

Polityka Zwrotów i Odstąpień

1. Informacje ogólne

W Sklepie **Fairytale Wood** zależy nam na Twojej satysfakcji z zakupów. Niniejsza polityka wyjaśnia prawa konsumenta do zwrotu towarów i odstąpienia od zamówienia.

Ważne: Polityka dotyczy wyłącznie standardowych oraz personalizowanych produktów sprzedawanych przez naszą stronę internetową. Prace wykonywane na zamówienie (komisje) podlegają odrębnym warunkom.

2. Prawo do odstąpienia od umowy dla standardowych produktów

- Konsument ma prawo odstąpić od zamówienia w ciągu **30 dni** od daty dostawy.
 - Aby skorzystać z prawa odstąpienia, należy poinformować nas **na piśmie lub drogą elektroniczną**:
 - Email: **magic@fairytalewood.com**
 - Wraz z numerem zamówienia i szczegółami produktu
 - Koszty wysyłki zwrotnej ponosi klient.
-

3. Rozpatrzenie reklamacji

- Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji klienta w terminie **3 dni** od dnia jej złożenia. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji za zasadną.
-

4. Warunki zwrotu

- Towar należy zwrócić w **oryginalnym stanie**, nieużywany i w oryginalnym opakowaniu.
 - Drobne różnice wynikające z ręcznego wykonania produktu **nie są uznawane za wady**.
 - Zwroty płatności realizowane są w ciągu **14 dni** od otrzymania zwróconych produktów.
-

5. Produkty personalizowane / wykonywane na zamówienie

- Produkty personalizowane lub wykonywane na zamówienie **zazwyczaj nie podlegają zwrotowi ani odstąpieniu**, z wyjątkiem wad lub niezgodności z opisem.
 - W przypadku wad lub niezgodności należy niezwłocznie skontaktować się z nami w celu uzgodnienia **wymiany lub zwrotu**.
 - Zwroty płatności za te produkty realizowane są w ciągu **14 dni** od akceptacji reklamacji.
-

6. Sposób zwrotu płatności

- Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu **tej samej metody płatności**, co oryginalne zamówienie (Stripe).
 - Zwroty nie obejmują kosztów dostawy, chyba że wymagają tego przepisy prawa.
-

7. Jak zwrócić produkty

1. Powiadom nas drogą mailową lub przez formularz kontaktowy, podając szczegóły zamówienia.
 2. Zapakuj produkt w sposób bezpieczny, aby uniknąć uszkodzeń w transporcie.
 3. Wyślij przesyłkę wybranym kurierem (np. przez integrację **Apaczka**).
 4. Zachowaj dowód nadania do momentu przetworzenia zwrotu płatności.
-

8. Kontakt

W przypadku pytań dotyczących zwrotów lub odstąpień prosimy o kontakt:

Email: magic@fairytalewood.com

Adres: ul. Akacyjowa 27, 55-080 Smolec, Polska