

Dodatkowe szczegóły – informacje o gwarancji i procedurach roszczeń

Planownia Sp. z o.o. to firma z siedzibą w Kielcach, która od 2017 roku zarządza markami Supermaty, Dotare oraz Pranie, dostarczając produkty i rozwiązania wysokiej jakości dla klientów indywidualnych i biznesowych. Dbamy o transparentność i bezpieczeństwo zakupów, dlatego przedstawiamy najważniejsze informacje dotyczące gwarancji oraz reklamacji.

Gwarancja na produkty Planownia Sp. z o.o. obejmuje wady fabryczne i usterki powstałe w wyniku prawidłowego użytkowania. Dla klientów indywidualnych gwarancja wynosi 24 miesiące od daty zakupu, natomiast dla firm dokonujących zakupów w modelu B2B – 12 miesięcy na urządzenia i maszyny. Niektóre produkty posiadają dłuższy okres gwarancji, o czym informacja znajduje się w opisie danego produktu w ofercie Allegro. Gwarancja realizowana jest po przedstawieniu dowodu zakupu. W przypadku zgłoszenia wady produkt należy dostarczyć do serwisu zgodnie z instrukcją otrzymaną po zgłoszeniu.

Reklamacje można zgłaszać poprzez system Allegro lub mailowo na adres biuro@planownia.pl. Zgłoszenie powinno zawierać opis problemu, dane zamówienia oraz zdjęcie lub dokumentację wady, jeśli to możliwe. Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie, najczęściej w ciągu 14 dni roboczych od momentu przyjęcia przesyłki. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji zwracane są koszty poniesione przez klienta lub produkt wymieniany jest na nowy, wolny od wad.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami, przedsiębiorcy dokonujący zakupów w ramach działalności gospodarczej nie mają prawa do odstąpienia od umowy, chyba że sprzedawca przewidział takie prawo w ofercie. Zwrot towaru nie jest możliwy w przypadku produktów wykonywanych na specjalne zamówienie klienta. Planownia Sp. z o.o. rozpatruje roszczenia klientów indywidualnie, dążąc do polubownego rozwiązania każdej sprawy.

Wszystkie dane osobowe przekazywane w procesie zakupowym, gwarancyjnym i reklamacyjnym są przetwarzane zgodnie z polityką prywatności dostępną w dokumentacji Planownia Sp. z o.o. Dane są wykorzystywane wyłącznie w celu realizacji zamówień, obsługi roszczeń oraz poprawy jakości usług. Klient ma prawo do wglądu, sprostowania lub usunięcia swoich danych w każdym momencie.

Planownia Sp. z o.o. dokłada wszelkich starań, aby obsługa gwarancyjna i reklamacyjna przebiegała sprawnie, rzetelnie i w pełnej zgodności z obowiązującym prawem. Naszym priorytetem jest satysfakcja klientów oraz zapewnienie wysokiego standardu obsługi w całym procesie zakupowym.