

SCHEMAT POSTĘPOWANIA



*Służymy radą i pomocą
w każdym przypadku:*



Brakuje części mojego zamówienia



UWAGA: dokładnie sprawdź zawartość paczki JESZCZE RAZ. Większość klientów znajduje brakujący towar po ponownym przeszukaniu paczki. Płaskie rzeczy mogą być na dnie lub z boku kartonu, etykiety w osobnej kopercie.



Co mam zrobić?

1. Sprawdź jeszcze raz paczkę i wypełnienie.
2. Jeśli nie znajdujesz towaru mimo ponownego przeszukania przygotuj mail z:
 - dokładnym opisem braku,
 - numerem zamówienia,
 - zdjęciem kartonu wraz z zawartościąi wyślij na adres: reklamacje@escal.pl



Oczekuj kontaktu z naszej strony w ciągu 3 dni roboczych.



Towar w paczce jest uszkodzony



UWAGA: jeżeli towar w paczce jest uszkodzony, możesz dochodzić odszkodowania **tylko jeśli spisziesz z kurierem Protokół Szkody** z datą odbioru paczki (inna data wyklucza tzw. „uszkodzenie w transporcie”)



Co mam zrobić?

1. Poproś kuriera o Protokół Szkody.
2. Druk Poczty Polskiej znajduje się w środku.
3. Opisz w Protokole Szkody rzeczywisty stan zabezpieczenia towaru w paczce.
4. Protokół musi być spisany z datą odbioru paczki oraz podpisany przez kuriera.
5. Zrób zdjęcie/skan Protokołu Szkody i wyślij go mailem na adres: reklamacje@escal.pl lub pocztą na adres:



Escal Sp. z o.o. Sp. k.
Rzemieślnicza 3
83-307 Kiełpino
tel.: 531 433 960



Oczekuj kontaktu z naszej strony w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania przez nas Protokołu Szkody.



Wszystkie towary zabezpieczamy przed uszkodzeniami w transporcie. Zdarzają się jednak sporadyczne przypadki zniszczeń przez nieuważne traktowanie przesyłek przez przewoźnika. Istnieje możliwość uzyskania odszkodowania, ale tylko i wyłącznie na Podstawie Protokołu Szkody.

Nie odpowiada mi zamówiony towar



Masz 14 dni roboczych od momentu otrzymania przesyłki na ustawowy zwrot towaru.



UWAGA: możesz zwrócić towar, który:

- jest kompletny,
- nie był używany,
- nie został wykonany na Twoje specjalne zamówienie (personalizowany).



Co mam zrobić?

1. wypełnij formularz zwrotu (z drugiej strony),
2. zabezpiecz towar przed uszkodzeniem w transporcie,
3. wyślij paczkę na nasz adres:



Escal Sp. z o.o. Sp. k.
Rzemieślnicza 3
83-307 Kiełpino
tel.: 531 433 960



Zwrot pieniędzy otrzymasz w ciągu 14 dni roboczych od otrzymania przez nas zwróconego towaru.



Do ustawowego zwrotu towaru ma prawo każdy konsument. Jeżeli zakupu dokonano w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, ustawa nie przewiduje możliwości zwrotu.

Towar ma wadę lub w paczce jest inny towar



Co mam zrobić?

Zadzwoń do nas:
531 433 960 (pn-pt w godz. 8-16)
lub opisz nam dokładnie sytuację:
reklamacje@escal.pl



Otrzymasz od nas wskazówki dalszego postępowania.

Faktury VAT/ Paragony



Faktura VAT

Faktura w formie elektronicznej zostanie wysłana na podany w zamówieniu adres e-mail.



Paragon / Faktura imienna

W paczce nie ma paragonu fiskalnego / faktury imiennej ponieważ zostanie wysłany/a w formie elektronicznej na podany w zamówieniu adres e-mail.