

Złożyłem zamówienie w sklepie internetowym i otrzymałem inne produkty lub w paczce czegoś brakuje.

Zamówiłeś produkty i czegoś brakuje? Proszę jeszcze raz sprawdzić zawartość pudełka oraz dostarczoną fakturę, najlepiej wyjąć wszystko z opakowania. Czasami zdarza się, że produkt się zawieruszył w paczce. W naszym dziale wysyłkowym produkty przechodzą przez skanery kodów i takie sytuacje zdarzają się naprawdę bardzo rzadko. Jeśli mimo to brakuje jakiegoś produktu, prosimy o kontakt z naszym oddziałem na adres e-mail frydek@tcambohemia.cz lub telefonicznie +420 731 612 344. Sprawdzimy stan magazynu i wspólnie uzgodnimy rozwiązanie najbardziej odpowiednie dla Ciebie.

Otrzymaliście inne produkty niż zamówione? Proszę zrobić zdjęcia produktów i wysłać wraz z wypełnionym protokołem reklamacyjnym na adres frydek@tcambohemia.cz. Skontaktujemy się z Państwem i wspólnie uzgodnimy rozwiązanie, które będzie dla Was najlepsze.

Odvary wydają się być sfermentowane lub niepokojąco napęczniałe.

Może zdarzyć się, że odwar zacznie fermentować. Nie jest to szkodliwe dla zdrowia i jest spowodowane przez bakterie obecne w naturze. Proces fermentacji może też wynikać z specyficznej kombinacji ziół, a saszetki mogą, ale nie muszą być napęczniałe. Do takiego procesu może też dojść wyjątkowo podczas transportu lub później u klienta. Nie jest to szkodliwe dla zdrowia – to raczej efekt uboczny, który negatywnie wpływa na smak i powoduje nagazowanie, ale nie powoduje obecności szkodliwych substancji.

Jeśli od początku otrzymaliście już sfermentowane odvary, należy:

- Wypełnić protokół reklamacyjny i przesłać zdjęcia WSZYSTKICH uszkodzonych/napęczniałych saszetek na adres e-mail frydek@tcambohemia.cz, aby można było potwierdzić ich stan.

Jeśli saszetki nie są napęczniałe, ale klient/terapeuta uważa, że są zepsute, należy:

- Wypełnić protokół reklamacyjny i odesłać do naszej firmy TCM Bohemia przynajmniej 3 takie saszetki, aby reklamacja mogła zostać odpowiednio rozpatrzona.
- W przypadku reklamacji odwarów, które nie są napęczniałe, ugotujemy minimalną dawkę, czyli 14 saszetek, spróbujemy pierwotnej (zepsutej) saszetki oraz nowej, a następnie porównamy oba smaki. Jeśli reklamacja zostanie odrzucona, terapeuta/klient jest zobowiązany pokryć koszty całej

nowej dawki, włącznie z kosztami przesyłki. Jeśli reklamacja zostanie uznana, wyślemy całą nową dawkę bezpłatnie na nasz koszt.

Uwaga: różnice w kolorze i delikatne różnice w smaku nie są powodem do reklamacji. To całkowicie normalne, ponieważ są to zioła i nigdy nie można przygotować dokładnie takiej samej dawki, nawet gdyby była gotowana w tym samym kotle.

Do każdej partii odwarów dodawane są 3 dodatkowe saszetki. Jeśli więc z danej partii napęcznieją 3 saszetki, nie ma potrzeby dokonywania rekompensaty.

Kurier dostarczył uszkodzoną przesyłkę.

W większości przypadków przesyłki uszkodzone podczas transportu automatycznie wracają z sortowni do nadawcy. W przypadku widocznie uszkodzonej przesyłki klient powinien odmówić przyjęcia paczki (ważne jest, aby odmowa dotyczyła uszkodzenia podczas transportu – należy to zaznaczyć kurierowi, samo nieodebranie paczki nie wystarczy), co sprawi, że paczka zostanie zwrócona do nadawcy (TCM BOHEMIA) w ciągu 2-3 dni roboczych. Możemy wtedy sprawnie rozwiązać sprawę z GLS. O odmowie przyjęcia przesyłki z powodu uszkodzenia należy niezwłocznie poinformować swojego terapeuta oraz naszego przedstawiciela handlowego na adres buiro@tcmbohemia.pl.

