

Приложение 4

Отказ и Рекламация

1. **Клиентът** има право на отказ от направена заявка единствено преди да е получил потвърждение за нея. Отказът може да бъде направен чрез изпращане на съобщение озаглавено "отказ на поръчка" на електронната поща на ОтЧифлика **sales@otchiflika.com**, като в съобщението следва да бъдат посочени името на **Клиента**, номера на поръчката, която се отказва, както и детайлите за контакт на **Клиента** (телефон, електронната поща).
2. При получаването на доставката, **Клиентът** е длъжен да провери съдържанието ѝ за съответствия на продуктите със заявката.
3. **Клиентът** има право да откаже да получи заявените продукти и да ги върне на куриера единствено в момента на получаване на доставката, в случай че:
 - доставената стока не съответства на заявената от **Клиента**
 - при транспортирането стоката или нейната опаковка е била повредена;В случай че **Клиентът** се възползва от това си право се съставя протокол за рекламация и връщане на продуктите на куриера, като в него се удостоверява датата и часа на извършване на доставката, **Клиентът** заявява отказа си да получи рекламираните продукти и описва несъответствието или недостатъците на доставените стоки.
4. **Клиентът** има право да поиска възстановяване на стойността на доставените стоки, в случай че същата е заплатена преди получаването им или да поиска замяна на рекламираните продукти.
5. На възстановяване подлежи единствено стойността на продуктите, без стойността на доставката.
6. В случаите, в които **Клиентът** е поискал възстановяване на стойността на продуктите, ОтЧифлика се задължава да възстанови, съответно заплатената от **Клиента** сума в 5-дневен срок след получаване на стоките подлежащи на връщане.
7. В случаите, в които **Клиентът** е поискал замяна на рекламираните продукти, **ОтЧифлика** задължава да замени рекламираните стоки с такива без недостатъци, съобразно наличностите, в 5-дневен срок от рекламацията.
8. Транспортните разходи за връщане на рекламираните продукти са за сметка на **клиента**.
9. **ОтЧифлика** не гарантира постоянна наличност на всички продукти поради сезонност и ограничени количества.
10. При невъзможност за **ОтЧифлика** да предостави на **Клиента** поръчаната от него стока или услуга, **ОтЧифлика** уведомява **Клиента** за това на посочения от него адрес на електронна поща и/или телефон за контакт.