



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24



We hope that you are happy with your goods from Lotus Belle Tents, however in the rare circumstance that you are not happy, we will endeavor to investigate your concerns and look into any issues that may arise.

In the first instance, you will need to contact your **vendor** (i.e. the company that you purchased your products from: Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK) regarding any issues with your order.

You will need to provide the following information **via email** to your vendor:

1. Date of purchase including order number
2. UPN (Unique Product Number) of the item - located on the packaging label on the box of your tent or accessory, or - in the case of the tents - on the back of the fire safety label, which is located just inside the door of the tent.
3. Images and/or video of the issue, clearly showing the area of concern, with an explanation of the problem.

These issues will then be fed back to us and we will investigate and liaise with your vendor as to a solution. Please note: your tent comes with a 2 year warranty to cover manufacturing defects and tent components (not accessories). The warranty does not cover damage done by inappropriate or unlawful use of the product, nor does it cover weather damage or mould as this is caused by environmental factors rather than manufacturing fault.

If contacting us directly, you can email Customer Services at customers@lotusbelle.co.uk.

You can contact us by telephone on +44 77 235 04642

We are available via our online web chat during our opening hours, which is accessible through our website www.lotusbelle.co.uk, in the bottom right hand corner of the page.

If you are unhappy with the outcome this can be reviewed under our complaints procedure, we request your complaint to be put into writing:

By email – Customer Complaints: customers@lotusbelle.co.uk

In writing -
Customer Complaints
Lotus Belle Tents Ltd
12 Riverside Cottages
Hanham
Bristol
BS15 3NL
United Kingdom

Your complaint will be reviewed by a member of our senior management team and we will aim to contact you within 7 days of receiving the details of your complaint.

Lotus Belle Tents Ltd has signed up to the Safety Gate Portal. For any general information regarding products / safety, please visit: <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search-for-more-information>.

Our Authorised Representative in the EU is below:

INTERNATIONAL ASSOCIATES AUDITING & CERTIFICATION LIMITED
The Black Church
St Mary's Place
Dublin 7
Ireland



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24



Dúfame, že ste s produktom od Lotus Belle Tents spokojní. V zriedkavých prípadoch, ak by ste neboli, sa budeme snažiť preskúmať vaše obavy a analyzovať akékoľvek vzniknuté problémy.

V prvom rade je potrebné kontaktovať svojho predajcu (t. j. spoločnosť, od ktorej ste zakúpili svoje produkty: Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK) v súvislosti s akýmkoľvek problémami s vašou objednávkou.

Nasledujúce informácie je potrebné zaslať e-mailom svojmu predajcovi:

Dátum nákupu vrátane čísla objednávky UPN (Unique Product Number) položky – je uvedený na štítku obalu krabice vášho stanu alebo príslušenstva, alebo – v prípade stanov – na zadnej strane protipožiarneho štítku, ktorý sa nachádza hneď za dverami stanu.

Obrázky a/alebo video problému, ktoré jasne zobrazujú oblasť záujmu a vysvetľujú problém.

Tieto problémy nám následne zašlite späť, aby sme ich prešetrili a spojili sa s vaším predajcom za účelom nájdania riešenia. Upozornenie: na váš stan sa vzťahuje dvojročná záruka, ktorá pokrýva výrobné chyby a komponenty stanu (nie príslušenstvo). Záruka sa nevzťahuje na poškodenie spôsobené nevhodným alebo nezákonným používaním produktu, ani na poškodenie spôsobené poveternostnými podmienkami alebo plesňou, keďže sú výsledkom environmentálnych faktorov, nie výrobných chýb.

Ak nás kontaktujete priamo, môžete zaslať e-mail na zákaznícke služby na adresu customers@lotusbelle.co.uk.

Môžete nás kontaktovať telefonicky na čísle +44 77 235 04642. Počas otváracích hodín sme vám k dispozícii prostredníctvom nášho online chatu, ktorý je dostupný na našej webovej stránke www.lotusbelle.co.uk v pravom dolnom rohu.

