

WYJĄTKOWE  
-MYDELKA.PL

PRODUCENT MYDEŁ GLICERYNOWYCH  
I ŚWIEC SOJOWYCH  
RAFKOS Rafał Majewski



**Dane firmy:**

RAFKOS – Rafał Majewski  
ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 74/lokal 320,

50-020 Wrocław

NIP: 8943277558 | REGON: 543770039

Email: [biuro@wyjatkowe-mydelka.pl](mailto:biuro@wyjatkowe-mydelka.pl)

**PROTOKÓŁ REKLAMACJI**

**Dane klienta:**

Imię i nazwisko: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Telefon / Email: \_\_\_\_\_

**Data zakupu / numer faktury / paragonu:**

\_\_\_\_\_

**Produkt:** \_\_\_\_\_

Ilość: \_\_\_\_\_

**Opis reklamacji / usterki:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Proponowane rozwiązania reklamacyjne:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Termin realizacji reklamacji:** \_\_\_\_\_

**Data przyjęcia reklamacji:** \_\_\_\_\_

**Podpis klienta:** \_\_\_\_\_

**Podpis osoby przyjmującej reklamację:** \_\_\_\_\_

## OBJAŚNIENIA

**Reklamację należy zgłosić wyłącznie drogą mailową na adres:**

biuro@wyjatkowe-mydelka.pl

**W tytule wiadomości prosimy wpisać „Reklamacja” lub „Zażalenie”.**

Przy bardzo dużej ilości wiadomości pozwala nam to na szybkie wyłapanie zgłoszenia przez filtry i przekazanie go do odpowiedniego działu.

**Po zgłoszeniu reklamacji należy poczekać na naszą odpowiedź oraz informację o uznaniu reklamacji za zasadną.**

Prosimy nie odsyłać paczki przed otrzymaniem mailowego potwierdzenia uznania reklamacji.

W przypadku samodzielnego, nieuzasadnionego odesłania paczki, wysyłki produktu przed uzyskaniem decyzji reklamacyjnej lub przesłania protokołu reklamacyjnego w innej formie niż mailowa, Klient naraża się na niepotrzebne koszty, które zostały przez niego podjęte dobrowolnie.

**W takiej sytuacji producent nie jest zobowiązany do ich zwrotu.**

Zwracamy również uwagę, że reklamacja nie jest równoznaczna ze zwrotem towaru. Często otrzymujemy odesłane produkty w ramach błędnie zgłoszonej reklamacji lub są odsyłane na błędne adresy.

Przypominamy, że **produkty wykonywane na indywidualne zamówienie, personalizowane lub realizowane według wytycznych Klienta, zgodnie z obowiązującym prawem nie podlegają zwrotowi.**

**Każda reklamacja rozpatrywana jest indywidualnie, z należytą starannością i w możliwie najszybszym terminie.**

**W przypadku uszkodzenia przesyłki**, jeśli wysyłka była kurierem należy spisać protokół szkody lub reklamacyjny w obecności kuriera. Brak tego protokołu może skutkować odmową reklamacji, gdyż tylko na podstawie protokołu przewoźnicy uznają reklamacje i zwracają za uszkodzone wysyłki.

**W przypadku odbierania z maszyny paczkowej obojętnie, którego przewoźnika należy w jakikolwiek sposób udokumentować uszkodzenie przesyłki, w formie chociażby zdjęcia najlepiej od razu przy maszynie paczkowej. Najlepiej gdyby na zdjęciu była data oraz widoczny nr paczki. Przykład poniżej**



**Udokumentowanie uszkodzenia skutkuje od razu pozytywną reklamacją, bez czekania na rozpatrzenie przewoźnika 😊**

**W przypadku uznanej reklamacji, Klientowi przysługuje:**

1. **Wymiana produktu całości lub uszkodzonej części** – standardowa forma rekompensaty w przypadku uszkodzenia lub niezgodności produktu z zamówieniem.
2. **Zwrot pieniędzy** – możliwy wyłącznie, gdy:
  - **Produkt nie posiada wyboru** zapachów, kolorów, kształtu, dedykacji (**inaczej produkt gotowy do dalszej odsprzedaży**, np.: woreczek z lawendą).
  - **Produkt jest indywidualny i stanowi wyjątek w sytuacji, bardzo ważnych wydarzeń w Państwa życiu**, termin wydarzenia jest bardzo krótki, a zdarzenie ma **charakter jednorazowy** (np. komunie, ślub). Nie zawinił ani Producent, ani Klient, zdarzenie losowe typu uszkodzenie paczki. **Warunek konieczny:** Należy sporządzić dokumentację uszkodzenia, spisać z kurierem, lub gdy odbieramy z maszyny zdjęcia uszkodzeń pod maszyną. Jeśli realnie oceniając zamówienie nie zdąży być powtórzone, wówczas jest zwrot środków,
  - **W przypadku produktów wykonywanych ręcznie według potrzeb Klienta**, gdzie **Klient podaje datę wydarzenia** w zamówieniu w polu uwagi do zamówienia, w przypadku kiedy producent nie może wyprodukować na tą datę zwrot środków jest zasadny i najczęściej odbywa się automatycznie jeszcze przed wydarzeniem, w przypadku uszkodzeń kiedy nie zdąży dojść również, ale też Klient ma możliwość wymiany, czyli reklamacji, jeśli tego oczekuje.
3. **Zwrot pieniędzy – jest nie możliwy**, gdy:
  - Gdy produkt jest indywidualny, ma wybór zapachów, kolorów, jest w określonym kształcie lub posiada dedykację, **jest wytwarzany na zamówienie Klienta) – zwrot jest niemożliwy. Wówczas stosowana jest reklamacja.**
  - **W przypadku produktów wykonywanych ręcznie według potrzeb Klienta** na inne okazje, są nimi np.: kwiaty, które możemy wręczyć z innych okazji, zwrot nie przysługuje, jedynie reklamacja oraz możliwość przepisania realizacji na inny termin i zmianę dedykacji na inną.
  - **W przypadku produktów wykonywanych ręcznie według potrzeb Klienta bez podania przez Klienta daty wydarzenia** w zamówieniu w polu uwagi do zamówienia, również zwrot nie przysługuje tylko wymiana, gdyż Klient nie podał daty i producent nie ma świadomości sytuacji, a przy bardzo dużej ilości zamówień pilnują tego maszyny i producent nie posiada wiedzy, o terminie realizacji zamówienia na kiedy Klient to potrzebuje.