

Zasady zwrotów produktów zakupionych w sklepach stacjonarnych i reklamacji produktów z dnia 03.01.2022 r.

§1 Informacje ogólne

1. Zwrot produktu zakupionego przez Klienta w sklepie stacjonarnym może nastąpić wyłącznie pod warunkiem uzyskania zgody od Pryzmatu.
2. Zwracany produkt powinien znajdować się w stanie niezmienionym, być kompletny, nie noszący żadnych śladów użytkowania oraz znajdować się w oryginalnym opakowaniu.
3. Zamiar zwrotu można zgłaszać w terminie do 5 dni od daty zakupu.
4. Firma Pryzmat ma prawo do obciążenia klienta (wystawienia faktury lub paragonu) za zwrot produktu opłatą w wysokości 50,00 zł netto, chyba, że wartość zwracanego produktu przekracza 1000 zł netto, wówczas opłata wynosi 5% jego wartości.
5. Klient ma prawo do składania reklamacji zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa. Reklamacje mogą dotyczyć w szczególności zgłoszeń gwarancyjnych lub wynikających z rękojmi.

§2 Zgłoszenie zwrotów / reklamacji

1. Zwrot/reklamacja produktu przyjmowany jest po zgłoszeniu go przez Klienta przez formularz zamieszczony na stronie **<https://pryzmat.com/www/pl/reklamacje>**
2. Po otrzymaniu zgłoszenia reklamacji punkt handlowy PRYZMAT może poprosić Klienta o dodatkowe dokumenty potwierdzające zgłoszenie.

§3 Wysyłka zwrotów/reklamacji

1. Koszty zwrotu/reklamacji produktu w szczególności koszty transportu i ubezpieczenia produktu pokrywane są przez Klienta. Klient we własnym zakresie organizuje transport produktów do miejsca wskazanego przez PRYZMAT. Zwrócony/reklamowany produkt powinien być zapakowany w opakowanie fabryczne. W przypadku reklamacji dopuszcza się zapakowanie w opakowanie zastępcze.
2. W przypadku, gdy Klient otrzymał produkt w ilości większej niż zamówiona, bądź produkt niezgodny z zamówieniem, zwrot produktu następuje na koszt Pryzmatu, który zorganizuje odbiór produktu od Klienta.
3. Klient do wysyłanego zwrotu/reklamacji produktu dołącza zgłoszenie zwrotu/reklamacji otrzymane na adres email, po wypełnieniu formularza, o którym mowa w §2.
4. Przesyłka na czas transportu powinna być odpowiednio zapakowana i zabezpieczona. Za uszkodzenia powstałe w transporcie w wyniku nieodpowiedniego zabezpieczenia przesyłki odpowiada Klient.

§4 Czas rozpatrzenia zwrotu/reklamacji

1. Termin rozpatrzenia zwrotu/reklamacji liczony jest od daty dostarczenia towaru do punktu Pryzmat.
2. Czas rozpatrzenia zwrotu/reklamacji w przypadku produktów marki PRYZMAT **wynosi 14 dni**.
3. W przypadku pozostałych produktów 30 dni (nie dotyczy konsumentów).