Ak nie ste spokojní s výsledkom, môžete sa oboznámiť s našim postupom podávania sťažností. Žiadame, aby bola vaša sťažnosť spísaná:

E-mailom – Sťažnosti zákazníkov: customers@lotusbelle.co.uk

Písomne

Sťažnosti klientov spoločnosti Lotus Belle Tents Ltd

12 Riverside Cottages, Hanham, Bristol, BS15 3NL, Spojené kráľovstvo

Vašu sťažnosť posúdi člen nášho tímu vrcholového manažmentu a pokúsime sa vás kontaktovať do 7 dní od prijatia informácií o vašej sťažnosti.

Lotus Belle Tents Ltd sa zaregistroval na portáli Safety Gate. Všetky všeobecné informácie týkajúce sa produktov a bezpečnosti nájdete na: <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search>, kde sú k dispozícii ďalšie informácie.

Náš oprávnený zástupca v EÚ je uvedený nižšie:

INTERNATIONAL ASSOCIATES AUDITING & CERTIFICATION LIMITED Čierny kostol, St. Mary's Place, Dublin 7, Írsko



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24



Nittamaw li inti kuntent bl-oġġetti tiegħek minn Lotus Belle Tents, madankollu fiċ-ċirkustanza rari li m'intix kuntent, aħna nistinkaw biex ninvestigaw it-tfassib tiegħek u nħarsu lejn kwalunkwe kwistjoni li tista' tqum.

Fl-ewwel istanza, ikollok bżonn tikkuntattja lill-bejjiegh tiegħek (jiġifieri l-kumpanija li xtrajt il-prodotti tiegħek minghand: Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK) dwar kwalunkwe kwistjoni bl-ordni tiegħek.

Ikollok bżonn tipprovdi l-informazzjoni li ġejja permezz ta' email lill-bejjiegh tiegħek:

Id-data tax-xiri inkluż in-numru tal-ordni UPN (Numru Uniku tal-Prodott) tal-oġġett - li jinsab fuq it-tikketta tal-ippakkjar fuq il-kaxxa tat-tinda jew l-aċċessorju tiegħek, jew - fil-każ tat-tind - fuq in-naħa ta' wara tat-tikketta tas-sigurtà tan-nar, li hija jinsab eżatt ġewwa l-bieb tat-tinda.

Stampi u/jew vidjow tal-kwistjoni, li juru b'mod ċar iż-żona ta' tħassib, bi spjegazzjoni tal-problema.

Dawn il-kwistjonijiet imbagħad jiġu rritornati lilna u aħna se ninvestigaw u nikkollegaw mal-bejjiegh tiegħek dwar soluzzjoni. Jekk jogħġbok innota: it-tinda tiegħek tiġi b'garanzija ta' sentejn biex tkopri d-difetti tal-manifattura u l-komponenti tat-tinda (mhux aċċessorji). Il-garanzija ma tkoprix ħsara magħmula minn użu mhux xieraq jew illegali tal-prodott, u lanqas ma tkopri ħsara fit-temp jew moffa peress li din hija kkawżata minn fatturi ambjentali aktar milli tort tal-manifattura.

Jekk tikkuntattjana direttament, tista' tibgħat email lis-Servizzi tal-Klijent fuq customers@lotusbelle.co.uk.

Tista' tikkuntattjana bit-telefon fuq +44 77 235 04642 Aħna disponibbli permezz tal-web chat online tagħna matul il-ħinijiet tal-ftuħ tagħna, li hija aċċessibbli permezz tal-websajt tagħna www.lotusbelle.co.uk, fir-rokna t'isfel tal-lemin tal-paġna.

Jekk m'intix kuntent bir-riżultat dan jiġi rivedut taħt il-proċedura tal-ilmenti tagħna, aħna nitolbu li l-ilment tiegħek jitressaq bil-miktub:

Bl-email – Ilmenti tal-Klijent: customers@lotusbelle.co.uk

Bil-miktub -

Ilmenti tal-Klijent Lotus Belle Tents Ltd

12 Riverside Cottages Hanham Bristol BS15 3NL Ir-Renju Unit

L-ilment tiegħek se jiġi rivedut minn membru tat-tim manigerjali anzjan tagħna u aħna nimmiraw li nikkuntattjaw fi żmien 7 ijiem minn meta nircievu d-dettalji tal-ilment tiegħek.

