

Polityka Reklamacji i Zwrotów

Ostatnia aktualizacja: 28.03.2025

1. Polityka Reklamacyjna

1.1 Podstawa reklamacji

Reklamacje przyjmujemy wyłącznie w przypadku:

- Produktu niezgodnego z opisem lub wadliwego (np. uszkodzone opakowanie, niepełna zawartość, produkt o niewłaściwej konsystencji lub zapachu).
- Błędnie wysłanego zamówienia (np. niewłaściwy rodzaj lub waga żwirku).

1.2 Zgłoszenie reklamacji

Reklamacje można zgłaszać w ciągu 14 dni od daty otrzymania zamówienia poprzez wiadomość na Allegro lub e-mail. Prosimy o podanie:

- Numeru zamówienia
- Opisu problemu
- Zdjęć przedstawiających wadę produktu lub uszkodzenie opakowania

1.3 Rozpatrywanie reklamacji

Po otrzymaniu zgłoszenia rozpatrzymy reklamację w ciągu 7 dni roboczych. Jeśli reklamacja zostanie uznana, oferujemy:

- Wymianę na nowy produkt.
- Zwrot kosztów (w przypadku braku możliwości wymiany).

1.4 Wyłączenia

Reklamacje nie obejmują:

- Produktów używanych (jeżeli opakowanie zostało otwarte i produkt zużyty w znacznym stopniu, chyba że wada została zauważona przed użyciem).
- Subiektywnych preferencji dotyczących zapachu, koloru czy frakcji żwirku (chyba że produkt znacząco odbiega od opisu).

1.5 Zwrot produktu

W przypadku konieczności zwrotu, produkt powinien być odesłany w oryginalnym opakowaniu na wskazany adres. Koszty zwrotu pokrywamy tylko w przypadku uznanej reklamacji.

2. Zwroty (Odstąpienie od Umowy)

2.1 Prawo do odstąpienia od umowy

Zgodnie z obowiązującymi przepisami, masz prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od otrzymania zamówienia.

2.2 Wyjątki od zwrotów

Zwrotowi nie podlegają rzeczy, które zostały dostarczone w zapieczętowanym opakowaniu, a których po jego otwarciu nie można zwrócić ze względów ochrony zdrowia lub higieny. Dotyczy to żwirków dla kota.

2.3 Koszt zwrotu

Koszt przesyłki zwrotnej pokrywa Kupujący.

2.4 Adres do zwrotów

Tomi Trade Sp. z o.o.
Parzniewska 18, Budynek 2, Rampa 15
05-800 Pruszków, Polska

2.5 Kontakt

W przypadku pytań dotyczących reklamacji lub zwrotów skontaktuj się z nami:

- **Telefon:** +48 453 390 280
- **E-mail:** info@toimoi.pl