- Jeśli uszkodzenie zostanie zauważone po odjeździe kuriera, proszę dokładnie sprawdzić zawartość paczki. W przypadku odwarów, jeśli uszkodzone są 1-3 saszetki, nie trzeba podejmować dalszych działań, ponieważ do każdej partii odwarów dodajemy 3 dodatkowe saszetki.
- W przypadku produktów należy sprawdzić ich stan. Zazwyczaj nie jest konieczne podejmowanie dalszych działań.
- Jeśli produkty są zniszczone, należy zrobić zdjęcia i niezwłocznie poinformować terapeuta oraz naszego przedstawiciela handlowego na adres buiro@tcmbohemia.pl. Złożymy reklamację u firmy transportowej i rozwiążemy problem.

Nie mogę odebrać przesyłki / kurier nie zastanie mnie w domu. Co robić?

Przed dostarczeniem przesyłki firma kurierska skontaktuje się z Państwem przez e-mail i/lub SMS. Jeśli wiecie, że nie będziecie mogli odebrać paczki lub kurier nie zastanie Was w domu, należy niezwłocznie skontaktować się z kurierem i uzgodnić alternatywny sposób dostawy. Proszę pamiętać, że firmy kurierskie naliczają opłaty za nieodebrane lub zwrócone przesyłki, które w takim przypadku będą Państwu przekazane do zapłaty.

Czy będą naliczone dodatkowe opłaty, jeśli nie odbiorę przesyłki?

Musimy Państwa poinformować, że firmy kurierskie naliczają opłatę za zwrot paczki zgodnie z obowiązującym cennikiem. Jeśli klient nie odbierze paczki, opłata ta

zostanie doliczona do całkowitej kwoty. Jeśli będą Państwo zainteresowani ponownym wysłaniem przesyłki, chętnie wyślemy ją jeszcze raz, naliczając także koszt przesyłki za drugie doręczenie. Dziękujemy za zrozumienie.

Czy mogę zamówić ponownie przepisaną mieszankę ziołową bez wiedzy terapeuty?

Ta opcja niestety nie jest możliwa. Indywidualne mieszanki ziołowe może przygotować tylko doświadczony terapeuta zajmujący się Tradycyjną Medycyną Chińską, posiadający wiedzę z zakresu fitoterapii. Terapeuta zawsze ocenia Państwa aktualny stan zdrowia i na tej podstawie przepisuje mieszankę. Każda mieszanka może różnić się w zależności od aktualnego stanu pacjenta.

Terapeuta wymaga mojego adresu e-mail i numeru telefonu. Czy to w porządku?

Tak, to całkowicie w porządku. Terapeuta potrzebuje Państwa adresu e-mail oraz numeru telefonu, aby zapewnić sprawne dostarczenie mieszanki ziołowej na Twój adres. Dane te są przekazywane firmie kurierskiej, która poinformuje Was o dostawie przesyłki. Dzięki temu unikniemy opóźnień czy kosztów ponownego nadania, i zapewni to sprawne i bezpieczne doręczenie zamówienia.

Jak przechowywać odwary?

Każdy odwar ma trwałość 3 miesiące, powinien być przechowywany w chłodnym i zacienionym miejscu. PROSZĘ NIE PRZECHOWYWAĆ ODWARÓW W MIEJSCU NASŁONECZNIONYM I PRZY ŹRÓDŁACH CIEPŁA JAK KALORYFER. Można również przechowywać je w lodówce. Ze względu na to, że jest to czysty odwar z ziół, bez konserwantów, może się zdarzyć, że odwar zacznie fermentować (zależy to od składu ziół – niektóre są bardziej podatne na fermentację, oraz od czasu i jakości przechowywania). Proces fermentacji jest naturalnym zjawiskiem, którego nie można uniknąć. Dlatego do każdej partii dodajemy 3 dodatkowe saszetki z odwarem.