

REKLAMACJE I ZWROTY – Rizz Cozy

Najczęściej zadawane pytania

ZWROTY

1. Czy mogę zwrócić produkt?

Tak. Konsument ma prawo odstąpić od umowy i zwrócić produkt w ciągu 14 dni od dnia odebrania paczki – bez podawania powodu.

2. Jak zgłosić zwrot?

Zwrot zgłaszasz poprzez formularz odstąpienia od umowy (załącznik do regulaminu).

Aby dokonać zwrotu:

- wydrukuj formularz,
 - wypełnij go,
 - dołącz do przesyłki zwrotnej.
Wiadomość e-mail z informacją o zwrocie możesz wysłać dodatkowo, ale nie jest to obowiązkowe, jeśli formularz znajduje się w paczce.
3. Na jaki adres odesłać zwrot?
- Rizz Cozy – Zwroty
ul. Zamkowa 3 lok 5
95-200 Pabianice

Do paczki dołącz:

- wypełniony formularz zwrotu,
 - dowód zakupu (paragon, faktura lub potwierdzenie zamówienia).
4. W jakim stanie musi być produkt, aby zwrot został przyjęty?
- Produkt musi być nowy, czysty i kompletny, bez śladów użytkowania, zapachów i uszkodzeń.
Możesz produkt przymierzyć, ale nie możesz go użytkować.
Produkty sprzedawane jako komplet lub zestaw przyjmujemy wyłącznie w całości.
5. Kto pokrywa koszt odesłania zwrotu?
- Koszt odesłania produktu ponosi Klient.

Zwrot można wysłać dowolnym przewoźnikiem.

6. Kiedy otrzymam zwrot pieniędzy?

Zwrot środków następuje do 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Sklep może wstrzymać zwrot środków do czasu otrzymania paczki lub potwierdzenia jej nadania.

7. Czy mogę zwrócić tylko część kompletu?

Nie. Zestawy i komplety zwracane są wyłącznie w całości.

8. Czy mogę zwrócić produkt personalizowany?

Nie. Produkty personalizowane (np. haft z imieniem lub logo) nie podlegają zwrotowi zgodnie z ustawą o prawach konsumenta.

9. Co z produktami tworzonymi na zamówienie?

Produkty wykonywane na indywidualne zamówienie mogą być wyłączone ze zwrotu, jeśli taka informacja znajduje się w opisie produktu.

REKLAMACJE

1. Co mogę reklamować?

Reklamację możesz złożyć, jeśli produkt posiada wadę fizyczną, jest niezgodny z umową, został dostarczony niekompletny lub nie działa zgodnie z przeznaczeniem.

2. Jak złożyć reklamację?

Aby złożyć reklamację:

- wypełnij formularz reklamacji (możesz użyć formularza zwrotu),
- dołącz dowód zakupu,
- dołącz opis wady lub zdjęcia (opcjonalnie),
- odeślij produkt na adres:

Rizz Cozy – Reklamacje

ul. Zamkowa 3 lok 5

95-200 Pabianice

Dodatkowo możesz wysłać wiadomość e-mail na adres: rizzzamowienia@gmail.com

3. Kiedy otrzymam odpowiedź na reklamację?

Sprzedawca odpowiada:

- do 14 dni w przypadku żądania wymiany lub naprawy,
 - do 30 dni w przypadku innych oświadczeń Konsumenta.
Brak odpowiedzi w tych terminach oznacza uznanie reklamacji.
4. Czy muszę odesłać reklamowany produkt?
Tak, jeśli jest to konieczne do oceny wady.
W przypadku Konsumentów koszt przesyłki reklamacyjnej pokrywa Sprzedawca.
5. Jakie mam prawa w ramach reklamacji?
Możesz żądać wymiany produktu na nowy, naprawy, obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, jeśli wada jest istotna.
6. Jaki jest okres odpowiedzialności za wady?
Sprzedawca odpowiada za wady fizyczne produktu ujawnione:
- do 2 lat od wydania produktu Konsumentowi,
 - do 1 roku, jeśli sprzedano rzecz używaną,
 - do końca terminu przydatności, jeśli produkt posiada taki termin.

Odpowiedzialność obejmuje wady, a nie naturalne zużycie materiału, uszkodzenia mechaniczne, skutki prania lub pielęgnacji niezgodnej z instrukcją oraz użytkowanie niezgodne z przeznaczeniem.

7. Czy produkt posiada gwarancję?
Jeśli produkt posiada gwarancję, informacja znajduje się w opisie produktu.
Gwarancja nie wyłącza możliwości reklamacji z rękojmi.
8. Co jeśli produkt ma drobne różnice w kolorze?
Minimalne różnice w odcieniu wynikające z ustawień monitora lub partii tkaniny nie stanowią wady produktu.
9. Co zrobić, jeśli produkt dotarł uszkodzony w transporcie?
Zrób zdjęcia produktu oraz opakowania i dołącz je do zgłoszenia reklamacyjnego lub wyślij mailem.
10. Gdzie zgłosić problem techniczny ze stroną sklepu?
Na adres: rizzzamowienia@gmail.com