

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 jest dostępny na naszej stronie internetowej i zawiera pytania, które pomogą zebrać wszystkie niezbędne informacje, umożliwiające szybszą obsługę.

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 **Promex Distribution Sp. z o.o.** z siedzibą w Kwidzynie.

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:

- a. Skontaktuj się z działem obsługi klienta, aby uzyskać instrukcje dotyczące wymiany.
- b. Produkty wymieniane będą dostarczane bezpłatnie.
- c. Wymiana produktu nastąpi w ciągu **14 dni roboczych** od potwierdzenia.

4. Naprawa produktu

W przypadku, gdy produkt jest naprawialny:

Jak zlecić naprawę:

1. Zgłoś chęć naprawy produktu do działu obsługi klienta.
2. Produkt zostanie naprawiony bezpłatnie w terminie **30 dni roboczych**.
3. Koszty wysyłki produktu do naprawy pokrywa firma **Promex Distribution Sp. z o.o.** z siedzibą w Kwidzynie.

5. Kontakt z działem obsługi klienta

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

- **Telefon:** +48 602 653 000
- **Email:** office@soywax.pl
- **Godziny pracy:** 8:00 – 16:00 (od poniedziałku do piątku)

Dziękujemy za współpracę i przepraszamy za wszelkie niedogodności.

Zespół **Promex Distribution Sp. z o.o.**