

Miejscowość, data: _____

Imię i Nazwisko: _____

Adres: _____

Numer telefonu / e-mail: _____

Numer faktury / Data zakupu: _____

Formularz reklamacji

Opis reklamowanego produktu / przyczyna reklamacji

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Roszczenia reklamacyjne /oczekiwany sposób załatwienia reklamacji

.....

.....

.....

Podpis Klienta: _____

Składanie reklamacji

Zgłoszenia reklamacyjne dzielimy na: jakościowe, ilościowe, uszkodzenia w transporcie, odbioru przesyłki.

Reklamacja jakościowa / ilościowa - W przypadku wykrycia wady produktu, lub braku kompletu akcesoriów po rozpakowaniu oryginalnie zapakowanego produktu, lub gdy produkt jest niezgodny z opisem, prosimy o niezwłoczny kontakt telefoniczny lub e-mailowy z naszym sklepem celem zgłoszenia reklamacji. Produkty oferowane w naszym sklepie posiadają gwarancje producenta jak i często serwis, gdzie po analizie zgłoszenia reklamacyjnego dokładamy wszelkich starań aby proces reklamacji został jak najszybciej zamknięty. W tym przypadku nie ma potrzeby odsyłania produktu celem weryfikacji reklamacji - często naprawę lub wymianę produktu przeprowadzi serwis na miejscu u klienta. W przypadku zakupu płytek ceramicznych, kamieni naturalnych, konglomeratu marmurowego, klinkieru - Kupujący przyjmuje do wiadomości, iż materiał ten może różnić się odcieniem od okazanej próbki towaru z ekspozycji, ze względu na różnice w partiach produkcyjnych co jest naturalnym procesem produkcji. Przed ułożeniem materiału klient zobowiązany jest do sprawdzenia odcieni / wymiarów / jednorodności materiału /daty produkcji (szczegółowe informacje są zawarte na opakowaniach fabrycznych materiału), po zużyciu materiału reklamacje nie będą uwzględniane. Zakupione towary wyprzedażowe (z ekspozycji lub końcówki materiału) oraz inne niż w gatunku pierwszym nie podlegają reklamacji i zwrotom – są one przecenione względem wartości do gat. I i mogą one nosić wady szkliska, różnice w odcieniach, przebarwienia, odchylenia od wymiarów, uszczerbienia, zarysowania, zabrudzenia, a także mogą wyglądać na zdekompletowane np. brak oryginalnego opakowania.

Po otrzymaniu dostawy **reklamacje dotyczące niezgodności ilościowej** należy zgłosić w ciągu 24 godzin licząc od momentu odbioru towaru - po tym terminie reklamacja ilościowa nie będzie uwzględniana.

Reklamacje dotyczące uszkodzeń w transporcie - Każdy Klient ma prawo i zobowiązany jest do sprawdzenia dostarczonego towaru pod względem merytorycznym, ilościowym jak i jakościowym w obecności dostawcy / kuriera. Jeżeli dostarczona przesyłka posiada widoczne uszkodzenia, otarcia, zgniecenia, rozerwaną folię zabezpieczającą - przed otwarciem przesyłki prosimy o zrobienie zdjęć w obecności dostawcy / kuriera. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek uszkodzeń przesyłki prosimy o spisanie (na dokumencie dostawy WZ lub list przewozowy) w obecności dostawcy wszelkich uwag dotyczących uszkodzeń. Należy też odebrać od kuriera jedną kopię protokołu uszkodzeń przesyłki, podpisanego przez kuriera z datą dostarczenia przesyłki z dopiskiem iż "protokół został sporządzony w obecności kuriera". Podpisany przez klienta, oraz kuriera protokół uszkodzeń prosimy o przesłanie do nas mailowo w terminie do 3 dni po otrzymaniu dostawy, wraz ze zdjęciami uszkodzeń przesyłki. Postarajcie się Państwo zrobić jak najwięcej zdjęć obrazujących uszkodzenia z widoczną nazwą produktów, oraz widoczną ilością uszkodzonych materiałów. W przypadkach kiedy dostawca / kurier odmówi wydania Państwu protokołu reklamacyjnego dostawy, prosimy o sfotografowanie samochodu dostarczającego towar wraz z numerami rejestracyjnymi i niezwłocznie poinformowanie nas o tym fakcie. Sprzedawca - jako zleceniodawca przesyłki w imieniu klienta przedkłada reklamację do firmy transportowej realizującej usługę spedycyjną. W przypadku odrzucenia reklamacji przez spedytora z uwagi na fakt źle spisane protokołu reklamacyjnego dostawy ponosi klient biorąc pod uwagę iż każda ze stron (klient / kurier) ma prawo na wprowadzenie poprawek w protokole z zachowaniem rzeczywistych zdarzeń.

W przypadku zleceń spedycyjnych dostarczenia towaru - firma AGA Sp.J w imieniu Klienta zleca firmom spedycyjnym dostarczenie towaru w umówionym terminie natomiast czas dostawy określony przez firmy kurierskie jest umowny i Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za jego przedłużenie.

Sprzedawca nie dopuszcza zwrotu pełnowartościowego towaru – chęć zwrotu towaru nie może być podstawą reklamacji. Sprzedawca może wyrazić zgodę na zwrot towaru, o ile znajduje się on w fabrycznych opakowaniach w nienaruszonym stanie, pod warunkiem iż na stanie magazynowym firma AGA Sp.J. posiada towar o tym samym odcieniu i kalibracji.

W celu złożenia reklamacji, postępuj zgodnie z poniższymi krokami:

1. Formularz reklamacji

Wypełnij formularz reklamacji i wraz ze zdjęciami produktu prześlij go do nas na adres e-mail sklep@aga.bialystok.pl Formularz reklamacji powinien zawierać następujące dane: imię i nazwisko, adres, e-mail lub adres do korespondencji, nr telefonu, data i numer dokumentu zakupu, opis produktu i przyczyna reklamacji / wystąpienia wady, roszczenia reklamacyjne.

2. Zamknięcie reklamacji

W terminie do 14 dni roboczych od daty zgłoszenia reklamacyjnego poinformujemy klienta mailowo o wyniku postępowania reklamacyjnego. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji dołożymy wszelkich starań aby serwis / naprawa / wymiana produktu na wolny od wad nastąpiła w jak najkrótszym czasie. W przypadku nieuzasadnionego zgłoszenia reklamacyjnego niezwłocznie prześlemy szczegółowe uzasadnienie zamknięcia reklamacji.