

INFORMACJA O PRAWIE KONSUMENTA DO ZŁOŻENIA REKLAMACJI

Zobowiązujemy się dostarczyć towar nowy, wolny od wad fizycznych i prawnych.

Odpowiedzialność za wady towaru ponosimy na zasadach określonych w przepisach ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity Dz. U. z 2014 r., poz. 121), w szczególności w art. 556 i następnym Kodeksu cywilnego.

W przypadku wystąpienia wady sprzedanego towaru Konsumentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji. Reklamacja może zostać złożona w terminie 1 (jednego) roku od dnia stwierdzenia wady, przy czym okres naszej odpowiedzialności za wady towaru wynosi 2 (dwa) lata od dnia wydania towaru Konsumentowi.

ZŁOŻENIE REKLAMACJI

Reklamację można złożyć:

- na piśmie na adres Biura Obsługi Klienta: KOLAGEN NCN POLSKA sp. z o.o. Dział E-Commerce, ul. Andrzeja Struga 78 lok. 34, 90 – 557 Łódź, z dopiskiem „Reklamacja”,
- za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres reklamacje@kolagen-ncn.pl,

W celu usprawnienia i przyspieszenia rozpatrzenia reklamacji sugerujemy aby reklamacja zawierała w szczególności:

- imię i nazwisko reklamującego,
- adres do korespondencji lub adres poczty elektronicznej (adres e-mail), na który ma zostać wysłana odpowiedź na reklamację, jeśli Konsument życzy sobie otrzymać odpowiedź na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej,
- preferowany sposób poinformowania o wyniku rozpatrzenia reklamacji,
- datę nabycia towaru,
- numer zamówienia,
- nazwa i rodzaju towaru
- cenę jednostkową towaru,
- dokładny opis wady towaru,
- datę i okoliczności stwierdzenia wady,
- żądanie Konsumenta,
- numer rachunku bankowego, na który ma zostać zwrócona cena, jeżeli Konsument życzy sobie zwrotu ceny na jego rachunek bankowy.

Do reklamacji prosimy załączyć dowód zakupu towaru. Może to być na przykład kopia paragonu lub kopia faktury.

FORMULARZ REKLAMACJI

Reklamację można złożyć korzystając z formularza reklamacji dostępnego na stronie internetowej Sklepu adresem : <https://sklep.kolagen-ncn.pl/GetFile.ashx?tos=32&lngId=1> Formularz reklamacji stanowi jedynie przykład, z którego można skorzystać chcąc złożyć reklamację. Konsument nie musi z formularza korzystać, ani się nim kierować.

WYSYŁKA TOWARU

W przypadku gdy Konsument zgłaszając reklamację zwraca wadliwy towar, koszt zwrotu towaru obciąża nas.

TERMIN ROZPATRZENIA REKLAMACJI

Rozpatrzymy i ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Konsument zostanie poinformowany zgodnie z danymi wskazanymi w zgłoszeniu reklamacji.