

Warunki reklamacji dla Klientów:

1. Klient zobowiązany jest do zgłoszenia braków lub wad towarów w terminie jak najszybszym od dnia otrzymania przesyłki – telefon 606-389-931
2. Reklamowany towar należy po uzgodnieniu z handlowcem odesłać na adres:
AETERNA Sp. z o.o.
ul. Szeroka 26-28
87-100 Toruń
wraz z podpisanym oryginałem formularza reklamacyjnego.
3. AETERNA Sp. z o.o. zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie nie dłuższym niż 14 dni licząc od daty zgłoszenia reklamacji lub dostarczenia wadliwego produktu. Sposób rozpatrzenia reklamacji należy uzgodnić z obsługą sklepu internetowego. Istnieje możliwość rozpatrzenia reklamacji w następujący sposób: dosłanie brakującego towaru, wymiany produktu lub zwrotu pieniędzy.
4. W przypadku stwierdzenia nieuzasadnionej reklamacji, klient ponosi koszty przesyłki towaru.
5. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego (w tym samym dniu) zgłaszania wszelkich reklamacji do biura AETERNA Sp. z o.o. (telefonicznie lub mailowo), jak również do sporządzenia (w dniu otrzymania paczki) przez Kuriera protokołu szkody w przypadku: widocznego uszkodzenia paczki i jej zawartości.

Szczególnie prosimy zwrócić uwagę w przypadku uszkodzenia lub braku taśmy firmowej MANUFATURA HERBATY, jak i kartonu, dźwięków uszkodzonej ceramiki wewnątrz paczki i zgniecenia paczki. Taki protokół szkody prosimy jak najszybciej odesłać drogą elektroniczną jako załącznik do e-maila na adres biuro@manufakturaherbaty.com lub pocztą na adres 87-100 Toruń ul. Szeroka 26-28.

Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

O pozasądowych sposobach rozstrzygania reklamacji i dochodzenia roszczeń możesz przeczytać w regulaminie sklepu internetowego.