

## **Procedura reklamacji w przypadku towaru uszkodzonego podczas dostawy.**

### **1. Informacje wstępne**

Jeśli stwierdzą Państwo, że podczas dostawy towar został uszkodzony lub brakuje części zamówienia, prosimy o niezwłoczne wykonanie poniższych kroków, aby umożliwić szybkie i sprawne rozpatrzenie reklamacji.

### **2. Zgłoszenie reklamacji**

Uszkodzenie należy zgłosić w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania przesyłki.

Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać następujące informacje:

- numer zamówienia / faktury,
- datę dostawy,
- opis uszkodzenia / brakujących elementów,
- ilość uszkodzonego towaru / brakujących elementów,
- zdjęcia uszkodzonego towaru oraz opakowania pokazujące uszkodzenie lub brak towaru,
- podpisany dokument dostawy z adnotacją o uszkodzeniu,
- proponowane rozwiązanie (np. wymiana, zwrot środków).

### **3. Sposób złożenia reklamacji**

Reklamację należy złożyć w formie pisemnej, wysyłając wiadomość e-mail na adres: [sales@aztecinternational.eu](mailto:sales@aztecinternational.eu).

### **4. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji**

Potwierdzimy otrzymanie reklamacji w ciągu 2 dni. Jeśli potrzebne będą dodatkowe informacje lub dokumenty, skontaktujemy się z Państwem niezwłocznie.

### **5. Weryfikacja reklamacji**

Po otrzymaniu wszystkich niezbędnych informacji przeanalizujemy reklamację, co może potrwać do 7 dni roboczych. W trakcie tego procesu możemy poprosić o dodatkowe informacje lub zdjęcia.

### **6. Rozpatrzenie reklamacji**

Jeżeli reklamacja zostanie uznana, zaproponujemy jedno z następujących rozwiązań:

- wymianę uszkodzonego towaru przy kolejnej dostawie,
- zwrot środków, jeśli wymiana nie będzie możliwa.

### **7. Zwrot uszkodzonego towaru**

Jeżeli reklamacja będzie wymagała zwrotu uszkodzonego towaru, prześlemy instrukcje oraz adres zwrotny. Koszty przesyłki zwrotnej pokryjemy my.

### **8. Realizacja reklamacji**

Po uznaniu reklamacji uzgodnione rozwiązanie zostanie zrealizowane w ciągu 14 dni roboczych od dnia jej zatwierdzenia.

#### 9. **Kontakt w sprawie reklamacji**

W przypadku pytań lub wątpliwości dotyczących procesu reklamacyjnego prosimy o kontakt z naszym działem obsługi klienta pod adresem e-mail: [sales@aztec-international.eu](mailto:sales@aztec-international.eu).

#### 10. **Postanowienia końcowe**

Niekompletne reklamacje lub reklamacje złożone po terminie mogą zostać odrzucone.

Niniejsza procedura reklamacyjna nie ogranicza ani nie wyłącza żadnych uprawnień przysługujących Państwu na mocy obowiązujących przepisów prawa.