

Zasady zwrotu towarów - sklep meblecilam.pl

Paragraf 1: Czas na zwrot towaru

Klienci naszego sklepu internetowego MebleCilam.pl mają prawo do zwrotu zakupionych towarów w ciągu 14 dni od daty ich otrzymania. Jest to zgodne z obowiązującym prawem konsumenckim, które zapewnia możliwość odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w wyznaczonym terminie. Aby skorzystać z tego prawa, ważne jest, aby towar został odesłany w nienaruszonym stanie oraz w oryginalnym opakowaniu.

Proces zwrotu rozpoczyna się od momentu, w którym klient otrzyma przesyłkę z zamówionymi produktami. Od tego dnia liczy się 14-dniowy okres, w którym klient ma czas na podjęcie decyzji o ewentualnym zwrocie towaru. Istotne jest, aby klient zadbał o odpowiednie zabezpieczenie towaru, aby nie uległ on uszkodzeniom podczas transportu powrotnego.

Zwrot towaru powinien być dokonany na adres, który zostanie wskazany przez nasz dział obsługi klienta. Zalecamy, aby klienci zachowali potwierdzenie nadania przesyłki zwrotnej jako dowód dokonania zwrotu w terminie. W przypadku jakichkolwiek problemów z dostarczeniem przesyłki lub jej uszkodzeniem podczas transportu powrotnego, potwierdzenie nadania może być niezbędne do rozwiązania sprawy.

Przypominamy, że zgodnie z obowiązującym prawem, klient jest odpowiedzialny za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. Oznacza to, że towary powinny być zwrócone w takim stanie, w jakim zostały dostarczone, bez śladów użytkowania, z wszystkimi oryginalnymi metkami i w oryginalnym opakowaniu.

W przypadku, gdy klient zdecyduje się na zwrot towaru, zwrot kosztów zakupu zostanie dokonany w ciągu 14 dni od otrzymania przez nas zwracanego towaru. Zwrot środków będzie dokonany przy użyciu takiej samej metody płatności, jakiej klient użył przy pierwotnej transakcji, chyba że klient wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie.

Paragraf 2: Stan zwracanego towaru

Zwracany towar musi być w stanie nienaruszonym i nieużywanym, co oznacza, że meble nie mogą nosić śladów montażu, użytkowania ani żadnych uszkodzeń. Wszystkie metki, instrukcje oraz dodatkowe akcesoria, które były dołączone do produktu, muszą być zwrócone razem z nim. Tylko takie towary będą kwalifikować się do zwrotu i zwrotu kosztów.

Aby zwrot został zaakceptowany, towar powinien być odpowiednio zapakowany, najlepiej w oryginalne opakowanie, które zapewnia ochronę przed uszkodzeniami podczas transportu. W przypadku braku oryginalnego opakowania, klient powinien zadbać o alternatywne, solidne opakowanie. Zaleca się, aby do przesyłki zwrotnej dołączyć kopię dowodu zakupu lub faktury, co ułatwi identyfikację zwracanego towaru oraz przyspieszy proces zwrotu.

Klienci są zobowiązani do zwrócenia towaru w takim samym stanie, w jakim go otrzymali. Oznacza to, że nie mogą być widoczne ślady użytkowania, takie jak zarysowania, wgniecenia, plamy czy inne uszkodzenia mechaniczne. Jeżeli towar zostanie odesłany w stanie wskazującym na użytkowanie, zastrzegamy sobie prawo do odmowy przyjęcia

zwrotu lub potrącenia odpowiedniej kwoty z zwracanych środków jako rekompensaty za zmniejszenie wartości towaru.

Oryginalne metki, instrukcje montażu oraz wszelkie dodatkowe elementy, które były dołączone do mebla, muszą zostać zwrócone razem z towarem. Brak któregokolwiek z tych elementów może skutkować odmową przyjęcia zwrotu. Zwracany towar powinien być kompletny, a wszystkie jego części powinny być w stanie idealnym.

Ponadto, jeśli zwracany towar był dostarczony w formie zestawu (np. zestaw mebli), konieczne jest zwrócenie wszystkich elementów wchodzących w skład zestawu. Niekompletny zwrot może skutkować odmową przyjęcia zwrotu lub proporcjonalnym potrąceniem wartości brakujących elementów.

Paragraf 3: Koszty zwrotu towaru

Koszty przesyłki zwrotnej są pokrywane przez klienta. Oznacza to, że klient ponosi odpowiedzialność finansową za odesłanie towaru do naszego magazynu. W związku z tym zalecamy, aby klienci dokładnie sprawdzili wymiary i wagę paczki oraz wybrali odpowiednią metodę wysyłki, która zapewni bezpieczeństwo i ochronę zwracanego towaru.

