

## REKLAMACJE

Chcemy, aby oferowane przez nas produkty i usługi spełniały Państwa oczekiwania dlatego, w przypadku jakichkolwiek problemów, przysługuje Państwu prawo do złożenia reklamacji.

### Sposób złożenia reklamacji

Zalecamy zgłoszenie nam reklamacji w formie pisemnej, poprzez wypełnienie formularza na stronie <https://grupafachowiec.eu/> lub przesłanie maila na adres: [serwis@drewnocentrum.pl](mailto:serwis@drewnocentrum.pl)

Reklamację można zgłosić również:

- Poprzez kontakt telefoniczny lub bezpośredni ze Sklepem stacjonarnym, w którym dokonali Państwo zakupu produktów

Po otrzymaniu zgłoszenia prześlemy Państwu automatyczne potwierdzenie jego zarejestrowania.

### Informacje potrzebne do zgłoszenia

Będziemy wdzięczni jeśli przygotują Państwo poniższe **niezbędne do rozpatrzenia reklamacji** informacje:

- **Nr dowodu zakupu** (np. paragon, faktura,)
- **Dane osobowe nabywcy:** imię i nazwisko, adres, numer telefonu i adres mailowy do kontaktu oraz adres, pod którym znajduje się reklamowany produkt;
- **Nazwa i rodzaj reklamowanego produktu**
- Szczegółowy **opis** wady produktu lub opis nieprawidłowości w wykonaniu usługi;
- Wybranie **podstawy prawnej** z tytułu jakiej zgłaszają Państwo reklamację
- Określenie Państwa żądania reklamacyjnego

Przygotowanie powyższych informacji pozwoli nam na sprawne zarejestrowanie Państwa zgłoszenia, bez zbędnej zwłoki.

Brak powyższych informacji będzie skutkowało odrzuceniem Państwa zgłoszenia bez jego rozpatrzenia i poproszenie Państwa o uzupełnienie danych.

W celu przyśpieszenia Państwa procesu reklamacyjnego prosimy również o dołączenie do zgłoszenia:

- dokumentacji zdjęciowej przedstawiającej reklamowany produkt i jego wadę.
- protokołu szkody wypełnionego przy dostawie dla firmy kurierskiej, w przypadku uszkodzenia w transporcie

### **Wyłączenia z odpowiedzialności Sprzedawcy**

- Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności z tytułu braku niezgodności towaru z umową w przypadku zakupu przez klienta towarów pochodzących z wyprzedaży, po ekspozycyjnych, co do których klient wyraźnie został poinformowany w momencie zakupu, że ich cechy mogą odbiegać od wymogów zgodności z umową, na co przystał w momencie zakupu.
- Sprzedawca nie podejmie czynności serwisowych w przypadku zainstalowania produktu poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej.
- Sprzedawca może odmówić wykonania demontażu i ponownego montażu produktu w przypadku kiedy koszt powyższych czynności przewyższa cenę rzeczy sprzedanej. Kupujący może żądać od Sprzedającego zapłaty kosztów części demontażu i ponownego zamontowania do wysokości ceny rzeczy sprzedanej. Pozostałe koszty, przewyższające cenę rzeczy sprzedanej zobowiązany jest ponieść.

### **Koszty i terminy**

Kupujący zobowiązany jest do dostarczenia reklamowanego produktu do Sklepu, w którym dokonał zakupu na swój koszt. Jeśli nie ma takiej możliwości ze względu na fakt zamontowania trwale produktu, wówczas po stronie Kupującego jest obowiązek udostępnienia produktu pod adresem, gdzie został zamontowany.

Reklamacje rozpatrujemy w ciągu 14 dni od momentu ich otrzymania.

### **Dane osobowe**

Dane zebrane w zgłoszeniu reklamacyjnym będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji praw i obowiązków stron postępowania reklamacyjnego oraz rozpatrzenia reklamacji wynikający z przepisów prawa.

Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych znajdują się w Polityce Prywatności zamieszczonej na <https://grupafachowiec.eu/polityka- Prywatnosci/>

Można również skontaktować się z nami wysyłając mail na adres: sekretariat@drewnocentrum.pl lub listownie na adres korespondencyjny:

Drewno Centrum Sp. z o.o.

Ul. 3-go Maja 170, 05-800 Pruszków