

Proces reklamacyjny O nas

1. Niniejsze postanowienia dotyczące reklamacji obowiązują dla wszystkich procesów reklamacyjnych, realizowanych na podstawie zgłoszeń przesłanych do DEFTRANS Sp. z o.o. z siedzibą we Wszewilkach, ul. Sulmierzycka 73, 56-300 Milicz (KRS: 0000097852; dalej jako „DEFTRANS”) jako sprzedawcy towarów, za których wady DEFTRANS ponosi odpowiedzialność.
2. Niniejsze postanowienia dotyczące reklamacji mają zastosowanie, o ile w umowie pomiędzy DEFTRANS a zgłaszającym reklamację nie ustalono inaczej.
3. DEFTRANS ma obowiązek dostarczyć do Klienta towar bez wad. Przed wysłaniem do Klienta, zamówiony przez niego towar podlega dokładnemu sprawdzeniu pod względem jakościowym i ilościowym. Gwarancja nie obejmuje wad powstałych w wyniku użytkowania mebli w warunkach innych niż domowe. Użytkowanie mebli w warunkach innych niż domowe, chociażby w sposób przemijający, jak również noszenie przez meble śladów użytkowania w warunkach innych niż domowe powoduje utratę gwarancji.
4. Prosimy zawsze sprawdzić przy kurierze, czy paczka nie ma widocznych zewnętrznych uszkodzeń. Jeżeli paczka nosi ślady zniszczeń prosimy zgłosić przewoźnikowi zastrzeżenia wraz z opisem uszkodzeń. W przypadku uszkodzeń lub braku towaru w dostawie czas zgłoszenia roszczenia wynosi 48 godzin od daty dostarczenia pod rygorem ich wygaśnięcia. Niezbędnym dokumentem, który powinien być dołączony do reklamacji w takiej sytuacji jest podpisany protokół szkody z przewoźnikiem.
5. Zachęcamy do składania reklamacji za pośrednictwem formularza reklamacyjnego znajdującego się na stronach www.deftrans.pl, www.defra.pl oraz www.o-nas.eu, w którym zawarte są wszelkie informacje niezbędne do kompleksowego zgłoszenia wady.
6. Reklamacje zgłaszane w formie pisemnej należy przesłać na adres: DEFTRANS Sp. z o.o. Wszewilki, ul. Sulmierzycka 73, 56-300 Milicz bądź na adres e-mail: reklamacje@deftrans.com.pl.
7. Informacja o uznaniu za zasadną lub odrzuceniu reklamacji zostanie przesłana Klientowi na adres korespondencyjny podany w formularzu reklamacyjnym lub inny wskazany przez Klienta w zgłoszeniu reklamacyjnym.
8. Wszelkie wątpliwości związane z reklamacjami można wyjaśniać pod numerem telefonu 887 510 086, 607 807 525 od poniedziałku do piątku w godz. 8:00-15:00 lub pod adresem mailowym reklamacje@deftrans.com.pl.
9. Informujemy, że termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni od dostarczenia kompletnych informacji, danych, zdjęć lub próbek niezbędnych do weryfikacji istnienia wady i przyczyny jej powstania. Jest to termin, do którego DEFTRANS winno ustosunkować się w sprawie pozytywnej lub negatywnej decyzji odnośnie zgłoszenia.
10. Informujemy, że termin realizacji uprawnień wynikających z rękojmi wynosi do 30 dni od momentu rozpatrzenia jej przez Dział Reklamacji bądź Dział Serwisu. Każda reklamacja powinna zawierać:
 - a. opis wady;
 - b. kopię lub skan dowód zakupu, dokumentację zdjęciową, zdjęcie etykiety produkcyjnej, zaznaczony reklamowany element w instrukcji montażu;
 - c. Wskazanie oczekiwanego zachowania się ze strony DEFTRANS;
 - d. Numer konta bankowego w przypadku roszczenia o zwrot ceny.

Pozwoli to na szybsze rozpatrzenie reklamacji oraz wnikliwą analizę przyczyny powstania zgłaszanej wady.

11. Uprzejmie wskazujemy, że zgodnie z art. 560 Kodeksu cywilnego prawo do odstąpienia od umowy powstaje wyłącznie w konkretnych sytuacjach. Przede wszystkim odstąpienie od umowy będzie możliwe dopiero wtedy, gdy żądanie naprawy lub wymiany będzie niemożliwe do zrealizowania albo będzie wymagać nadmiernych kosztów.
12. Producent informuje i zastrzega, że meble przeznaczone są wyłącznie do użytku w warunkach domowych, w związku z czym nie nadają się do innych celów, które wiążą się użytkowaniem mebli w warunkach innych niż domowe. Za użytkowanie w warunkach innych niż domowe uznaje się w szczególności: 1) użytkowanie w warunkach lub celach komercyjnych, 2) użytkowanie przez podmiot niebędący konsumentem w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1145), 3) użytkowanie w budynkach zamieszkania zbiorowego, w budynkach użyteczności publicznej, lokalach użytkowych lub budynkach gospodarczych – w rozumieniu Rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie z dnia 12 kwietnia 2002 r. (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1065).