

# Reklamacje i zwroty

## Reklamacje

Zgłaszanie reklamacji:

- a) drogą telefoniczną: **+48 512 922 232**
- b) drogą mailową: **sklep@barcocktail.pl**

Przed odebraniem przesyłki zawsze sprawdź, czy nie uległa uszkodzeniu w transporcie. Jeżeli opakowanie posiada widoczne uszkodzenia zewnętrzne, zalecamy odmówienia przyjęcia przesyłki, a następnie skontaktowanie się z nami pod numerem telefonu: **+48 512 922 232**. Po opłaceniu kwoty pobrania i pokwitowaniu odbioru paczki istnieje możliwość otwarcia paczki w obecności kuriera - w przypadku stwierdzenia niezgodności, sporządzany jest protokół rozbieżności, który stanowi podstawę późniejszej reklamacji. Jeżeli zakupiony towar okazuje się mieć wady fabryczne lub jest niezgodny z opisem, prosimy o postępowanie zgodnie z poniższą procedurą reklamacyjną:

1. Prześlij do nas produkt, który chcesz zareklamować, dołączając do niego pisemne oświadczenie, w którym opisziesz szczegółowe powody reklamacji produktu, formę rekompensaty, a także adres zwrotny oraz numer konta, na który zostanie dokonany zwrot pieniędzy (w zależności od podjętej przez sklep decyzji).
2. W **ciągu 14 dni** od otrzymania przesyłki poinformujemy Cię mailowo lub telefonicznie o wyniku postępowania reklamacyjnego.
3. Jeżeli reklamacja zostanie rozpatrzona pozytywnie, w **ciągu 7 dni** roboczych od dnia podjęcia decyzji, zrekompensujemy poniesione przez Ciebie koszty przesłania nowego egzemplarza produktu lub zwrot pieniędzy.
4. Jeżeli reklamacja zostanie uznana za nieuzasadnioną, prześlemy Ci szczegółowe uzasadnienie podjętej decyzji i w **ciągu 14 dni**. Produkt zostanie odesłany na koszt zamawiającego.

W razie wątpliwości, zapraszamy do kontaktu. Udzielimy Ci wskazówek, jak szybko i bezproblemowo przeprowadzić reklamację.

## Zwrot produktów

Zgodnie z obowiązującymi przepisami, w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty dostarczenia zamówionego towaru, masz prawo jego zwrotu bez podania przyczyn w ramach odstąpienia od umowy, wg ogólnych zasad wynikających z przepisów dotyczących zawierania umów na odległość. Dotyczy to wyłącznie sprzedaży konsumenckiej, a więc stosuje się tylko do sprzedaży osobie fizycznej, która dokonuje zakupu w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą.

Zwracany produkt nie może nosić śladów użytkowania - każdy element musi być kompletny i fabrycznie zapakowany, towar dostarczony w oryginalnym opakowaniu w stanie niezmiennym. W przypadku niespełnienia tego warunku, produkt nie zostanie przyjęty. Klient odsyła zwracany towar na własny koszt.

### **Jeżeli chcesz dokonać zwrotu produktu:**

1. Odeślij zakupiony produkt w nieuszkodzonym stanie i w oryginalnym opakowaniu wraz z całą jego zawartością.
2. Dołącz do przesyłki **pisemne oświadczenie**, w którym zawrzesz chęć zwrotu produktu, a także numer konta, na które zostanie przekazany zwrot pieniędzy.
3. **W ciągu 14 dni** roboczych od otrzymania Twojej przesyłki, sprawdzimy stan przekazanego produktu (czy nie nosi śladów użytkowania, czy nie został uszkodzony lub zniszczony, czy znajduje się w oryginalnym opakowaniu z całą jego zawartością).
4. Jeżeli nie odnotujemy przeciwwskazań, na Twój adres email prześlemy informację o pozytywnym rozpatrzeniu zwrotu produktu. Na załączony numer konta **w ciągu 7 dni zostanie** dokonany zwrot pieniędzy.

### **FORMULARZ ZWROTU TOWARU**

Jeżeli Twój zwrot produktu zostanie odrzucony (ze względu na uszkodzenie produktu lub oznaki użytkowania), prześlemy Ci na wskazany adres email informację o nieprzyjęciu zwrotu produktu. W ciągu 7 dni roboczych na wskazany adres zwrotny odeślemy produkt na koszt zamawiającego.