

## БЛАНКА ЗА ВРЪЩАНЕ / ЗАМЯНА НА ЗАКУПЕН ПРОДУКТ

Адрес за изпращане: гр. Стара Загора 6000, ул. "Кап. Никола Андреев" б, за „Карамела Онлайн“ ЕООД,

Получател на пратката: Таня Динева Телефон на получател: 0876 171153

Твоето име и фамилия: \_\_\_\_\_

№ / дата на поръчката : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Телефон / имейл за връзка : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

номер на документ за покупка: \_\_\_\_\_

/касов бон, фактура/

Арт. номер	Продукт	Бр.	Размер	Ед. Цена
1.				
2.				
3.				

Желая да направя: **Замяна на продукта**

Моля, посочи продукт/и за който желаеш да замениш върнатия/те, като посочиш артикулен номер, име на продукта и размер:

---



---

Желая да направя: **Връщане на продукта**

Моля, посочи причина за връщане на стоката (огради една от посочените):

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| 1. Прекалено малък размер      | 5. Дефектен шев, скъсване, петна, липса на елементи |
| 2. Прекалено голям размер      | 6. Забавяне на доставката, промених решението си    |
| 3. Не беше това, което очаквах | 7. Доставка на грешна стока                         |

Начин на възстановяване на дължимите суми:

- Ако е било платено по банков път, чрез карта или Раурал, ще възстановим сумата чрез обратна транзакция.
- Ако плащането е било направено чрез наложен платеж, ще ти върнем сумата чрез паричен превод по куриерска фирма Еконт. Моля, посочи адрес, на който желаеш да получиш парите си:

---

## УСЛОВИЯ ЗА ВРЪЩАНЕ/ЗАМЯНА НА ЗАКУПЕН ПРОДУКТ

Срокът за връщане е 14 /четиринадесет/ дни, считано от датата на получаване на стоката.

В обратно изпратената пратка освен бланка за връщане на закупена стока, трябва да бъде приложено и доказателството за закупуването (касов бон, фактура). Задължително условие е върнатите продукти да са в изряден търговски вид, без да са използвани или преминали някаква обработка ( пране, гладене и др. )

Транспортните разходи са за сметка на Клиента и не се възстановяват.

Закупен артикул, който е изпълнен по индивидуални изисквания (по поръчка), не подлежи на замяна или връщане.

Закупени дамски дрехи в размери XXL и XXXL не подлежат на връщане, а само на замяна.

Пратки, изпратени с наложен платеж не се приемат.

След получаване на върната стока и прегледа и (информация за което ще бъде изпратена по e-mail или телефон), стойността без транспортните разходи се възстановяват на Клиента – в брой или по сметка в срок от 15 /петнадесет/ дни.

Стока, чието връщане/рекламация не може да бъде приета ( напр.: ако е изпратена след посочения срок, ако не е придружена с касова бележка, ако не е в добър търговски вид, ако е преминала някаква обработка или е с премахнат етикет ) ще бъде изпратена обратно на Клиента за негова сметка.

Ако по някаква причина Клиентът е сбъркал и е посочил друг продукт от това, което е искал и до изпращане на поръчката не е установил грешката си може да се свърже в офиса на фирмата, за да бъде взето решение как ще се процедира. Всеки случай се разглежда индивидуално. Разходите за връщане на продукт и изпращане на нов са за сметка на Клиента. Ако новата поръчка е по-скъпа се доплаща разликата. Доставчикът е в правото си да откаже връщането на продукт по свое усмотрение ако обстоятелствата го налагат.

На рекламация подлежи всяка стока, която не отговаря на заявената от Клиента. Клиентът може да я откаже още с получаването от куриера и да не я приеме от него. При явно несъответствие на получената стока със заявената незабавно се свържете с нас на някой от телефоните обявени в сайта.

Несъответствието се проверява по наименованието на продукта в заявката и наименованието на продукта, който е получил Клиента. При установяване на такава грешка, Клиентът връща продукта за сметка на Доставчика и му се изпраща верния.