Przy dokonywaniu zwrotu klient powinien wybrać przesyłkę rejestrowaną lub kurierem, która umożliwia śledzenie paczki. Jest to ważne zarówno dla klienta, jak i dla sklepu, ponieważ w razie zaginięcia przesyłki lub jej uszkodzenia podczas transportu, możliwe będzie łatwe ustalenie, co się z nią stało. Zachowanie dowodu nadania przesyłki jest kluczowe, gdyż stanowi on dowód, że klient dokonał zwrotu w określonym terminie.

Koszty zwrotu towaru mogą różnić się w zależności od wagi i rozmiarów paczki oraz wybranej metody transportu. Klienci powinni uwzględnić te koszty podczas planowania zwrotu. W przypadku mebli, które zazwyczaj mają większe gabaryty, koszty te mogą być wyższe, dlatego ważne jest, aby dokładnie zaplanować proces zwrotu.

Zachęcamy klientów do kontaktu z naszą obsługą klienta przed dokonaniem zwrotu, aby uzyskać informacje o najdogodniejszych i najbezpieczniejszych metodach przesyłki. Nasz zespół jest dostępny, aby udzielić wszelkich potrzebnych informacji oraz doradzić w kwestii pakowania i wysyłki zwracanego towaru.

Należy pamiętać, że sklep MebleCilam.pl nie zwraca kosztów przesyłki poniesionych przez klienta podczas zakupu towaru, jak również kosztów związanych z odesłaniem towaru do naszego magazynu. Koszty te są w pełni ponoszone przez klienta. Wyjątek stanowi sytuacja, w której towar okazał się wadliwy lub niezgodny z zamówieniem – w takim przypadku koszty zwrotu są pokrywane przez sklep, co jest szczegółowo opisane w paragrafie dotyczącym reklamacji.

Paragraf 4: Procedura zwrotu

Aby dokonać zwrotu towaru, klient powinien najpierw skontaktować się z obsługą klienta MebleCilam.pl. Kontakt może odbywać się na kilka sposobów: poprzez wypełnienie formularza kontaktowego dostępnego na naszej stronie internetowej, wysłanie e-maila na adres: kontakt@meblecilam.pl, lub telefonicznie pod numerem: +48 502 261 407. Klient powinien podać swoje dane kontaktowe, numer zamówienia oraz powód zwrotu, co ułatwi identyfikację zamówienia i przyspieszy proces zwrotu.

Po otrzymaniu zgłoszenia zwrotu, nasz dział obsługi klienta przekaże klientowi szczegółowe instrukcje dotyczące zwrotu, w tym adres, na który należy odesłać towar. Klient otrzyma również informacje dotyczące odpowiedniego pakowania towaru, aby zapobiec jego uszkodzeniu podczas transportu powrotnego.

W przypadku zwrotu towaru, który jest uszkodzony lub niezgodny z zamówieniem, prosimy o dołączenie zdjęć dokumentujących stan towaru. To pozwoli nam na szybsze rozpatrzenie zgłoszenia i podjęcie odpowiednich działań.

Towar należy odesłać w oryginalnym opakowaniu lub w solidnym zamiennym opakowaniu, które zapewni ochronę przed uszkodzeniami. Zalecamy, aby klient skorzystał z usług firmy kurierskiej lub innej metody przesyłki, która umożliwia śledzenie paczki. Jest to ważne, aby upewnić się, że zwracany towar dotrze do nas w nienaruszonym stanie.

W przypadku, gdy klient nie posiada oryginalnego opakowania, powinien zadbać o alternatywne, solidne opakowanie. Ważne jest, aby do przesyłki zwrotnej dołączyć kopię dowodu zakupu lub faktury, co ułatwi identyfikację zwracanego towaru oraz przyspieszy proces zwrotu.

Po otrzymaniu zwracanego towaru i jego pozytywnym zweryfikowaniu, dokonamy zwrotu środków na konto bankowe klienta lub inny ustalony indywidualnie sposób. Klient zostanie poinformowany o statusie zwrotu za pomocą e-maila lub telefonu. W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości dotyczących procedury zwrotu, zachęcamy do kontaktu z naszą obsługą klienta, która chętnie udzieli wszelkich niezbędnych informacji.

Paragraf 5: Zwrot środków

Po otrzymaniu i pozytywnym rozpatrzeniu zwrotu, zwrot pieniędzy zostanie dokonany w ciągu 14 dni na konto bankowe klienta lub inny ustalony indywidualnie sposób, zgodnie z preferencjami klienta. Procedura zwrotu środków rozpoczyna się po otrzymaniu zwróconego towaru w naszym magazynie i potwierdzeniu, że spełnia on wszystkie warunki zwrotu, takie jak stan nienaruszony i brak śladów użytkowania.

