

Politica de Reclamații

La Malik Shaorma, satisfacția clienților reprezintă o prioritate. Ne străduim să oferim produse preparate din ingrediente proaspete și servicii de cea mai bună calitate. În cazul în care considerați că un produs sau un serviciu nu corespunde așteptărilor dumneavoastră, vă rugăm să ne transmiteți o reclamație, iar aceasta va fi analizată cu seriozitate și imparțialitate.

1. Cum puteți depune o reclamație

Ne puteți contacta prin oricare dintre următoarele metode:

- Telefon: 0775 330 569
- E-mail: malik@bestfoodlaunch.com
- Prin formularul de contact disponibil pe site (dacă este disponibil)
- Direct în locația Malik Shaorma

Pentru o soluționare cât mai rapidă, vă rugăm să includeți:

- numele și prenumele;
- un număr de telefon sau o adresă de e-mail pentru răspuns;
- data și ora achiziției;
- numărul comenzii (dacă există);
- descrierea detaliată a situației;
- fotografiile ale produsului, dacă acestea sunt relevante.

2. Termenul de soluționare

Vom confirma primirea reclamației și vom analiza toate informațiile furnizate. În mod obișnuit, reclamațiile sunt soluționate în termen de maximum 48 de ore, iar în situații complexe, în cel mult 30 de zile calendaristice, conform legislației aplicabile.

3. Soluții care pot fi oferite

În urma analizei, putem decide, după caz:

- înlocuirea produsului;
- refacerea comenzii;
- rambursarea integrală sau parțială a contravalorii produsului;
- acordarea unui voucher sau a unei alte forme de compensare;
- respingerea reclamației, atunci când aceasta nu este întemeiată.

4. Situații în care reclamația poate fi respinsă

Reclamațiile nu pot fi acceptate dacă:

- produsul a fost consumat aproape integral și nu mai poate fi verificat;
- reclamația este formulată după un interval de timp care face imposibilă evaluarea produsului;
- produsul a fost depozitat, transportat sau manipulat necorespunzător după predarea către client;
- produsul a fost modificat de client după livrare sau ridicare.

5. Produse alimentare

Produsele comercializate de Malik Shaorma sunt perisabile și sunt preparate pe loc. Din acest motiv, eventualele probleme privind calitatea sau conformitatea produselor trebuie semnalate imediat după primirea comenzii sau în cel mai scurt timp posibil, pentru a permite verificarea situației.

6. Livrări

În cazul comenzilor livrate prin platforme partenere sau prin livrarea proprie, vă recomandăm să verificați comanda imediat după primire. Dacă observați lipsa unor produse, produse greșite sau alte neconformități, vă rugăm să ne contactați cât mai curând.

7. Protecția datelor

Datele personale furnizate în cadrul unei reclamații vor fi utilizate exclusiv pentru analizarea și soluționarea acesteia, în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal.

8. Soluționarea amiabilă

Ne dorim ca toate reclamațiile să fie soluționate pe cale amiabilă și într-un termen cât mai scurt. Dacă nu sunteți mulțumit de modul în care a fost soluționată reclamația, aveți dreptul să vă adresați autorităților competente pentru protecția consumatorilor sau instanțelor competente, conform legislației în vigoare.

Date de contact

Malik Shaorma

Telefon: 0775 330 569