Lotus Belle Tents Ltd iffirmat għas-Safety Gate Portal. Għal kwalunkwe informazzjoni ġenerali dwar prodotti/sikurezza, jekk jogħġbok żur: <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search> għal aktar informazzjoni.

Ir-Rappreżentant Awtorizzat tagħna fl-UE huwa hawn taht:

INTERNATIONAL ASSOCIATES AUDITING & CERTIFICATION LIMITED The Black Church St Mary's Place Dublin 7 L-Irlanda



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24



Reméljük, hogy elégedett a Lotus Belle Sátorok termékeivel. Abban az esetben, ha mégsem, mindent megteszünk aggályai kivizsgálására és a felmerülő problémák áttekintésére.

Első lépésként vegye fel a kapcsolatot a szállítóval (azaz azzal a céggel, amelytől a termékeket vásárolta: Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK) a rendelésével kapcsolatos esetleges problémák miatt.

A következő információkat szükséges e-mailben megadnia az eladónak:

A vásárlás időpontja, beleértve a tétel rendelési számát (UPN - egyedi termékszám), amely a sátor vagy tartozékának dobozán található csomagolási címkén, vagy - sátorok esetén - a tűzbiztonsági címke hátoldalán, közvetlenül a sátor ajtajában.

Képek és/vagy videó a problémáról, világosan bemutatva az érintett területet, a probléma részletes magyarázatával.

Ezekről a problémákról visszajelzést kapunk, amelyeket kivizsgálunk, és felvesszük a kapcsolatot az eladóval a megoldás érdekében. Kérjük, vegye figyelembe: a sátorra 2 év garancia vonatkozik a gyártási hibákra és a sátor alkatrészeire (nem tartozékokra). A garancia nem terjed ki a termék nem rendeltetésszerű vagy jogellenes használatából eredő károkra, valamint nem vonatkozik az időjárási károkra vagy a penészesedésre, mivel ezek nem gyártási hibák, hanem környezeti tényezők következményei.

Ha közvetlenül kapcsolatba kíván lépni velünk, e-mailt küldhet az Ügyfélszolgálatnak a customers@lotusbelle.co.uk címre.

Felveheti velünk a kapcsolatot a +44 77 235 04642 telefonszámon. Nyitvatartási időben online chaten is elérhetőek vagyunk, amely a www.lotusbelle.co.uk weboldalunk jobb alsó sarkában található.

Ha nem elégedett az eredménnyel, ezt a panaszkezelési eljárásunk keretében meg lehet vizsgálni. Kérjük, panaszát írásban terjessze elő:

E-mailben – Ügyfélpanaszok: ugyfelpanaszok@lotusbelle.co.uk

Írásban

Ügyfélpanaszok a Lotus Belle Tents Ltd-nél

12 Riverside Cottages Hanham Bristol BS15 3NL Egyesült Királyság

Panaszát a felsővezetői csapatunk egyik tagja megvizsgálja, és törekszünk arra, hogy a panasz részleteinek kézhezvételét követő 7 napon belül felvegyük Önnel a kapcsolatot.

A Lotus Belle Tents Ltd. regisztrált a Safety Gate portálra. A termékekkel és biztonsággal kapcsolatos általános információkért látogasson el a <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search> webhelyre további részletekért.

Meghatalmazott képviselőnk az Európai Unióban az alábbiak szerint:

INTERNATIONAL ASSOCIATES AUDITING & CERTIFICATION LIMITED A Fekete Templom St Mary's Place Dublin 7 Írország



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24



Loodame, et olete oma Lotus Belle Tentsi kaubaga rahul. Kuid harvadel juhtudel, kui see ei ole nii, püüame teie muresid uurida ja võimalikke probleeme lahendada.

Esmalt peate tellimusega seotud probleemide korral võtma ühendust oma müüjaga (st ettevõttega, kellelt ostsite oma tooted: Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK).

