

## Procedura reklamacyjna

### 1. Cel i zakres procedury

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie sprawnego przeprowadzenia procesu reklamacji oraz analiza przyczyn reklamacji i/lub niezgodności oraz podjęcie działań korygujących i zapobiegawczych.

### 2. Opis postępowania

#### 2.1. Przebieg procesu reklamacji

1. Zarejestrowanie reklamacji zgłoszonej w ustawowym terminie w formie pisemnej przesłanej pocztą tradycyjną lub na adres mailowy centrali, podane na stronie internetowej [www.esteticagroup.pl](http://www.esteticagroup.pl)
2. Przeanalizowanie reklamacji pod względem formalnym
  - a. Akceptacja formalna reklamacji i przekazanie do analizy merytorycznej
  - b. Odrzucenie bez rozpatrywania z powodu braków formalnych
3. Analiza reklamacji pod względem merytorycznym
  - a. Akceptacja merytoryczna reklamacji i przekazanie do rozpatrzenia
  - b. Brak uznania reklamacji
4. Ustalenie propozycji rozwiązania problemu zgłoszonego w reklamacji i przedstawienie jej klientowi
  - a. Akceptacja przez klienta propozycji rozwiązania problemu i zamknięcie procesu reklamacyjnego
  - b. Brak akceptacji i przekazanie sprawy
5. Przeanalizowanie dotychczasowego przebiegu procesu reklamacji
6. Kontakt z klientem w celu ustalenia propozycji rozwiązania problemu zgłoszonego w reklamacji
7. Zamknięcie procesu reklamacji
8. Podjęcie działań korygujących (np. weryfikacja opisów na opakowaniu, oznaczeń, ostrzeżeń, innych), weryfikacja INCI, inne, zgodnie z wymogami

#### 2.2. Terminy

1. Każdy Klient ma prawo do złożenia reklamacji dotyczących zakupionych towarów w terminie 14 dni roboczych od daty zakupu
2. Termin do rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni roboczych licząc od dnia zarejestrowania reklamacji do przekazania klientowi informacji o akceptacji rozwiązania problemu lub jej odrzuceniu.

Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona przez Estetica Group w ciągu 14 dni roboczych to uznaje się ją za uznaną. Jeżeli klient nie odpowie na propozycję rozwiązania zgłoszonego problemu zaproponowaną przez Estetica Group przez 14 dni roboczych, to uznaje się, że propozycja rozwiązania została uznana przez klienta.

Może zdarzyć się sytuacja kiedy Klient nie podejmuje dalszego dialogu z Estetica Group i nie udostępnia np. adresu do doręczeń w celu dostawy pełnowartościowego produktu lub też nie pozostaje w interakcji umożliwiającej pełną weryfikację przesłanych informacji, weryfikacji produktu, etc., wówczas proces reklamacji zostaje zakończony.

### **3. Dokumenty związane z funkcjonowaniem procedury**

Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- nazwę/imię i nazwisko Kupującego;
- adres siedziby/zamieszkania/adres do doręczeń Kupującego;
- przedmiot reklamacji (pełna nazwa produktu, kod produktu, termin i miejsce zakupu, potwierdzone paragonem lub fakturą);
- uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji w tym czytelne wskazanie przyczyny reklamacji i/lub inne uprawdopodobnienie przesłanych informacji: zdjęcia, zaświadczenie od lekarza lub innego profesjonalisty zajmującego się określonym problemem, wskazanym w reklamacji
- wskazanie przez Kupującego satysfakcjonującego/oczekiwanego rozwiązania problemu wskazanego w reklamacji.

Wyłącznie reklamacja spełniająca łącznie wszystkie powyższe punkty może zostać rozpatrzona przez Estetica Group. Brak przesłania pełnych informacji uniemożliwia weryfikację reklamowanego produktu lub/i nastąpienia opisywanego przez Kupującego zdarzenia co czyni niemożliwym poprawne ustosunkowanie się do problemu.

Reklamacja może być złożona w dowolnej formule bez użycia formularza reklamacyjnego ale zawsze w formie pisemnej: mailowo lub listownie.

Formularz reklamacyjny w załączeniu.

....., dn.....20.... r.

## FORMULARZ REKLAMACYJNY

### DANE KLIENTA:

Imię i Nazwisko: .....

Adres: .....

e-mail: .....

tel. ....

Nr rachunku bankowego.....

### PRZEDMIOT REKLAMACJI:

Data nabycia towaru .....

Nazwa towaru .....

Nr paragonu/faktury .....

Ogólna wartość towaru ..... zł

ZGŁOSZENIE REKLAMACJI (opis wad i okoliczności ich powstania):

.....

.....

.....

Kiedy wady zostały stwierdzone .....

### DZIAŁANIA NAPRAWCZE/ŻĄDANIE REKLAMUJĄCEGO:

☐ wymiana rzeczy na wolną od wad,

☐ usunięcie wady,

☐ obniżenie ceny,

.....

(czytelny podpis reklamującego)

### OGÓLNE WARUNKI SKŁADANIA I UZNANIA REKLAMACJI KLIENTA

- 1) Reklamacje rozpatrywane są zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 23.04.1964r. Kodeks cywilny2. Podstawą przyjęcia reklamacji jest dowód zakupu towaru (np. paragon fiskalny, faktura VAT) bądź inny dowód zawarcia umowy kupna-sprzedaży.
- 2) Termin rozpatrzenia reklamacji zgłoszonej przez Klienta wynosi 14 dni od momentu jej zgłoszenia.
- 3) O rozstrzygnięciu wniesionej reklamacji Klient zostanie powiadomiony drogą mailową na wskazany przez niego adres. Za zgodą klienta.

W przypadku jakichkolwiek wątpliwości związanych z procedurą składania reklamacji Klient może uzyskać wskazówki, dzwoniąc pod numer telefonu/fax: +48 22 845 62 48; +48 22 841 62 11 (koszt połączenia jak za połączenia lokalne).

### ADNOTACJE SPRZEDAWCY – DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI

Reklamacja została uznana/nieuznana z następujących powodów:

.....

.....

.....

Data otrzymania reklamacji .....

Osoba rozpatrująca reklamację .....

Data rozpatrzenia reklamacji .....

Dalsze postępowanie reklamacyjne – informacje dla Klienta

.....

.....

.....

.....  
(Data, pieczęć i podpis Sprzedawcy)