

[MIEJSCOWOŚĆ], 2024 r.

Szanowna Pani/Szanowny Panie,

w związku ze zgłoszonym przez Panią/Pana podejrzeniem, iż zamówiony przez Panią/Pana produkt jest produktem niebezpiecznym, informujemy iż podejmiemy wszelkie kroki, aby zweryfikować Pani/Pana zgłoszenie. Dziękujemy za kontakt.

Jednakże, aby ułatwić nam działanie, uprzejmie prosimy o przekazanie nam dodatkowych informacji o produkcie, takich jak:

- a) dokładny opis cech produktu, które wzbudzają Pani/Pana wątpliwości w zakresie bezpieczeństwa produktu;
- b) zdjęcia produktu – prosimy o wyraźne fotografie elementów wzbudzających obawę o kwestie związane z bezpieczeństwem produktu,
- c) informacje, czy oczekują Państwo od nas podjęcia środków naprawczych (a jeżeli tak, to jakie są Państwa oczekiwania w tym zakresie).

Jeśli chcą Państwo złożyć zgłoszenie reklamacyjne, przypominamy, iż mogą Państwo skorzystać z gotowego formularza reklamacji dostępnego <tutaj>, a następnie przesłać nam go na adres firmy [nazwa], ul., w formie elektronicznej na adres@..... Mogą Państwo złożyć zgłoszenie reklamacyjne również w formie telefonicznej pod numerem Wskazujemy jednak, że skorzystanie z udostępnionego formularza reklamacyjnego nie jest konieczne. Ponadto, reklamacja może zostać przez Państwa złożona w dowolny sposób, a wyszczególnione powyżej sposoby składania reklamacji są wyłącznie sugestią.

Dziękujemy za poinformowanie nas o zaistniałej sytuacji, przekazane przez Pana/Panią informacje są dla nas bardzo istotne. Dzięki nim mamy możliwość odpowiedniego oznaczenia produktów niebezpiecznych, a co za tym idzie – przestrzegania przepisów prawa wprowadzonych przez dyrektywę General Product Safety Regulation (GPSR). Możemy w ten sposób zapobiegać powtarzaniu się niepożądanych sytuacji oraz dbać o dobro i bezpieczeństwo naszych Klientów.

Rozpatrujemy wszystkie zgłoszenia związane z bezpieczeństwem produktów z najwyższą starannością, dlatego w przypadku otrzymania takiej informacji podejmujemy następujące kroki:

- 1) analizujemy dokładnie Państwa zgłoszenie,
- 2) kontaktujemy się z producentem/importerem/podmiotem odpowiedzialnym, aby uzyskać dodatkowe informacje na temat bezpieczeństwa i zgodności produktu z regulacjami GPSR,
- 3) w przypadku stwierdzenia jakichkolwiek niezgodności lub zagrożeń, informujemy Państwa o dalszych krokach oraz, jeśli to konieczne, zapewnimy odpowiednie środki naprawcze.

Dziękujemy również za odpowiedzialną postawę oraz zachowanie należytej ostrożności wobec produktu.

Jeżeli ma Pan/Pani jakiegokolwiek pytania lub chciałby Pan/Pani przekazać dodatkowe informacje w związku z zaistniałym zdarzeniem, prosimy o kontakt z naszym działem obsługi Klienta za pomocą wskazanych w mailu: adresu pocztowego, adresu e-mail, numeru telefonu lub za pomocą innych środków kontaktu dostępnych na naszej stronie internetowej.

Z wyrazami szacunku

Imię i nazwisko

Zespół