

Instrukcja postępowania dla klientów

Szanowni Klienci,

W związku z wykryciem zagrożenia w produkcie, który zakupiliście, prosimy o zapoznanie się z poniższymi instrukcjami dotyczącymi dalszego postępowania. Ważne jest, aby nie używać produktu, do czasu uzyskania wytycznych od naszego zespołu obsługi.

1. **Wypełnienie formularza zgłoszenia niebezpiecznego produktu** - aby zgłosić produkt, który może stanowić zagrożenie, prosimy o wypełnienie formularza zgłoszenia. Formularz znajduje się na naszej stronie internetowej i zawiera pytania, które pomogą zebrać wszystkie niezbędne informacje.
2. **Zwrot produktu**

Jeśli produkt stanowi zagrożenie dla zdrowia lub bezpieczeństwa, prosimy o natychmiastowy zwrot produktu.

 - 2.1. **Jak zwrócić produkt:**
 - a. Prosimy o zapakowanie produktu w oryginalne opakowanie.
 - b. Skontaktuj się z naszym działem obsługi klienta, aby uzyskać adres do zwrotu.
 - c. Zwrot produktu można dokonać za pośrednictwem przesyłki pocztowej lub kuriera.
 - d. **Koszt zwrotu:** Koszt zwrotu produktu pokrywa Trend Ecommerce z siedzibą w Radomiu.
 - 2.2. **Data zwrotu:** Produkt należy odesłać w ciągu 3 dni od otrzymania niniejszej informacji.
2. **Wymiana produktu**

Jeśli chcesz wymienić produkt na nowy, spełniający wszystkie wymagania bezpieczeństwa:

 - 2.1. Skontaktuj się z działem obsługi klienta, aby uzyskać instrukcje.
 - 2.2. Produkty wymieniane będą dostarczane bezpłatnie.
 - 2.3. Wymiana produktu nastąpi w ciągu 14 dni roboczych od potwierdzenia.
3. **Naprawa produktu**

W przypadku, gdy produkt jest naprawialny:

Jak zlecić naprawę:

 - 2.1. Zgłoś chęć naprawy produktu do działu obsługi klienta.
 - 2.2. Produkt zostanie naprawiony bezpłatnie w terminie 30 dni roboczych.
 - 2.3. Koszty wysyłki produktu do naprawy pokrywa firma Trend Ecommerce z siedzibą w Radomiu.
3. **Kontakt z działem obsługi klienta**

W razie jakichkolwiek pytań, prosimy o kontakt z naszym działem obsługi klienta:

Telefon: bok@trendforhome.pl
E-mail: +48 721 219 219
Godziny pracy: 8 – 16
4. W razie potrzeby, prosimy o kontakt z producentem Trend Glass sp. z o.o. z siedzibą w Radomiu, ul. Marii Foltyn 11, 26-600 Radom, KRS: 0000164723, NIP: 9482304802:
Telefon: +48 368 90 60
E-mail: office@trendglass.pl
Godziny pracy: 8 – 16

Dziękujemy za współpracę i przepraszamy za wszelkie niedogodności.
Zespół **Trend Ecommerce sp. z o.o.**