

Рекламация

Клиентът има право да предяви рекламация на артикулите след получаване на доставката в следните случаи:

- Ако при отваряне установи, че артикулите или опаковката са повредени;
- Ако доставената стока явно не съответства на поръчаната от Клиента.

Извън изброените случаи Клиентът няма право да откаже получаването или да върне поръчаното/ните изделия.

Клиентът е длъжен незабавно след получаване на доставката да провери стоката и да установи дали са налице основанията за рекламация.

За упражняване на правото си на рекламация Клиентът е длъжен да съхранява доставените му артикули и да ги върне в добър търговски вид, в който ги е получил, в оригиналната им опаковка без каквито и да е било последващи механични и/или други въздействия /удари, пукнатини, драскотини, олющване и др./, заедно с получените при доставка сертификати и фактура. Клиентът попълва типова бланка- формуляр за рекламация, налична на страницата на електронния магазин. При подаване на рекламацията Клиентът е задължен да приложи и фактурата.

Рекламации се приемат единствено в Централния офис на Банката на адрес: гр. София, ул. „Славянска“ 2, след предварително уговорена среща на тел.: 02/ 9658 281. Клиентът е длъжен да носи изделието/ията, придружаващите го документи и да попълни формуляр за рекламации.

Клиентът няма право да изпрати артикули за рекламация чрез куриер.

В случай на рекламация, извършените разходи за доставка остават за сметка на клиента.

В случай на основателна рекламация, Банката предоставя на клиента възможност за замяна на артикулите или за възстановяване на заплатената от клиента сума (с изключение на разходите за доставка) в срок от 30(тридесет) работни дни от издаване на съответните счетоводни документи и съставяне на протокол за рекламацията.

Банката възстановява заплатената от Клиента цена по платежната карта, съответно по банковата сметка на Клиента, с/от която е извършено плащането, освен ако страните не се уговорят друго. В случаите на плащане с наложен платеж сумата се възстановява по посочена от Клиента банкова сметка. Разходите дължими на издателя на картата, за получаване на суми по карта, респ. разходите по банковите преводи за възстановяване на суми по банкова сметка са за сметка на Клиента.