboczych, które to terminy w pewnych przypadkach mogą ulec wydłużeniu. Termin na dostawę towaru biegnie od dnia wysłania do Klienta potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji. Przesyłając do Klienta potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji, Sklep Internetowy może poinformować Klienta o przewidywanym terminie dostawy. W przypadku Zamówień zagranicznych Czas realizacji zamówienia może ulec wydłużeniu, o czym Klient zostanie poinformowany w czasie składania zamówienia.

4. We wszelkich sprawach związanych z dokonywaniem transakcji za pośrednictwem Sklepu Internetowego Klient może się kontaktować z W.KRUK S.A. w następujący sposób:

- a) pocztą pod adresem: Sklep Internetowy W.KRUK, W.KRUK S.A., ul. Pilotów 10, 31-462 Kraków,
- b) telefonicznie pod numerem telefonu: 782 220 002 w przypadku biżuterii lub 502 760 752 w przypadku zegarków,
- c) za pośrednictwem e-mail: infolinia@wkruk.pl;

5. Sklep Internetowy prowadzony jest przez W.KRUK S.A. z siedzibą w Krakowie przy ul. Pilotów 10, 31-462 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000500269, NIP: 945-217-81-61, REGON: 123-054-986;

6. Zgłoszenie reklamacji towarów zakupionych za pośrednictwem Sklepu Internetowego może zostać:

a) przesłane na adres: Reklamacje W.KRUK, W.KRUK S.A., Al. T. Bora-Komorowskiego 25d, 31-476 Kraków z dopiskiem: "REKLAMACJA", lub

b) przesłane na adres e-mail: infolinia@wkruk.pl, lub

c) złożone osobiście w jednym z salonów prowadzonych przez W.KRUK S.A. (lista salonów znajduje się na stronie internetowej <https://wkruk.pl/outpost/list>);

7. Procedura rozpatrywania reklamacji:

a) zgłoszenie reklamacji może nastąpić m.in. poprzez wypełnienie formularza reklamacji dostępnego na stronie internetowej: <https://wkruk.pl/files/dokumenty/WKRUK-Formularz-reklamacji.pdf>;

b) reklamacja Towaru zostanie rozpatrzona do 14 dni od dnia złożenia reklamacji. O sposobie rozpatrzenia reklamacji towaru Klient zostanie powiadomiony drogą mailową lub telefoniczną;

c) zgłoszenie reklamacji odbywa się w trybie i na zasadach opisanych szczegółowo w procedurze składania reklamacji zamieszczonej pod adresem internetowym <https://wkruk.pl/zwroty>;

8. Informujemy Państwa o możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji Towarów, m.in. poprzez złożenie przez Klienta po zakończeniu postępowania reklamacyjnego wniosku o wszczęcie mediacji lub wniosku o rozpatrzenie sprawy przed sądem polubownym (wniosek można pobrać na stronie internetowej <http://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=6223>).

Wykaz Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich działających przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej dostępny jest na stronie internetowej:

http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq596.

Pozasądowe dochodzenie roszczeń po zakończeniu postępowania reklamacyjnego jest bezpłatne. W przypadku Klienta będącego konsumentem, chcącego skorzystać z pozasądowego sposobu dochodzenia roszczeń, istnieje dodatkowo możliwość złożenia skargi za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

9. Zegarki nabywane za pośrednictwem Sklepu Internetowego są objęte gwarancją, o ile został do nich dołączony dokument gwarancyjny. Informacje o obowiązkach gwaranta i uprawnienia Klienta, czasie trwania gwarancji, zakresie czasowy i terytorialny ochrony gwarancyjnej znajdują się w dokumencie gwarancyjnym. Aby skorzystać z gwarancji należy udać się do dowolnego salonu stacjonarnego W.KRUK i zabrać ze sobą reklamowany przedmiot wraz z dokumentem gwarancji.

10. Dostarczony towar pozbawiony jest wad;

11. Zobowiązania Klienta wynikające z umowy sprzedaży towarów utrzymują się do momentu uiszczenia całości należności za towar oraz kosztów dostarczenia towaru;

12. Klient, który jest konsumentem, może zwrócić zakupiony w Sklepie Internetowym towar bez podania przyczyny i ponoszenia kosztów składając W.KRUK S.A. oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży towarów zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

Uprawnienie to Klient może zrealizować w ciągu 30 dni od otrzymania towaru. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży towarów w trybie wskazanym w niniejszym ustępie, Klient jest zobowiązany do zwrotu towarów do Sklepu Internetowego W.KRUK, w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży Towarów, zgodnie z procedurą zamieszczoną pod adresem internetowym <https://wkruk.pl/zwroty>. W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży towaru, umowę sprzedaży towaru uznaje się za niezawartą;

13. W przypadku, gdy Klient wykonuje prawo odstąpienia od umowy sprzedaży towaru po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia świadczenia przez W.KRUK S.A. usługi przed upływem terminu na odstąpienie od umowy, Klient będzie zobowiązany do zapłacenia za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy;

14. W.KRUK S.A. zwróci Klientowi należność za odesłany przez Klienta towar w ciągu 14 dni, licząc od dnia doręczenia W.KRUK S.A. oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży towarów. W.KRUK S.A. może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Klienta do chwili otrzymania z powrotem zwracanego towaru lub dostarczenia przez Klienta dowodu odesłania zwracanego towaru;

15. Odstąpienie od umowy sprzedaży towarów może zostać dokonane poprzez wypełnienie formularza odstąpienia od umowy sprzedaży towaru zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik do niniejszej informacji;

16. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi w wypadkach określonych szczegółowo w art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, m. in. w odniesieniu do umów:

a) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;

b) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;

c) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami.

17. W przypadku, gdy zwrot towaru w związku z odstąpieniem przez Klienta od umowy zawartej za pośrednictwem Sklepu Internetowego dokonywany jest spoza granic Polski oraz nie odbywa się zgodnie z zamieszczoną na stronie internetowej Sklepu Internetowego procedurą „Bezpłatne zwroty w 30 dni”, bezpośrednie koszty zwrotu towaru ponosi Klient. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, W.KRUK ponosi koszty zwrotu towaru wyłącznie w przypadku uprzedniego wyrażenia przez W.KRUK zgody na poniesienie bezpośrednich kosztów zwrotu towaru.