

Reklamacje i zwroty

ZOJA – z miłości do natury

Reklamacje

Jeżeli zakupiony towar okazuje się mieć wady fabryczne lub jest niezgodny z opisem, prosimy o postępowanie zgodnie z poniższą procedurą reklamacyjną:

1. Prześlij do nas produkt, który chcesz zareklamować, dołączając do niego pisemne oświadczenie, w którym opiszesz szczegółowe powody reklamacji produktu, formę rekompensaty, a także adres zwrotny oraz numer konta, na który zostanie dokonany zwrot pieniędzy (w zależności od podjętej przez nas decyzji).
2. O fakcie wysłania produktu poinformuj nas wysyłając wiadomość na adres e-mail: sklep@zoja.store. Przyspieszy to proces rozpatrzenia reklamacji.
3. W ciągu 14 dni od otrzymania przesyłki poinformujemy Cię mailowo lub telefonicznie o wyniku postępowania reklamacyjnego.
4. Jeżeli reklamacja zostanie rozpatrzona pozytywnie, w ciągu 7 dni roboczych od dnia podjęcia decyzji, zrekompensujemy poniesione przez Ciebie koszty poprzez: naprawę reklamowanego produktu, przesłanie nowego egzemplarza produktu lub zwrot pieniędzy.
5. Jeżeli reklamacja zostanie uznana za nieuzasadnioną, prześlemy Ci szczegółowe uzasadnienie podjętej decyzji i w ciągu 14 dni roboczych odeślemy na nasz koszt reklamowany produkt. W przypadku płatności kartą płatniczą zwrot środków zostanie wykonany na kartę.

Zwrot produktów

Zgodnie z obowiązującymi przepisami, w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty dostarczenia zamówionego towaru, masz prawo jego zwrotu bez podania przyczyn w ramach odstąpienia od umowy, wg ogólnych zasad wynikających z przepisów dotyczących zawierania umów na odległość. Dotyczy to wyłącznie sprzedaży konsumenckiej, a więc stosuje się tylko do sprzedaży osobie fizycznej, która dokonuje zakupu w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą.

Zwracany produkt nie może nosić śladów użytkowania. W przypadku niespełnienia tego warunku, produkt nie zostanie przyjęty.

Jeżeli chcesz dokonać zwrotu produktu:

1. Odeślij zakupiony produkt w nieuszkodzonym stanie.
2. O fakcie wysłania produktu poinformuj nas wysyłając wiadomość na adres email: sklep@zoja.store. Przyspieszy to proces rozpatrzenia zwrotu.
3. Dołącz do przesyłki pisemne oświadczenie, w którym zawrzesz chęć zwrotu produktu, a także numer konta, na które zostanie przekazany zwrot pieniędzy.
4. W ciągu 3 dni roboczych od otrzymania Twojej przesyłki, sprawdzimy stan przekazanego produktu (czy nie nosi śladów użytkowania, czy nie został uszkodzony lub zniszczony).
5. Jeżeli nie odnotujemy przeciwwskazań, na załączony numer konta w ciągu 7 dni zostanie dokonany zwrot pieniędzy. W przypadku płatności kartą płatniczą zwrot środków zostanie wykonany na kartę.

Jeżeli Twój zwrot produktu zostanie odrzucony (ze względu na uszkodzenie produktu lub oznaki użytkowania), prześlemy Ci na wskazany adres email informację o nieprzyjęciu zwrotu produktu. W ciągu 7 dni roboczych na wskazany adres zwrotny odeślemy produkt, pokrywając koszt przesyłki.

W razie wątpliwości, zapraszamy do kontaktu pod adresem e-mail: sklep@zoja.store lub telefonicznie: 502 510 098. Udzielimy Ci wskazówek, jak szybko i bezproblemowo przeprowadzić reklamację.

