

## Reklamacje

Wszelkie reklamacje związane z towarem lub realizacją umowy sprzedaży, klient może składać w dowolnej formie. Preferujemy formę pisemną na adres tj. **Centrum Lniarskie Natura ul. Daszyńskiego 27, 58-533 Mysłakowice**, lub też mailowo na adres: **naturalen@o2.pl**. W przypadku wątpliwości klient może skontaktować się z nami pod numerem telefonu: **75 71-31-460**.

W celu sprawnego rozpatrzenia reklamacji zalecamy umieszczenie w reklamacji następujących danych: imię i nazwisko, adres, adres e-mail, numer telefonu, przedmiot reklamacji oraz numer zamówienia (jeżeli jest to możliwe), wraz ze wskazaniem żądania klienta, wszelkie okoliczności opisujące wadę, datę stwierdzenia wady, oraz o ile to możliwe zdjęcia wady (w przypadku złożenia reklamacji za pośrednictwem maila).

W ciągu **14 dni** od dnia żądania zawierającego reklamację, ustosunkujemy się do reklamacji.

Jeżeli towar ma wadę, klient może:

- złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy sprzedaży, chyba że uda nam się niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla klienta wymienić towar wadliwy na wolny od wad albo wadę usunąć.

Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli towar był już wymieniony lub naprawiany przez nas albo nie uczyniliśmy zadość obowiązkowi wymiany towaru na wolny od wad lub usunięcia wad. Klient może zamiast zaproponowanego przez nas usunięcia wady żądać wymiany towaru na wolny od wad albo zamiast wymiany towaru żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez nas.

- żądać wymiany towaru wadliwego na wolny od wad albo usunięcia wady. Jesteśmy zobowiązani wymienić towar wadliwy na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla klienta.

Możemy jednak odmówić zadośćuczynienia żądaniu klienta, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową sprzedaży towaru wadliwego w sposób wybrany przez klienta jest niemożliwe lub w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową sprzedaży wymagałoby nadmiernych kosztów. Koszty naprawy lub wymiany ponosimy my.

Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany dostarczyć rzecz wadliwą na adres tj., **Centrum Lniarskie Natura ul. Daszyńskiego 27, 58-533 Mysłakowice**. W wypadku klienta będącego konsumentem koszt dostarczenia pokrywamy my.

Odpowiadamy z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od wydania towaru klientowi.

## Zwroty

### Odstąpienie od umowy sprzedaży

Klient, który jest konsumentem, który dokonał zakupu w naszym sklepie internetowym, może w terminie 14 dni od chwili otrzymania towaru, odstąpić od zawartej umowy sprzedaży bez podawania przyczyny.

Konsument może odstąpić od umowy sprzedaży składając nam oświadczenie o odstąpieniu.

Oświadczenie to może zostać złożone przykładowo pisemnie na adres tj.:

**Centrum Lniarskie Natura**

**ul. Daszyńskiego 27,**

**58-533 Mysłakowice**

lub też mailowo na adres: **naturalen@o2.pl**

Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Konsument ma obowiązek zwrócić do nas towar niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy sprzedaży. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie towaru na nasz adres przed upływem tego terminu.

Mamy obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy sprzedaży, zwrócić mu wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszt dostawy towaru do konsumenta. Możemy jednak wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania z powrotem towaru lub dostarczenia przez konsumenta dowodu odesłania towaru, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Jeżeli konsument korzystający z prawa do odstąpienia wybrał sposób dostarczenia towaru inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy oferowany przez nas, nie jesteśmy zobowiązani do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

W wypadku odstąpienia konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu towaru.

Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza sposób konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.

Dokonujemy zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument chyba, że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.