

## 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.
  - 2.2. Koszt zwrotu:** Koszt zwrotu produktu pokrywa Trend Ecommerce z siedzibą w Radomiu.
  - 2.3. Data zwrotu:** Produkt należy odesłać w ciągu 3 dni od otrzymania niniejszej informacji.
- 3. Wymiana produktu**

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

  - 3.1.** Skontaktuj się z działem obsługi klienta, aby uzyskać instrukcje.
  - 3.2.** Produkty wymieniane będą dostarczane bezpłatnie.
  - 3.3.** Wymiana produktu nastąpi w ciągu 14 dni roboczych od potwierdzenia.
- 4. Naprawa produktu**

W przypadku, gdy produkt jest naprawialny:

**Jak zlecić naprawę:**

  - 4.1.** Zgłoś chęć naprawy produktu do działu obsługi klienta.
  - 4.2.** Produkt zostanie naprawiony bezpłatnie w terminie 30 dni roboczych.
  - 4.3.** Koszty wysyłki produktu do naprawy pokrywa firma Trend Ecommerce z siedzibą w Radomiu.
- 5. Kontakt z działem obsługi klienta**

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

**Telefon:** +48 721 219 219

**E-mail:** [shop@glasset.eu](mailto:shop@glasset.eu)

**Godziny pracy:** poniedziałek – piątek w godzinach 8 – 16

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](mailto:office@trendglass.pl)
  - **Godziny pracy:** poniedziałek – piątek w godzinach 8 – 16

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