

Reklamacje i zwroty

Odstąpienie od umowy

Kupującemu uprzywilejowanemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni.

- Wyślij oświadczenie o odstąpieniu na adres: kontakt@fragmentnatury.pl.
- Termin 14 dni liczy się od otrzymania towaru.
- Towar odeślij na adres: ul. Laurowa 7/9, 51-180 Wrocław w ciągu 14 dni od odstąpienia.
- Zwrot środków nastąpi maksymalnie w ciągu 14 dni.
- Możemy wstrzymać zwrot do momentu otrzymania produktu lub dowodu nadania.

Wyjątki od prawa odstąpienia:

- Produkty wykonywane na indywidualne zamówienie.
- Produkty szybko psujące się.
- Produkty zapieczętowane po otwarciu (higiena/zdrowie).

Reklamacje

Odpowiadamy za brak zgodności towaru z umową ujawnioną w ciągu 2 lat od dostarczenia. Reklamacje można zgłaszać mailowo: kontakt@fragmentnatury.pl lub pocztą: ul. Laurowa 7/9, 51-180 Wrocław.

Możliwe roszczenia:

- naprawa
- wymiana
- obniżenie ceny
- odstąpienie od umowy (w określonych sytuacjach)

Specyfika produktów z mchu stabilizowanego i materiałów naturalnych

Produkty wykonane z mchu stabilizowanego, drewna oraz żywicy epoksydowej mają charakter dekoracyjny i przeznaczone są wyłącznie do użytku wewnętrznego.

- Mech stabilizowany nie jest rośliną żywą – nie podlewa się go i nie zrasza.
- Produkt nie powinien być narażony na wysoką wilgotność, wodę ani bezpośrednio źródła ciepła (np. kaloryfery, kominki).
- Nie należy wystawiać dekoracji na bezpośrednie działanie promieni słonecznych.
- Produkty nie są odporne na zgniatanie, intensywne dotykanie ani uszkodzenia mechaniczne.
- Naturalne materiały mogą nieznacznie różnić się kolorem, strukturą i ułożeniem elementów.
- Naturalne zmiany wyglądu wynikające z właściwości materiału nie stanowią wady produktu.

Uszkodzenia wynikające z nieprawidłowego użytkowania, przechowywania lub ingerencji mechanicznej nie stanowią podstawy do uznania reklamacji.

Szybka ścieżka – proces

Krok	Zwrot	Reklamacja
1	Wyślij oświadczenie	Zgłoś problem
2	Odeślij produkt	Opisz wadę
3	Czekaj na potwierdzenie	Czekaj na decyzję
4	Otrzymasz zwrot pieniędzy	Naprawa / wymiana / zwrot