Klient zostanie poinformowany o otrzymaniu zwrotu towaru oraz o rozpoczęciu procesu zwrotu środków za pomocą e-maila lub telefonu. Ważne jest, aby klient dostarczył dokładne informacje dotyczące konta bankowego lub innej preferowanej metody zwrotu środków, co umożliwi sprawne przeprowadzenie procesu zwrotu.

Zwrot środków będzie dokonany przy użyciu takiej samej metody płatności, jakiej klient użył przy pierwotnej transakcji, chyba że klient wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie. Na przykład, jeśli płatność została dokonana kartą kredytową, zwrot środków również zostanie dokonany na tę samą kartę. W przypadku płatności przelewem bankowym, zwrot środków nastąpi na wskazane konto bankowe.

Jeżeli klient życzy sobie inny sposób zwrotu środków, na przykład w formie bonu zakupowego do wykorzystania w naszym sklepie, jesteśmy otwarci na takie rozwiązanie, pod warunkiem, że zostanie to wcześniej uzgodnione z obsługą klienta. W takim przypadku szczegóły zwrotu zostaną ustalone indywidualnie.

W wyjątkowych sytuacjach, gdy zwrot środków może się opóźnić, klient zostanie o tym niezwłocznie poinformowany. Mogą to być sytuacje związane z dodatkowymi weryfikacjami lub problemami technicznymi. Nasz zespół dokłada wszelkich starań, aby proces zwrotu środków był jak najszybszy i bezproblemowy.

W przypadku, gdy zwracany towar nie spełnia warunków zwrotu, takich jak uszkodzenia lub ślady użytkowania, zastrzegamy sobie prawo do odmowy zwrotu środków lub potrącenia odpowiedniej kwoty z tytułu zmniejszenia wartości towaru. Klient zostanie poinformowany o takiej decyzji wraz z uzasadnieniem.

Paragraf 6: Wymiana towaru

Nasz sklep internetowy MebleCilam.pl nie oferuje opcji wymiany towarów. W przypadku, gdy klient chce zamienić zakupiony produkt na inny, procedura wymaga zwrotu towaru zgodnie z opisanymi zasadami zwrotu, a następnie złożenia nowego zamówienia na wybrany produkt. Decyzja ta jest podyktowana chęcią zapewnienia maksymalnej klarowności i prostoty procedur oraz zagwarantowania, że każdy nowy produkt zostanie wysłany bez zbędnych opóźnień.

Aby dokonać zwrotu, klient powinien postępować zgodnie z procedurą opisaną w paragrafie 4, w tym skontaktować się z obsługą klienta i uzyskać wszelkie niezbędne informacje dotyczące zwrotu towaru. Po zwrocie towaru i pozytywnym rozpatrzeniu zgłoszenia, klient otrzyma zwrot pieniędzy na swoje konto bankowe lub inny ustalony indywidualnie sposób. Następnie może złożyć nowe zamówienie na wybrany produkt, korzystając z dostępnych na stronie metod płatności.

Zachęcamy klientów do dokładnego przemyślenia swoich potrzeb przed złożeniem zamówienia, aby uniknąć konieczności zwrotu i ponownego zakupu. W razie wątpliwości dotyczących produktów, ich wymiarów, kolorów czy funkcjonalności, nasza obsługa klienta jest dostępna, aby udzielić wszelkich potrzebnych informacji i pomóc w dokonaniu właściwego wyboru.

W przypadku, gdy klient otrzymał towar wadliwy lub niezgodny z zamówieniem, obowiązują zasady reklamacji opisane w paragrafie 8. W takiej sytuacji klient może zgłosić reklamację, a nasz zespół obsługi klienta podejmie wszelkie kroki, aby naprawić problem, co może obejmować naprawę towaru, wymianę na właściwy produkt lub zwrot pieniędzy.

Oferowanie nowego zamówienia zamiast wymiany towaru ma na celu uproszczenie procesu dla klientów oraz zapewnienie, że każdy produkt spełnia najwyższe standardy jakości. Dzięki temu możemy lepiej zarządzać stanem magazynowym i szybciej realizować zamówienia, co przekłada się na zadowolenie naszych klientów.

Paragraf 7: Reklamacje towarów wadliwych

W przypadku, gdy zakupiony towar okaże się wadliwy lub niezgodny z zamówieniem, klient ma prawo do złożenia reklamacji. Proces reklamacyjny ma na celu zapewnienie, że wszystkie wady zostaną naprawione, a klient będzie zadowolony z zakupionych produktów. Aby zgłosić reklamację, klient powinien skontaktować się z obsługą klienta poprzez e-mail: kontakt@meblecilam.pl lub telefonicznie pod numerem: +48 502 261 407 w ciągu 14 dni od wykrycia wady.