Peate oma tarnijale e-posti teel edastama järgmise teabe:

Ostukuupäev koos kauba tellimisnumbriga UPN (unikaalne tootenumber), mis asub teie telgi või seadme karbil oleval pakendisildil või - telkide puhul - tuleohutusmärgise tagaküljel, mis asub kohe telgi ukse sees.

Probleemi pildid ja/või video, mis selgelt illustreerib probleemset valdkonda koos probleemi selgitusega.

Seejärel edastatakse need probleemid meile tagasi, et me saaksime neid uurida ja teie müüjaga lahenduse leidmiseks ühendust võtta. Pange tähele, et teie telgile kehtib 2-aastane garantii tootmisdefektide ja telgi komponentide (mitte tarvikute) katmiseks. Garantii ei kata toote sobimatust või ebaseaduslikust kasutamisest tingitud kahjustusi, samuti ei hõlma see ilmastikukahjustusi ega hallitust, kuna need on põhjustatud pigem keskkonnateguritest kui tootmisvigadest.

Kui võtate meiega otse ühendust, võite klienditeenindusele saata e-kirja aadressile customers@lotusbelle.co.uk.

Saate meiega ühendust võtta telefonil +44 77 235 04642. Oleme avatud meie lahtiolekuaegadel ning kättesaadavad veebivestluse kaudu, millele pääseb ligi meie veebisaidil www.lotusbelle.co.uk lehe paremas alanurgas.

Kui te ei ole tulemusega rahul, on võimalik see meie kaebuste menetlemise korras üle vaadata. Palume teie kaebus vormistada:

Meili teel – klientide kaebused: customers@lotusbelle.co.uk

Kirjalikult -

Klientide kaebused ettevõttes Lotus Belle Tents Ltd

12 Riverside Cottages Hanham Bristol BS15 3NL Ühendkuningriik

Meie tippjuhtkonna liige hindab teie kaebust ning võtame teiega ühendust seitsme päeva jooksul alates kaebuse üksikasjade saamisest.

Lotus Belle Tents Ltd on registreeritud turvavärava portaalis. Üldise teabe saamiseks toodete ja ohutuse kohta külastage lisainfot: <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search>.

Meie volitatud esindaja Euroopa Liidus on allpool:

INTERNATIONAL ASSOCIATES AUDITING & CERTIFICATION LIMITED Musta Kirik St Mary's Place Dublin 7 Iirimaa



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24



Vi hoppas att du är nöjd med dina produkter från Lotus Belle Tents, men i den ovanliga situationen att du inte är tillfreds kommer vi att sträva efter att undersöka dina bekymmer och utreda eventuella problem som kan uppstå.

I första hand bör du kontakta din leverantör (d.v.s. företaget där du köpte dina produkter: Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK) angående eventuella problem med din beställning.

Du måste skicka följande information via e-post till din leverantör:

Inköpsdatum inklusive beställningsnummer UPN (Unique Product Number) för artikeln - placerad på förpackningsetiketten på lådan till ditt tält eller tillbehör, eller - när det gäller tälten - på baksidan av brandsäkerhetsetiketten, som sitter precis innanför tältdörren.

Bilder och/eller videor av problemet som tydligt illustrerar orosmomentet, tillsammans med en beskrivning av problemet.

Dessa problem kommer att återkopplas till oss, och vi kommer att undersöka dem samt kontakta din leverantör för att finna en lösning. Observera att ditt tält omfattas av en 2-årig garanti som täcker tillverkningsfel och tältkomponenter (exklusive tillbehör). Garantin omfattar inte skador som uppstår på grund av olämplig eller olaglig användning av produkten, och den täcker inte väderskador eller mögel, då dessa orsakas av miljöfaktorer snarare än tillverkningsfel.

Om du kontaktar oss direkt kan du skicka e-post till kundtjänst på customers@lotusbelle.co.uk.

Du kan nå oss via telefon på +44 77 235 04642. Vi är tillgängliga genom vår webbchatt under våra öppettider, som du finner på vår hemsida www.lotusbelle.co.uk, längst ner till höger på sidan.

