

Procedura reklamacyjna firmy Toptextil

Celem niniejszej procedury jest ustalenie sposobu i terminu przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego w Toptextil Sp. z o.o. (w dalszej części zwana Toptextil)

1. Toptextil ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi, jeżeli sprzedany towar posiada wadę fizyczną pod warunkiem:
 - prawidłowego użytkowania tkaniny lub tkaniny na meblu
 - odpowiedniej konserwacji i czyszczenia tkaniny
 - właściwego transportu tkaniny lub mebla
 - odpowiedniego magazynowania tkaniny
 - właściwego zastosowania tkaniny na meblu
2. Okres trwania rękojmi trwa 24 miesiące od wydania rzeczy Kupującemu.
3. Kupujący ma obowiązek sprawdzić towar w chwili jego odbioru. Nie należy przyjmować przesyłki uszkodzonej w transporcie.
4. W takim przypadku konieczne jest spisanie protokołu szkody z przewoźnikiem oraz powiadomienie firmy Toptextil o zaistniałym zdarzeniu.
5. Stroną upoważnioną do składania reklamacji jest Klient, który dokonał bezpośredniego zakupu w firmie Toptextil. Jeżeli wada została wykryta u Klienta pośredniego wówczas zgłoszenie reklamacyjne odbywa się za pośrednictwem Klienta bezpośredniego.
6. Klient bezpośredni jest zobowiązany zgłosić reklamację poprzez wypełnienie formularza reklamacyjnego – załącznik nr 1, oraz odesłanie go na adres e-mail reklamacje@toptextil.pl.
7. W przypadku gdy przedmiotem reklamacji jest tkanina na gotowym meblu należy przedstawić wszystkie dokumenty sprzedaży tkaniny/ mebla w łańcuchu dystrybucji.
8. Bieg postępowania reklamacyjnego rozpoczyna się z dniem dostarczenia wszystkich niezbędnych dokumentów.

9. Toptextil poinformuje o przyjęciu zgłoszenia reklamacyjnego nadając mu numer i udzieli odpowiedzi na reklamację w możliwie jak najkrótszym terminie, nie później niż 28 dni od rozpoczęcia biegu postępowania reklamacyjnego.
10. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest przedstawienie przez Kupującego wadliwej tkaniny lub umożliwienie jej zbadania gdy dostarczenie próbki nie jest możliwe. Zwracany towar reklamacyjny/ tkanina musi być odpowiednio zapakowana i zabezpieczona, aby w transporcie nie doszło do dodatkowych uszkodzeń mechanicznych oraz zabrudzeń. Serwis Toptextil wyłącza możliwość wymiany tkaniny na nową. Nową rolkę czy kupon należy zamówić ponownie jeżeli zachodzi taka potrzeba.
11. Termin na rozpatrzenie reklamacji może ulec wydłużeniu o czas przeznaczony na dokonanie badania przedmiotu reklamacji, a Kupujący zostanie o tym fakcie poinformowany.

Kontakt:

Email: reklamacje@toptextil.pl

Telefon: 604 211 507

Załącznik nr. 1

UWAGA!

*Aby zgłoszenie reklamacyjne zostało rozpatrzone, należy wypełnić wszystkie dane w formularzu reklamacyjnym oraz dołączyć wymienione poniżej dokumenty. Regulaminowy bieg postępowania reklamacyjnego rozpocznie się z dniem przekazania kompletnie wypełnionego formularza reklamacyjnego oraz dołączenia wszystkich wymaganych dokumentów. **Reklamacja nie zostanie rozpatrzona** w przypadku nie wystania wskazanych dokumentów.*

1. Nazwa firmy zgłaszającej reklamację na tkaninę:

2. Adres firmy zgłaszającej reklamację na tkaninę:.....

3. Imię i nazwisko osoby zgłaszającej reklamację:

4. Telefon kontaktowy do osoby zgłaszającej reklamację:

5. Data i miejsce zakupu tkaniny:.....

6. Numer faktury zakupu tkaniny:.....

7. Data sprzedaży tkaniny lub mebla (w przypadku reklamacji tkaniny na gotowym meblu, należy dołączyć kopię dowodu zakupu tego mebla przez Klienta):.....

8. Nazwa tkaniny i numer koloru:

9. Numer rolki z etykiety (w przypadku zakupu całej rolki tkaniny):.....

10. Ilość reklamowanych metrów tkaniny:

11. Data stwierdzenia wady w tkaninie (w przypadku reklamacji na gotowym meblu, należy dołączyć kopię zgłoszenia reklamacyjnego od Klienta):

12. Powód reklamacji:.....

.....

13. Żądanie reklamującego:

.....

.....

(data zgłoszenia reklamacji i czytelny podpis)

Do zgłoszenia reklamacyjnego tkaniny należy koniecznie dołączyć kupon wadliwej tkaniny!

Do zgłoszenia reklamacyjnego tkaniny na gotowym meblu należy zachować reklamowane pokrowce!

Informujemy, że wadliwej tkaniny nie wymieniamy na nową. Na wadliwą tkaninę wystawiamy korektę do faktury. Jeżeli jest taka potrzeba, nową tkaninę należy zamówić ponownie.