

PROCEDURA REKLAMACYJNA FIRMY TOPTEXTIL

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejsza procedura określa sposób i termin przeprowadzania postępowania reklamacyjnego w firmie Toptextil Sp. z o.o. z siedzibą w Jaroszwicach (zwanej dalej „Toptextil”).

§ 2

Zakres i warunki odpowiedzialności z tytułu rękojmi

1. Toptextil ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi, jeżeli sprzedany towar posiada wadę fizyczną, pod warunkiem:
 - a) prawidłowego użytkowania tkaniny lub tkaniny na meblu;
 - b) odpowiedniej konserwacji i czyszczenia tkaniny;
 - c) właściwego transportu tkaniny lub mebla;
 - d) odpowiedniego magazynowania tkaniny;
 - e) właściwego zastosowania tkaniny na meblu.
2. Okres rękojmi wynosi 24 miesiące od dnia sprzedaży towaru Kupującemu.

§ 3

Zgłaszanie reklamacji

1. Kupujący ma obowiązek sprawdzić towar w chwili jego odbioru. Nie należy przyjmować przesyłki uszkodzonej w transporcie.
2. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia w transporcie konieczne jest spisanie protokołu szkody w obecności przewoźnika oraz niezwłoczne powiadomienie Toptextil o zaistniałym zdarzeniu.
3. Stroną upoważnioną do składania reklamacji jest Klient, który dokonał bezpośredniego zakupu w Toptextil (Klient bezpośredni). Jeżeli wada zostanie wykryta u Klienta pośredniego (np. u odbiorcy finalnego mebla), zgłoszenie reklamacyjne odbywa się wyłącznie za pośrednictwem Klienta bezpośredniego.
4. Klient bezpośredni jest zobowiązany zgłosić reklamację poprzez wypełnienie formularza reklamacyjnego, stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszej procedury, oraz przesłanie go wraz z wymaganymi dokumentami na adres e-mail: reklamacje@toptextil.pl.
5. Jeżeli przedmiotem reklamacji jest tkanina znajdująca się na gotowym meblu, Kupujący zobowiązany jest dodatkowo przedstawić wszystkie dokumenty sprzedaży tkaniny/mebla w łańcuchu dystrybucji (np. faktury pośrednie).
6. Bieg postępowania reklamacyjnego rozpoczyna się z dniem dostarczenia do Toptextil kompletu wszystkich niezbędnych dokumentów, tj. prawidłowo wypełnionego formularza reklamacyjnego wraz z załącznikami.

§ 4

Rozpatrywanie reklamacji

1. Toptextil potwierdza przyjęcie zgłoszenia reklamacyjnego, nadając mu indywidualny numer, oraz udziela odpowiedzi na reklamację w możliwie najkrótszym terminie, nie później jednak niż w ciągu 28 dni od rozpoczęcia biegu postępowania reklamacyjnego.
2. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest przedstawienie przez Kupującego wadliwej tkaniny lub umożliwienie jej zbadania, gdy dostarczenie próbki nie jest możliwe.
3. Zwracany towar reklamacyjny/tkanina musi być odpowiednio zapakowana i zabezpieczona, tak aby w trakcie transportu nie doszło do dodatkowych uszkodzeń mechanicznych ani zabrudzeń.
4. Toptextil nie wymienia wadliwej tkaniny na nową — w przypadku uznania reklamacji wystawiana jest korekta do faktury. Jeżeli Kupujący potrzebuje nowej tkaniny, zobowiązany jest złożyć nowe zamówienie.
5. Termin na rozpatrzenie reklamacji może ulec wydłużeniu o czas przeznaczony na dokonanie badania przedmiotu reklamacji, a Kupujący zostanie o tym fakcie każdorazowo poinformowany.

§ 5

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zgłoszenia i zapytania dotyczące reklamacji należy kierować:
 - a) pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@toptextil.pl;
 - b) telefonicznie pod numerem: +48 604 211 308
2. Integralną część niniejszej procedury stanowi formularz reklamacyjny, stanowiący załącznik nr 1.