

POMOC

WYŚLEDŹ PACZKĘ

Możesz łatwo śledzić swoje zamówienie. Wszystko dzięki automatycznym potwierdzeniom przesyłanym na Twojego e-maila. W momencie nadania przez nas przesyłki Poczta Polska lub Kurier InPost automatycznie generują na Twojego maila podanego w procesie składania zamówienia numer listu przewozowego. Jeśli chcesz sprawdzić, gdzie w danym momencie znajdują się Twoje zamówienie wystarczy wejść na stronę www.poczta-polska.pl lub www.inpost.pl/sledzenie-przesylek i wpisać numer przesyłki.

INFORMACJE O ZAKUPACH ONLINE

ZMIANA ZAMÓWIENIA

Jeśli złożyłeś zamówienie np. w środę o godzinie 20:35 masz czas na jego modyfikację lub anulowanie do godziny 9:00 rano dnia następnego mailowo: sklep@smeggi.pl. Jeśli złożysz zamówienie w godzinach między 7:00 a 12:00 możesz zmienić zamówienie lub anulować je maksymalnie do godziny od jego złożenia tylko telefonicznie pod numerem: 502663344. Wszystko dlatego, że Twoje zamówienie zostaje przygotowane do wysłania już w momencie otrzymania go przez nas. Jeśli po otrzymaniu przesyłki zmienisz zdanie lub rozmyślisz się, możesz zwrócić artykuły. Sprawdź warunki w zakładce zwroty/wymiana/reklamacje.

POSIADAM RABAT STAŁEGO KLIENTA, JAK MOGĘ GO WYKORZYSTAĆ PRZY ZAKUPACH ONLINE?

Jeśli jako nasz Stały Klient posiadasz rabat, możesz go wykorzystać nie tylko robiąc zakupy stacjonarnie ale również internetowo. Musisz jednak złożyć zamówienie na dane osobowe lub Firmę dla której rabat jest przypisany w naszym systemie. Wystarczy wówczas wpisać w wiadomości do sprzedającego wysokość przysługującego Ci rabatu, a na podstawie Twoich danych zweryfikujemy w naszym systemie, czy faktycznie jest Ci przypisany. Wówczas od kwoty za zamówione towary zostanie odliczony przysługujący Ci rabat.

NIE MOGĘ ZNALEŹĆ INTERESUJĄCEGO MNIE KOLORU I DŁUGOŚCI WŁOSÓW?

Stany magazynowe są aktualizowane na bieżąco, jeśli któryś z artykułów widnieje jako BRAK lub NIEDOSTĘPNY oznacza to, że faktycznie się wyprzedził, zarówno w sklepie internetowym jak i stacjonarnym. Wówczas możesz wybrać opcję „powiadom o dostępności”. Jeśli ją wybierzesz, na Twój e-mail automatycznie przyjdzie wiadomość jeśli dany kolor lub długość zostaną uzupełnione na magazynie.

OTRZYMANE ARTYKUŁY SĄ NIEPRAWIDŁOWE LUB WADLIWE, CO MAM ZROBIĆ?

Po pierwsze upewnij się, czy prawidłowo wybrałaś/łeś produkt, kolor lub długość, gdyż nie zawsze towar jest wysłany źle z naszej winy. W przypadku jednak błędnego wysłania przez nas artykułu innego niż zamówiony lub wysłania artykułu wadliwego, po potwierdzeniu zaistniałego błędu, zostanie przeprowadzony zwrot należnej kwoty za zwracany artykuł lub wymiana na prawidłowy – decyzję zawsze pozostawiamy Tobie. W celu realizacji zwrotu niezbędne jest wypełnienie formularza zwrot towaru odesłanie wraz z dowodem zakupu na adres:

Smeggi S.C.
Ul. 1 Maja 88
40-240 Katowice

Sprawdź również, jak możesz dokonać zwrotu w sekcji zwroty/wymiana/reklamacje Informujemy, że zwroty, wymiany lub reklamacje wysyłane do nas za pobraniem nie będą przez nas odbierane.

ARTYKUŁY ZNAJDUJĄCE SIĘ W KOSZYKU ZAKUPÓW SĄ AUTOMATYCZNIE REZERWOWANE?