На рекламация не подлежи стока, за която Клиента е бил предварително предупреден за несъответствие или дефект.

Рекламации, отнасящи се до механични повреди, възникнали по време на транспорта, ще бъдат разглеждани само въз основа на протокол за рекламация, изготвен в присъствието на куриера. В случай на видима повреда на пратката в момента на нейното предаване се изготвя (в два еднообразни екземпляра) констативен протокол, в който е описано констатираното състояние на пратката и нейната опаковка. В този случай Клиента може да откаже получаването на пратката или да я вземе на своя отговорност. В случай, че Клиент приеме такава пратка и не предяви своите претенции пред куриера с получаването ѝ отговорностите по рекламация се прехвърля към куриера, доставил пратката на Клиента. При такива обстоятелства важат условията за рекламация на пратки на съответната куриерска фирма.

При предявяване на рекламация в срок до 14 /четиринадесет/ работни дни от датата на покупката при спазени всички условия на магазина, както и всички действащи законови разпоредби, Клиентът може да претендира за възстановяване на заплатената сума, за замяна на стоката с друга или за отбив от цената. Всички разходи, които клиента е направил за получаването и връщането на закупената стока, комисионни на банки и други разходи извън сумата по стойността са за сметка на Клиента.

Няма право на рекламация лице, което се явява трета страна при получаването на пратката и не е основния платец по нея.

## ОБСЛУЖВАНЕ НА ВРЪЩАНЕ/РЕКЛАМАЦИЯ

Обслужването на рекламации става по реда описан по-долу.

Попълване на бланка за връщане/подмяна с описано подробно становище на причините за връщане/рекламация.

След получаване на формуляра Доставчика връща отговор на Клиента на валиден e-mail адрес. Доставчика си запазва правото да не приеме констатацията на Клиента ако прецени, че основанието му за връщане/рекламация е неоснователно или е следствие на неправилна употреба от страна на Клиента.

В случай, че от получения формуляр не става ясно за причините по предявената рекламация доставчика уведомява Клиента за правата му по подходящ начин /телефон или валиден e-mail/ Клиентът връща закупения продукт по удобен за него начин и за негова сметка до офиса на фирмата. Важно е пратките да бъдат добре опаковани.

За всяка стока върната с рекламация се съставя констативен протокол и след преглед се попълва становище с приемане или отхвърляне на предявената рекламация. Срокът, за който Доставчика трябва да излезе със становище пред Клиента в законоустановения срок – до 10 /десет/ дни след предявяване на рекламация.

След оформянето на констативния протокол и приемането на рекламацията като основателна, Доставчика уведомява Клиента по телефон или e-mail и предприема следните действия по обслужване на рекламацията:

1. Изпраща на Клиента нов продукт от същия вид за собствена сметка
2. В случай, че не може да бъде подсигурен същия продукт предлага варианти за избор на друг продукт на същата стойност
3. В случай, че не може да бъде подсигурен същия продукт доставчика възстановява стойността на Клиента в законоустановения ред.

При отхвърляне на предявената рекламация и попълнен констативен протокол Доставчика уведомява Клиента за становището си, като изпрати копие от констативния протокол на посочения от Клиента e-mail адрес. Клиентът уведомява доставчика по телефон или e-mail за последващи действия относно рекламационния продукт. При заявяване за обратно получаване, продукта и констативния протокол се изпращат на Клиента по удобен за него начин, като разходите по получаването са за негова сметка.

Ако в 30 /тридесет/ дневен срок след уведомяването, Клиента не потърси стоката си Доставчика запазва правото си да се разпорежда със стоката както намери за добре и не дължи никакви суми, както по стойността на продуктите така и по направените разходи за тях на първоначалния им притежател.

Декларирам, че съм запознат(а) и съм съгласен(а) с Общите условия за връщане/замяна на закупена стока. Подпис: \_\_\_\_\_