

## 1. REKLAMACJA PRODUKTU

- 1.1. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia) są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym.
- 1.2. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych przez Usługodawcę oraz pozostałe reklamacje związane z działaniem Sklepu Internetowego Usługobiorca może składać mailowo na adres [sklep@naturajura.pl](mailto:sklep@naturajura.pl) lub listownie na adres firmy: ul. 1 Maja 28, 42-450 Turza.
- 1.3. Podstawą reklamacji jest dokument potwierdzający zakup lub bankowe potwierdzenie płatności.
- 1.4. Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady; (2) żądania sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
- 1.5. Ustosunkowanie się do reklamacji przez Usługodawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia.
- 1.6. W wypadku niemożności wymiany produktu na pozbawiony wad, zostanie zwrócona Państwu kwota wartości wadliwego towaru na wskazany rachunek bankowy w terminie 7 dni roboczych od dnia uznania reklamacji.
- 1.7. Konsument ma prawo wyboru w kwestii usunięcia niezgodności: naprawę lub wymianę na nowy produkt (jeśli to możliwe), obniżenie ceny lub zwrot pieniędzy i odstąpienie od umowy.
- 1.8. Prosimy o sprawdzenie dostarczonej paczki w obecności kuriera podczas odbioru towaru. W razie stwierdzenia uszkodzenia warto sporządzić protokół szkody, zaznaczyć w nim wszystkie uszkodzone elementy towaru i opakowania oraz zadbać o czytelny podpis kuriera. Proszę sprawdzać zawartość kartonu nawet wtedy, gdy nie ma widocznych uszkodzeń zewnętrznych. Ułatwi nam to załatwianie reklamacji z tytułu uszkodzenia towaru podczas przesyłki.