Nie, umieszczenie artykułów w koszyku zakupów nie gwarantuje ich rezerwacji ani dyspozycyjności. Artykuły cieszące się dużym popytem mogą się wyczerpać przed zakończeniem zakupów mimo, że były dostępne, kiedy zostały dodane do koszyka zakupów. Aby przyspieszyć proces zakupów i zaoszczędzić czas przy następnych zakupach, zarejestruj się na www.smeggi.pl.

FORMY PŁATNOŚCI/KOSZT WYSYŁKI

Obecnie można kupować online we wszystkich krajach Unii Europejskiej i Polsce. W szczególnych przypadkach wysyłamy również przesyłki do krajów poza Unią Europejską. Jednak w takim przypadku, przed planowanym zakupem skontaktuj się z nami, celem ustalenia szczegółów wysyłki. Przesyłki zagraniczne realizowane są za pośrednictwem poczty polskiej tylko po wcześniejszej wpłacie na konto. Chcesz wiedzieć więcej sprawdź sekcję wysyłka.

FORMY PŁATNOŚCI

Istnieje możliwość wyboru następujących form płatności:

Płatność – przelew na konto

Przy płatności przelew na konto, wybierz czy chcesz wysyłkę pocztą czy kurierem. Po potwierdzeniu zamówienia, automatycznie wygeneruje się wiadomość z numerem konta do wpłaty, kwotą do zapłaty oraz tytułem przelewu.

Prosimy pamiętać, że nie wysyłamy zamówienia aż do otrzymania płatności.

Płatność – przy odbiorze

Jeśli wolisz dokonać płatności w momencie odbioru zamówienia w domu, wybierz płatność – pobranie.

WYSYŁKA

Terminy dostawy i koszty wysyłki różnią się w zależności od rodzaju przesyłki. Możesz wybrać pomiędzy dostawą do domu lub odbiorem osobistym w siedzibie Firmy.

RODZAJ WYSYŁKI	KOSZT WYSYŁKI	TERMIN DOSTAWY
Odbiór w sklepie	Bezpłatnie	od poniedziałku do piątku: 8:00-16:00
Poczta polska przelew na konto	15 zł	2-4 dni robocze od zaksięgowania wpłaty na naszym koncie.
Poczta polska pobranie	20,00 zł	2-4 dni robocze
Kurier Inpost przelew na konto	17,00 zł	1-2 dni robocze od zaksięgowania wpłaty na naszym koncie
Kurier Inpost pobranie	19,00 zł	1-2 dni robocze
Paczkomat przelew na konto	15,00 zł	1-2 dni robocze
Poczta polska wysyłka zagraniczna przelew na konto	min. 35 zł*	5-7 dni roboczych od zaksięgowania wpłaty na naszym koncie

*cena wysyłki zagranicznej zależy od Kraju oraz wagi paczki

Musisz wiedzieć, że: Jeśli Twoje zamówienie jest nie opłacone, złożone nie prawidłowo lub brakuje jakiś informacji np. pełnego adresu, kontaktujemy się z Tobą tylko drogą mailową! Twoje zamówienie nie zostanie zrealizowane do momentu potwierdzenia przez Ciebie brakujących

informacji. Masz na to maksymalnie 5 dni od daty złożenia zamówienia, po tym terminie zamówienie zostaje automatycznie anulowane. W okresie wyprzedaży, świątecznym czas realizacji zamówienia może się nieznacznie wydłużyć, zostaniesz jednak o tym poinformowany mailowo.

ZWROTY/WYMIANA/REKLAMACJE

Bezpłatny zwrot w Sklepie

Jeżeli po dokonaniu zakupów w www.smeggi.pl nie będziesz usatysfakcjonowany, masz możliwość wymiany nieużywanego towaru lub jego zwrot w terminie **14 dni** od daty otrzymania zamówienia. Jest to bardzo proste!

Przyjdź do Siedziby naszej Firmy:

Smeggi S.C.

Ul.1 Maja 88

40-240 Katowice

Zabierz ze sobą wymieniany lub zwracany towar wraz z **dowodem zakupu** (warunek konieczny!) formularz zwrotu lub wymiany otrzymasz do wypełnienia na miejscu, możesz go do nas również przelać mailowo wypełniając go elektronicznie: [zwrot/wymiana towaru](#).

