

Anexa nr. 1 - Protocolul de reclamație

Dacă doriți să depuneți o plângere, vă rugăm să ne furnizați următoarele informații: (Vă rugăm să bifați ceea ce este necorespunzător):

Numărul de comandă/factură:

Nume și prenume / Societate:

Persoană de contact (e-mail, telefon):

Ce produs faceți publicitate? (denumirea, inclusiv culoarea sau codul produsului, dacă este cazul)

Care este motivul plângerii?

Defectul produsului, descrierea defectului:

Ce soluție preferați? (Eliminați soluția nepotrivită)

Corecție

Livrarea acelorași bunuri pe cheltuiala Pola Fashion, s.r.o.

Voucher

Produsele comandate lipsesc, este vorba despre:

La ce fel de soluție vă referiți? (Tăiați ceea ce este nepotrivit)

Livrarea acelorași bunuri pe cheltuiala Pola Fashion, s.r.o.

Voucher

Informații suplimentare/altă metodă sugerată pentru tratarea plângerii:

Data:

Legenda:

Trimiteți formularul completat și fotografiile ale bunurilor deteriorate la următoarea adresă de e-mail: info@polacosmetics.cz.

Vă rugăm să ne contactați prin e-mail cu fotografiile atașate înainte de a trimite bunurile reclamate la adresa noastră. În cazul în care vă solicităm să trimiteți bunuri defecte, vom crea o reclamație la transportator. Apoi, puteți depune bunurile la orice punct de livrare al Parcel Post sau PPL, care oferă un serviciu de asistență pentru reclamații. Costurile de expediere sunt acoperite de Pola Fashion.

În cazul în care trimiteți bunurile prin alte mijloace, cererea de rambursare a costului de livrare va fi limitată la valoarea costului de expediere al Parcel Service sau PPL.

Ce se întâmplă în continuare?

Ne vom strădui să rezolvăm reclamația cât mai curând posibil, dar în cel mult 30 de zile.

Vă mulțumim pentru cooperare și informații.