Klient zgłaszający reklamację powinien dostarczyć szczegółowy opis wady oraz zdjęcia dokumentujące uszkodzenia lub niezgodności. To pomoże naszym specjalistom szybko i precyzyjnie ocenić problem oraz zaproponować odpowiednie rozwiązanie. W przypadku wątpliwości co do procedury, nasza obsługa klienta jest dostępna, aby udzielić wszelkich potrzebnych informacji.

Po otrzymaniu zgłoszenia reklamacyjnego, nasz dział obsługi klienta przeprowadzi wstępną ocenę wady i skontaktuje się z klientem w celu uzgodnienia dalszych kroków. W zależności od rodzaju i stopnia uszkodzenia, możliwe rozwiązania mogą obejmować:

- **Naprawę wadliwego towaru:** Jeśli wada jest możliwa do naprawienia, zorganizujemy serwis naprawczy, aby przywrócić produkt do pełnej funkcjonalności.
- **Wymianę towaru na nowy:** W przypadku, gdy naprawa nie jest możliwa lub ekonomicznie uzasadniona, oferujemy wymianę wadliwego produktu na nowy, wolny od wad egzemplarz.
- **Zwrot pieniędzy:** Jeśli naprawa ani wymiana nie są możliwe, klient ma prawo do otrzymania pełnego zwrotu kosztów zakupu.

Koszty związane z przesyłką reklamacyjną są pokrywane przez nasz sklep. Klient otrzyma od nas etykietę zwrotną lub instrukcje dotyczące przesyłki zwrotnej. Po otrzymaniu wadliwego towaru, przeprowadzimy szczegółową ocenę i podejmiemy odpowiednie działania naprawcze lub wymienne. W przypadku zwrotu pieniędzy, środki zostaną przekazane na konto bankowe klienta lub inną uzgodnioną metodą w ciągu 14 dni od zakończenia procesu reklamacyjnego.

Naszym celem jest zapewnienie najwyższej jakości produktów i usług, dlatego każda reklamacja traktowana jest z najwyższą starannością. Dążymy do jak najszybszego rozwiązania problemów i zapewnienia pełnej satysfakcji naszych klientów. W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości dotyczących procesu reklamacyjnego, nasza obsługa klienta jest zawsze gotowa do pomocy.

Paragraf 8: Kontakt z obsługą klienta

W przypadku jakichkolwiek pytań, wątpliwości lub potrzeby dodatkowych informacji dotyczących zwrotów, reklamacji lub innych kwestii związanych z zakupami w naszym sklepie internetowym MebleCilam.pl, zachęcamy do kontaktu z naszą obsługą klienta. Nasz zespół jest dostępny, aby udzielić wszelkich potrzebnych informacji, doradzić i pomóc w rozwiązaniu problemów.

Kontakt z obsługą klienta jest możliwy na kilka sposobów:

- **E-mail:** Można do nas napisać na adres kontakt@meblecilam.pl. Prosimy o podanie w e-mailu szczegółowych informacji dotyczących zapytania lub problemu, abyśmy mogli szybko i precyzyjnie udzielić odpowiedzi.
- **Telefon:** Nasza obsługa klienta jest dostępna pod numerem telefonu +48 502 261 407. Zapraszamy do kontaktu w godzinach pracy, aby uzyskać natychmiastową pomoc i odpowiedzi na pytania.
- **Formularz kontaktowy:** Na naszej stronie internetowej dostępny jest formularz kontaktowy, który można wypełnić, podając swoje dane kontaktowe oraz opis zapytania. Odpowiemy na zgłoszenie tak szybko, jak to możliwe.

Staramy się, aby kontakt z nami był jak najbardziej wygodny i efektywny. Nasz zespół obsługi klienta składa się z doświadczonych pracowników, którzy są gotowi pomóc w każdej sytuacji. Dążymy do tego, aby każda interakcja z naszymi klientami była pozytywna i satysfakcjonująca.

W przypadku zgłoszeń dotyczących zwrotów i reklamacji, prosimy o przygotowanie numeru zamówienia oraz szczegółowych informacji dotyczących problemu. To pozwoli nam szybko zidentyfikować zamówienie i podjąć odpowiednie działania. Jesteśmy zobowiązani do zapewnienia najwyższej jakości obsługi i satysfakcji naszych klientów, dlatego każda sprawa traktowana jest indywidualnie i z najwyższą starannością.

Jeżeli mają Państwo pytania dotyczące produktów, dostępności, procesu zamówienia lub jakiegokolwiek innej kwestii związanej z naszym sklepem, zachęcamy do kontaktu. Jesteśmy tutaj, aby pomóc i zapewnić, że zakupy w MebleCilam.pl będą zawsze przyjemnym doświadczeniem.