Zwrot następuje w tej samej formie płatności, która została wybrana przy zakupie.

Pamiętaj, że jeśli dokonujesz zwrotu w sklepie to zwrot zostanie dokonany na wskazany w formularzu numer konta bankowego (zwrot będzie w tej samej formie płatności, jakiej użyto w trakcie zakupów internetowych)

Zwroty pocztą

Dysponujesz okresem **14 dni** od daty otrzymania zamówienia, na dokonanie zwrotu.

Zapakuj artykuły w oryginalne opakowanie i wypełnij formularz zwrotu.

Następnie wyślij zwracany lub wymieniany towar na adres:

Smeggi S.C.

Ul. 1 Maja 88

40-240 Katowice

Wyślij artykuł przesyłką poleconą lub za poświadczaniem odbioru. Nie odbieramy przesyłek wysyłanych za pobraniem!

W terminie od 3 do 7 dni roboczych, od dnia otrzymania przesyłki w naszym magazynie, zostanie przeprowadzony zwrot.

Wymiana

Dysponujesz okresem **14 dni** od daty otrzymania zamówienia, na dokonanie wymiany towaru na inny kolor, gramaturę czy długość.

Jeśli decydujesz się na inny kolor, rodzaj czy długość, wypełnij formularz zwrotu dostępny na naszej stronie internetowej i zaznacz co zwracasz oraz na co wymieniasz. A następnie odeślij wymieniany towar na nasz adres wraz z dowodem zakupu!

Jeśli wybrany rodzaj, kolor lub długość jest niedostępny, poinformujemy Cię o tym e-mailem i dokonamy zwrotu kwoty zapłaconej za artykuł, po wcześniejszym podaniu przez Ciebie danych do zwrotu.

Warunki zwrotów/wymiany:

Dokonując wymiany lub zwrotu musisz wiedzieć, że:

- Zwracane artykuły muszą znajdować się w takim samym stanie, jak w momencie ich otrzymania.
- Ze względów higienicznych, zestawy Clip-on i Taśmy szyte posiadają papierową metkę która chroni przed ich użyciem. Jeśli chcesz zwrócić tego typu artykuły, istotne jest, aby posiadały etykietę oraz nienaruszone urządzenie ochronne.

- Jeśli włosy będą nosić ślady użytkowania (zmieniona struktura włosa, brak zabezpieczeń lub w ekstremalnych przypadkach zapach np. perfum, papierosów itp.) lub ulegną zniszczeniu poprzez np. nieprawidłowe spakowanie do wysyłki - zwrot lub wymiana nie będą uwzględnione.
- Po otrzymaniu przesyłki, sprawdzimy stan artykułów i dokonamy wymiany rozmiaru lub zwrotu kosztów zwracanych towarów. Należy pamiętać, że w przypadku zwrotu za pośrednictwem Poczty Polskiej czy Firm kurierskich, Smeggi nie przyjmuje przesyłek nieopłaconych ani płatnych przy odbiorze i nie zwraca w takich przypadkach kosztów nadania wysyłki ani zwrotu do nadawcy.

Prawo odstąpienia od umowy

Klienci Unii Europejskiej mają do dyspozycji **14 dni kalendarzowych** od otrzymania zamówienia, na anulowanie zakupów zrobionych w sklepie internetowym Smeggi.

Aby skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy należy poinformować o tej decyzji poprzez wyraźne stwierdzenie w formie listu lub formularza zwrotu wysłanych e-mailem lub listownie na adres:

Smeggi S.C.
Ul. 1 Maja 88
40-240 Katowice
Tel. 502663344

e-mail: sklep@smeggi.pl

Po przekazaniu informacji o zamiarze skorzystania z prawa odstąpienia od zamówienia, musisz niezwłocznie odesłać do nas zwracany towar. Można dokonać zwrot w naszym sklepie stacjonarnym lub wysyłkowo.

Zwroty

Termin zwrotu pieniędzy na wskazane w formularzu konto bankowe, może wynieść od **3 do 7 dni roboczych** od otrzymania zwrotu w magazynie Smeggi. Po sprawdzeniu stanu zwróconych artykułów, klient otrzyma informację e-mailem. Pamiętaj, że zwrot zostanie dokonany w tej **samej formie płatności**, której użyto przy zakupie.

