

# SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS POLITIKA - KLIENTU VADLĪNIJAS

1. **Sūdzību izskatīšanas termiņš:** Sūdzības parasti tiek izskatītas 1–3 darba dienu laikā, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā.
2. **Preču pārbaude:** Saņemot preces, Klientam nekavējoties jāpārbauda to daudzums, kvalitāte un atbilstība pasūtījumam.
3. **Sūdzības iesniegšana:** Sūdzība jāiesniedz 4 darba dienu laikā no saņemšanas datuma. Lielu pasūtījumu gadījumā šis termiņš var tikt pagarināts pēc Klienta pieprasījuma un Izpildītāja apstiprinājuma.
4. **Sūdzības pieņemšanas kritēriji:** Lai sūdzība tiktu pieņemta, Klientam 10 darba dienu laikā no sūdzības iesniegšanas datuma uz sava rēķina jāatgriež Produkts Izpildītājam, pievienojot attiecīgā Produkta fotogrāfijas. Izpildītājs var piekrist pieņemt tikai fotogrāfijas, ja uzskata, ka fiziska Produkta atgriešana nav nepieciešama. Nepilnīgas sūdzības jāpapildina ar trūkstošo informāciju 10 dienu laikā pēc Izpildītāja paziņojuma, pretējā gadījumā sūdzība tiks noraidīta.
5. **Izmaksu kompensācija pamatotām sūdzībām:** Ja sūdzība ir pamatota, Klients var pieprasīt piegādes izmaksu kompensāciju.
6. **Atgriešanas sūfījumu apstrāde:** Atgrieztie sūfījumi tiek apstrādāti tikai saskaņā ar standarta piegādes procedūram.
7. **Bojāta sūfījuma protokols:** Saņemot bojātu sūfījumu, Klientam piegādes brīdī pārvadātāja klātbūtnē jāstāda bojājumu akts. Ja tas netiek izdarīts, sūdzība netiks pieņemta.
8. **Nepilnīga piegāde:** Kādas preču daļas trūkums nedod tiesības iesniegt sūdzību par visu piegādi.
9. **Risinājumi pamatotām sūdzībām:** Apstiprinātu sūdzību gadījumā Izpildītājs var samazināt cenu vai nodrošināt bezdefektu nomaiņu.
10. **Krāsu novirzes:** Nelielas novirzes no Klienta apstiprinātā krāsu parauga netiek uzskatītas par sūdzības pamatu. Sūdzības par krāsu tiek izvērtētas, pamatojoties uz raksfiski apstiprinātiem krāsu paraugiem, ko apstiprinājis Klients vai pilnvarota persona un Izpildītājs.
11. **Atbildības ierobežojums:** Sūdzības gadījumā Izpildītāja atbildība pret Klientu ir ierobežota ar attiecīgajā līgumā noteikto summu. Kompensācija par negūto peļņu vai netiešiem zaudējumiem netiek nodrošināta.
12. **Riska pāreja:** Nejaūša bojājuma vai zaudējuma risks pāriet uz Klientu brīdī, kad preces tiek nodotas pārvadātājam.
13. **Atbildība par piegādi:** Izpildītājs nav atbildīgs par piegādes termiņu neievērošanu vai bojājumiem, kas radušies transportēšanas laikā, ja tie radušies pārvadātāja vainas dēļ.
14. **Izmēru novirzes:** Produkta izmēru novirzes līdz 1% netiek uzskatītas par sūdzības pamatu.