

Regulamin składania reklamacji - wytyczne dla klientów

1. Reklamacje rozpatrywane są standardowo w terminie 1-2 dni roboczych, nie później niż w terminie 14 dni.
2. Zleceniodawca zobowiązany jest do sprawdzenia towaru pod względem ilości i jakości oraz wykonania zgodnie ze zleceniem niezwłocznie po jego odbiorze lub otrzymaniu.
3. Reklamacje należy złożyć w terminie 5 dni roboczych w formie przewidzianej dla składania zlecenia. W przypadku realizacji dużych zleceń, okres ten może zostać wydłużony na wniosek Zleceniodawcy, potwierdzony przez Zleceniobiorcę. Po upływie 5 dni lub okresu ustalonego indywidualnie, do zlecenia reklamacje nie będą rozpatrywane.
4. Do przyjęcia reklamacji konieczne jest dostarczenie zdjęć oraz opisu wady lub uszkodzenia. Zleceniobiorca może zażądać zwrotu towaru w celu weryfikacji reklamacji bądź dokonania naprawy. Jeśli reklamacja okaże się niezasadna koszty dostawy pokrywa zleceniodawca
5. W przypadku otrzymania uszkodzonej przesyłki, Zleceniodawca ma obowiązek w momencie odbioru przesyłki sporządzić protokół szkody - podpisany przez przewoźnika. Brak protokołu pozbawia możliwości uwzględnienia reklamacji.
6. Brak jakiegokolwiek części dostarczonego towaru nie upoważnia do reklamowania całej dostawy.
7. Zleceniobiorca, w przypadku uznania reklamacji, może obniżyć cenę lub dostarczyć towar wolny od wad.
8. Reklamacji nie podlegają nieznaczne odchylenia od zatwierdzonego przez Zleceniodawcę wzorca kolorystycznego. Wszelkie reklamacje kolorystyczne będą rozpatrywane na podstawie wzorów kolorystycznych pisemnie zaakceptowanych przez Zleceniodawcę lub osobę przez niego upoważnioną i przyjętych przez Zleceniobiorcę do druku.
9. W przypadku reklamacji Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność do wysokości kwoty kontraktu związanego bezpośrednio ze Zleceniodawcą. Nie przewiduje się odszkodowania za utracone korzyści, niezyskane korzyści lub wszelkie inne postaci szkody pośredniej.
10. Ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia towaru przechodzi na Zleceniodawcę z chwilą wydania towaru spedytorowi lub przewoźnikowi.
11. W przypadku dostarczania towaru do Zleceniodawcy, Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za niedotrzymanie terminu dostarczania przesyłki oraz wybrakowanie, uszkodzenie towaru powstałe w czasie transportu, jeżeli jest ono następstwem okoliczności leżących po stronie przewoźnika.
12. Reklamacji nie podlegają odchylenia w wymiarze produktu do wielkości 1%.

Reklamacje przesyłek - wytyczne dla klientów

W związku z pojawiającymi się uszkodzeniami naszych przesyłek i nie zawsze terminowym ich dostarczaniem przez współpracujące z nami firmy kurierskie, prosimy o dostosowanie się przy odbiorze przesyłki do poniższych wytycznych:

1. Jakiegokolwiek uszkodzenia zewnętrzne prosimy zgłaszać natychmiast przy przyjęciu przesyłki. Paczkę należy przyjąć, otworzyć wraz z kurierem i stwierdzić co następuje:
 - a. jeżeli zawartość jest nieuszkodzona - wszystko jest w porządku i nie wymaga innych czynności
 - b. jeżeli część zawartości jest uszkodzona, należy spisać protokół, zaznaczając w nim uszkodzone pozycje (opis, ilość) oraz wykonać zdjęcia
 - c. jeżeli cały towar jest uszkodzony, należy spisać protokół oraz wykonać zdjęcia
2. W sytuacji, w której uszkodzenie zewnętrzne jest tak znaczne, że kategorię odmawiają Państwo przyjęcia przesyłki, prosimy o dopilnowanie, aby kurier rzetelnie wpisał w powód odmowy „uszkodzenie” oraz wykonanie zdjęcia.
3. W przypadku przesyłki, która z zewnątrz jest cała, a dopiero po rozpakowaniu jej zawartość okazuje się uszkodzona - nie zamyka to drogi do składania reklamacji. W takiej sytuacji należy zadzwonić do firmy, która dostarczała przesyłkę i przedstawić zaistniały problem w ciągu 5 dni roboczych oraz jak w każdym z powyższych przypadków - wykonać zdjęcie.
4. Nieterminowe dostarczenie przesyłek - jeżeli macie Państwo potwierdzony termin dostawy, a przesyłka nie dojechała na czas - prosimy o zgłoszenie nam takiej informacji.
5. W sytuacji niedostarczenia przesyłki terminowo z winy przewoźnika, reklamacja nie uwzględnia dostawy na inny adres niż pierwotny.

Każdą z powyższych sytuacji prosimy potraktować bardzo poważnie - brak dostosowania się do wytycznych odbiera nam bowiem możliwość wyjaśnienia sytuacji z firmą kurierską, a tym samym, będzie skutkowało automatycznym odrzuceniem reklamacji.