

Формуляр за връщане на стока

Фирма: ГОУ ГУУДС ООД

support@biotanicabg.com

Адрес за изпращане: гр.Русе 7000, ул. “Княжевска 13” , за ф-ма Гоу Гуудс
ООД

1) Име и фамилия:

2) № / дата на поръчката : _____ / _____

3) Дата на получаване / куриер : _____ / _____

4) номер на документ за покупка: _____ /касов бон, фактура/

5) Име на Продукт (Брой и Цена)

6) Причина за връщане на стоката:

7) Начин на възстановяване на дължимите суми:

По банкова сметка IBAN: _____ BIC: _____

УСЛОВИЯ ЗА ВРЪЩАНЕ/РЕКЛАМАЦИЯ НА ЗАКУПЕНА СТОКА

Срокът за връщане е 14 /четиринадсет/ дни, считано от датата на получаване на стоката. В обратно изпратената пратка освен формуляр за връщане на закупена стока, трябва да бъде приложено и доказателството за закупуването (касов бон, фактура). Задължително условие е закупените продукти да са в изряден търговски вид, без нарушена опаковка и без да са използвани (разпечатване на целофана се счита за нарушена цялост на опаковката). Стоката може да бъде върната в офиса на фирмата чрез куриер. Транспортните разходи са за сметка на Клиента и не се възстановяват. Пратки, изпратени с наложен платеж не се приемат. След получаване на върната стока и прегледа ѝ (информация за което ще бъде изпратена по e-mail или телефон), стойността без транспортните разходи се възстановяват на Клиента – в брой или по сметка в сток от 14 /четиринадсет/ дни. Стока, чието връщане/рекламация не може да бъде приета (напр.: ако е изпратена след посочения срок, ако не е придружена с касова бележка, ако е разопакована) ще бъде изпратена обратно на Клиента за негова сметка. Ако по някаква причина Клиентът е сбъркал и е посочил друг продукт от това, което е искал и до изпращане на поръчката не е установил грешката си може да се свърже в офиса на фирмата, за да бъде взето решение как ще се процедира. Всеки случай се разглежда индивидуално. Разходите за връщане на продукт и изпращане на новозаявен са за сметка на Клиента. Ако новата поръчка е по-скъпа се доплаща разликата. Доставчикът е в правото си да откаже връщането на продукт по свое усмотрение ако обстоятелствата го налагат. На рекламация подлежи всяка стока, която не отговаря на заявената от Клиента. Клиентът може да я откаже още с получаването от куриера и да не я приеме от него. При явно несъответствие на получената стока със заявената незабавно се свържете с нас на някой от телефоните обявени в сайта. Несъответствието се проверява по наименованието на продукта в заявката и наименованието на продукта, който е получил Клиента. При установяване на такава грешка, Клиентът връща продукта за сметка на Доставчика и му се изпраща верния. На рекламация не подлежи стока, за която Клиента е бил предварително предупреден за несъответствие или дефект, както и за стоки, чието несъответствие се дължи от материали предоставени от клиента. Ако при получаването на стока, тя е с нарушена или разпокъсана опаковка рекламацията ще бъде уважена само в присъствието на куриера още при самото получаване на стоката. В този случай незабавно се свържете с нас по телефона или направете рекламация на куриера. Рекламацията се удостоверява със запис в товарителницата от получателя, в момента на получаване на пратката. Рекламации, отнасящи се до механични повреди, възникнали по време на транспорта, ще бъдат разглеждани само въз основа на протокол за рекламация, изготвен в присъствието на куриера. В случай на видима повреда на пратката в момента на нейното предаване се изготвя (в два еднообразни екземпляра) констативен протокол, в който е описано констатираното състояние на пратката и нейната опаковка. В този случай Клиента може да откаже получаването на пратката или да я вземе на своя отговорност. В случай, че Клиент приеме такава пратка и не предяви своите претенции пред куриера с получаването ѝ отговорностите

по рекламация се прехвърля към куриера, доставил пратката на Клиента. При такива обстоятелства важат условията за рекламация на пратки на съответната куриерска фирма. При предявяване на рекламация в срок до 14 /четиринадесет/ работни дни от датата на покупката при спазени всички условия на магазина, както и всички действащи законови разпоредби, Клиентът може да претендира за възстановяване на заплатената сума, за замяна на стоката с друга или за отбив от цената. Всички разходи, които клиента е направил за получаването и връщането на закупената стока, комисионни на банки и други разходи извън сумата по стойността са за сметка на Клиента. Няма право на рекламация лице, което се явява трета страна при получаването на пратката и не е основния платец по нея.

ОБСЛУЖВАНЕ НА ВРЪЩАНЕ/РЕКЛАМАЦИЯ

Обслужването на рекламации става по реда описан по-долу. Попълване на формуляр за връщане/рекламация с описано подробно становище на причините за връщане/рекламация. След получаване на формуляра Доставчика връща отговор на Клиента на валиден e-mail адрес. Доставчика си запазва правото да не приеме констатацията на Клиента ако прецени, че основанието му за връщане/рекламация е неоснователно или е следствие на неправилна употреба от страна на Клиента. В случай, че от получения формуляр не става ясно за причините по предявената рекламация доставчик уведомява Клиента за правата му по подходящ начин /телефон или валиден e-mail/ Клиентът връща закупения продукт по удобен за него начин и за негова сметка до офиса на фирмата. Важно е пратките да бъдат добре опаковани. За всяка стока върната с рекламация се съставя констативен протокол и след преглед се попълва становище с приемане или отхвърляне на предявената рекламация. Срокът, за който Доставчика трябва да излезе със становище пред Клиента в законоустановения срок – до 10 /десет/ дни след предявяване на рекламация. След оформянето на констативния протокол и приемането на рекламацията като основателна, Доставчика уведомява Клиента по телефон или e-mail и предприема следните действия по обслужване на рекламацията: 1. Изпраща на Клиента нов продукт от същия вид за собствена сметка 2. В случай, че не може да бъде подсигурен същия продукт предлага варианти за избор на друг продукт на същата стойност 3. В случай, че не може да бъде подсигурен същия продукт доставчика възстановява стойността на Клиента в законоустановения ред. При отхвърляне на предявената рекламация и попълнен констативен протокол Доставчика уведомява Клиента за становището си, като изпрати копие от констативния протокол на посочения от Клиента e-mail адрес. Клиентът уведомява доставчика по телефон или e-mail за последващи действия относно рекламационния продукт. При заявяване за обратно получаване, продукта и констативния протокол се изпращат на Клиента по удобен за него начин, като разходите по получаването са за негова сметка. Ако в 30 /тридесет/ дневен срок след уведомяването, Клиента не потърси стоката си Доставчика запазва правото си да се разпореджда със стоката както намери за добре и не дължи никакви суми, както по стойността на продуктите така и по направените разходи за тях на първоначалния им притежател.

Декларирам, че съм запознат(а) и съм съгласен(а) с Общите условия за връщане/рекламация на закупена стока.

Дата: _____

Име и Подпис: _____