Oplaciłaś/eś zamówienie przy odbiorze? W tym wypadku musisz niezwłocznie podać nam numer konta, w celu realizacji zwrotu należnej kwoty. W tym celu wypełnij formularz zwrotu. Po otrzymaniu danych, zrealizujemy zwrot w terminie maksymalnie 7 dni roboczych.

Reklamacja

Włosy są produktem używanym przez pierwszego właściciela, przy tym martwym. Włosy po obcięciu poddawane są zabiegom chemicznym (rozjaśnianie, farbowanie, dezynfekcja), dlatego ich "żywość" jest znacznie ograniczona. Nie regenerują się tak jak nasze własne włosy, a czas ich użytkowania waha się od 1- 6 miesięcy. Jeśli jednak w krótszym czasie zaczną się dać z nimi coś niepokojącego, pomimo pielęgnowania ich zgodnie z ABC Pielęgnacji włosów Smeggi, masz prawo reklamować towar.

Wówczas reklamacje wyślij na adres:

Smeggi S.C.
ul. 1 Maja 88
40-240 Katowice

tel. 502663344 lub e-mail: sklep@smeggi.pl

Sklep nie przyjmuje żadnych przesyłek odsyłanych za pobraniem.

Do odsyłanego towaru należy dołączyć dowód zakupu (fakturę lub paragon) oraz opis przyczyny reklamacji – formularz reklamacyjny. Wszelkie reklamacje rozpatrywane są w ciągu 14 dni roboczych od dnia ich wpłynięcia. Towar uszkodzony zostanie naprawiony lub wymieniony na nowy pełnowartościowy, a jeśli będzie to już niemożliwe (na przykład z powodu wyczerpania zapasów), sklep zwróci nabywcy równowartość ceny towaru lub zaoferuje mu do wyboru inne dostępne w sklepie towary.

Towary niewłaściwie użytkowane nie podlegają reklamacji (Użytkowanie niezgodne z przeznaczeniem lub poddawanie włosów zabiegom które są zabronione zgodnie z zasadami pielęgnacji naszych włosów dołączoną do zakupu w tym rozjaśnianie, trwała ondulacja itp.) Nie udzielamy gwarancji na włosy, termin przydatności włosów o strukturze europejskiej to max. 1-4 miesiące (odcienie blond- jasnych brązów), 1-6 miesięcy (ciemne kolory). Towary przeznaczone są do użytku profesjonalnego! Nie ponosimy odpowiedzialności za brak umiejętności przy zakładaniu włosów lub za inne problemy związane z niewłaściwym użytkowaniem produktów.

REJESTRACJA

Rejestracja na stronie www.smeggi.pl

Zarejestruj się i zacznij korzystać z wielu ułatwień i usług:

Oszczędź czas przy nowych zakupach bez konieczności każdorazowego podawania danych.

W dowolnej chwili sprawdź stan swoich zamówień.

Sprawdź historię swoich zamówień.

Jako stały klient będziesz otrzymywał rabaty i promocje.

MAM PROBLEM Z WYBOREM KOLORU CO MAM ZROBIĆ?

Czasami wzorniki kolorów umieszczone na stronie internetowej różnią się nieznacznie od rzeczywistych kolorów włosów. Wszystko dlatego, że po pierwsze włosy są farbowane i z dostawy na dostawę mogą wystąpić małe różnice w odcieniu danego koloru. Po drugie zdjęcia są robione przez profesjonalnego fotografa i są to tzw. zdjęcia produktowe, więc są użyte odpowiednie światła itd. Po trzecie, Twoje ustawienia monitora mogą różnić się od naszych czy koleżanki, co też ma wpływ na odbiór danego koloru.

Jeśli nie jesteś pewna/ny jaki kolor zakupić, możesz wysłać do nas kosmyk swoich włosów lub pasemko do którego mamy dobrać odpowiedni kolor.

Nie robimy na życzenie dodatkowych zdjęć telefonami czy aparatem gdyż nie mamy do tego odpowiednich warunków.