

## ФОРМУЛЯР ЗА ЗАМЯНА, ВРЪЩАНЕ И РЕКЛАМАЦИЯ

Номер на поръчка от сайта: \_\_\_\_\_

Потребителско име от ФЕЙСБУК/ ИНСТАГРАМ (ако поръчката е направена през някой от двата канала) : \_\_\_\_\_

Име и фамилия: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Е-мейл: \_\_\_\_\_

1. Замяна (причина за замяна)/ артикулен номер на продукта:

\_\_\_\_\_

1.1. Посочете артикул, с който искате да бъде заменен:

\_\_\_\_\_

2. Връщане (посочете причина за връщането на артикула/ите):

\_\_\_\_\_

2.1. Възстановяване на сумата по банков път ( посочете банкова сметка ):

IBAN: \_\_\_\_\_

Име и фамилия на титуляр на сметката: \_\_\_\_\_

### **ЗАМЯНА**

В случай, че желае да замени размера на получена стока или желае друг продукт, клиентът има възможност да замени закупената стока в срок до **14 дни** от получаването ѝ ( **НЕ ВАЖИ** за намалени артикули). Потребителят носи отговорност само за намалената стойност на стоките, причинена от изпробването им, различно от необходимото, за да установи естеството, характеристиките и доброто им функциониране.

Върнатата стока трябва да е с етикети, в добър търговски вид, да не е носена, прана, гладена, скъсана, да е чиста, без странични миризми (като кремове, парфюми, цигарен дим и други). Към пратката трябва да бъде приложен формуляр за връщане, рекламация, и замяна.

В случай на замяна или отказ от поръчката, **Клиентът заплаща куриерската услуга към 24deluxe.eu.**

Клиентът има право да замени закупена стока с избран/и продукт/и от онлайн магазина, като във формуляра трябва да отбележи желания/те от него продукт/и. Когато клиент иска да замени стока с друга, по-скъпа от тази, която връща, 24deluxe.eu приспада първоначално заплатената от клиента сума за продукта/ите и информира клиента за размера на крайното доплащане.

**МОЛЯ, НЕ ПРАВЕТЕ НОВА ПОРЪЧКА ПРЕЗ САЙТА!**

За да направите заявка за връщане/замяна на стоката използвайте формуляра за замяна, връщане и рекламация. Можете да се обърнете и към наш консултант в онлайн магазина, който ще Ви съдейства по всички въпроси които имате да отправите към нас! Желателно е предварително да разполагате с номер на поръчката си и артикулен номер на продукта, който желаете да обсъдим!

Всички въпроси, свързани със замяната и стойностите на продуктите, могат да бъдат доуточнени чрез имейл **hello@24deluxe.eu** или на телефон: **0897 90 78 87.**

Ако не бъдат спазени описаните условия, замяната няма да бъде извършена!

### **ВРЪЩАНЕ**

Клиентите на онлайн магазин 24deluxe.eu могат в **14-дневен срок** от датата на получаване да върнат закупена стока. Потребителят носи отговорност само за намалената стойност на стоките, причинена от изпробването им, различно от необходимото, за да установи естеството, характеристиките и доброто им функциониране. Върнатата стока трябва да е с ненарушен търговски вид, с етикети, неизползвана (стоката не е носена, прана, гладена, скъсана), чиста, без странични миризми (като кремове, парфюми, цигарен дим и др.). Транспортните разходи за връщане са за сметка на купувача и към пратката трябва да бъде приложен формуляр за замяна, връщане и рекламация. Стойността на върнатата стока се възстановява по реда на разпоредбите на чл.54 и следващите от ЗЗП, като молим да оставите коректен IBAN за по-бързо обслужване.

### **РЕКЛАМАЦИЯ**

Според закона за защита на потребителите и правилата за търговия, потребителят има право на рекламация при:

- констатирани липси;
- дефекти на стоката;
- несъответствие с обявения размер;
- несъответствие с обявената търговска марка.

При предявяване на рекламация потребителят може да претендира за:

- замяна на стоката с нова;
- подмяна със сходен продукт;
- възстановяване на заплатената сума;

Рекламации за повредена по време на транспорта стока, се разглеждат само въз основа на протокол за рекламация, изготвен в присъствието на куриера. В случаите на рекламация Продавачът поема за негова сметка стойността на куриерските услуги, от което следва да се свържете с наш оператор за уточняване начина на връщане. Рекламации се приемат по реда описан в чл.122 и следващите от ЗЗП.

НЕ се приемат обратни пратки с наложен платеж.

Връщането на пратки към нас можете да направите с куриерска фирма по Ваш избор, с изключение на Български пощи.

НЕ се приема връщане на посочения в сайта адрес на пратки, лично от клиенти. Приемаме пратки само и единствено изпратени с куриер.

На връщане и замяна НЕ подлежат всички чорапени изделия, клинове, долни части от бельо (бикини, боксерки, прашки) и бижута! Банските костюми подлежат САМО НА ЗАМЯНА в срок от **14 дни** след получаване на поръчката! Сумите за банските костюми не се възстановяват.

След приемане на върната стока ще получите имейл информиращ, че сме получили пратката и ще върнем дължимите суми в срок от **7 дни** при оставен коректен IBAN или в срок от 14 дни по реда описан в чл.54 и следващите от ЗЗП.

Пратки с върната стока, които поради неподходяща опаковка са били повредени при транспортирането, ще бъдат връщани на клиента за негова сметка. Старателно опаковайте пратките, за да осигурите запазването на стоката по време на транспорта.

Всички върнати стоки към 24deluxe.eu трябва да бъдат обезопасени от повреждане по време на транспорта и изпратени на адрес:

## **24 ДЕЛУКС ЕУ СВЯТ ЕООД**

Адрес: гр. София, кв. Стрелбище ул. „Нишава “ No 106

Тел.: +359 897 90 78 87

E-mail: hello@24deluxe.eu

Дата: \_\_\_\_\_

Подпис: \_\_\_\_\_