Om du är missnöjd med resultatet kan detta granskas enligt vårt klagomålsförfarande. Vi ber att ditt klagomål lämnas in skriftligt:

Via e-post – Kundklagomål: kunder@lotusbelle.co.uk

Skriftlig

Kundklagomål angående Lotus Belle Tents Ltd

12 Riverside Cottages Hanham Bristol BS15 3NL Storbritannien

Ditt klagomål kommer att utvärderas av en medlem av vår ledningsgrupp, och vi kommer att sträva efter att kontakta dig inom 7 dagar efter att vi har mottagit informationen om ditt klagomål.

Lotus Belle Tents Ltd har registrerat sig för Safety Gate Portal. För allmän information om produkter och säkerhet, besök: <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search> för mer information.

Vår auktoriserade representant inom EU är följande:

INTERNATIONAL ASSOCIATES REVISION & CERTIFICATION LIMITED Svarta kyrkan St Mary's Place Dublin 7 Irland



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24



Esperamos que esté satisfecho con los productos de Lotus Belle Tents; sin embargo, en la poco frecuente circunstancia de que no lo esté, nos comprometemos a investigar sus inquietudes y a analizar cualquier problema que pueda surgir.

En primer lugar, deberá ponerse en contacto con su proveedor (es decir, la empresa a la que adquirió sus productos: Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK) en relación con cualquier inconveniente relacionado con su pedido.

Deberá enviar la siguiente información por correo electrónico a su proveedor:

Fecha de compra, que incluye el número de pedido UPN (número único de producto) del artículo, situado en la etiqueta del embalaje de la caja de su tienda de campaña o accesorio, o, en el caso de las tiendas de campaña, en la parte posterior de la etiqueta de seguridad contra incendios, que se encuentra justo dentro de la entrada de la tienda de campaña.

Imágenes y/o vídeos del problema, que muestren claramente el área en cuestión, acompañados de una explicación del mismo.

Estos problemas serán comunicados y los investigaremos, además de contactar a su proveedor para encontrar una solución. Tenga en cuenta que su tienda de campaña cuenta con una garantía de 2 años que cubre defectos de fabricación y componentes de la tienda (excluyendo accesorios). La garantía no abarca los daños ocasionados por un uso inadecuado o ilegal del producto, ni los daños provocados por condiciones climáticas o moho, ya que estos son el resultado de factores ambientales y no de un defecto de fabricación.

Si desea comunicarse directamente con nosotros, puede enviar un correo electrónico al Servicio de Atención al Cliente a clientes@lotusbelle.co.uk.

Puede comunicarse con nosotros por teléfono al +44 77 235 04642. Estamos disponibles a través de nuestro chat en línea durante nuestro horario de atención, al que se puede acceder desde nuestro sitio web www.lotusbelle.co.uk, en la esquina inferior derecha de la página.

Si no está satisfecho con el resultado, puede revisarlo de acuerdo con nuestro procedimiento de reclamaciones. Le pedimos que presente su queja por escrito:

Por correo electrónico – Quejas de clientes: clientes@lotusbelle.co.uk

Por escrito

Quejas de clientes de Lotus Belle Tents Ltd.

12 Riverside Cottages, Hanham, Bristol, BS15 3NL, Reino Unido

Su queja será evaluada por un integrante de nuestro equipo directivo, y nos esforzaremos por ponernos en contacto con usted dentro de los 7 días siguientes a la recepción de los detalles de su queja.

Lotus Belle Tents Ltd se ha registrado en el portal Safety Gate. Para obtener información general sobre productos y seguridad, visite: <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search> para más detalles.

Nuestro representante autorizado en la Unión Europea es el siguiente:

ASOCIADOS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA Y CERTIFICACIÓN LIMITADA La Iglesia Negra St Mary's Place Dublín 7 Irlanda



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24



Upamo, da ste zadovoljni s svojim blagom iz Lotus Belle Tents. V redkih primerih, ko niste zadovoljni, se bomo potrudili, da raziskujemo vaše pomisleke in preučimo morebitne težave.

Najprej se obrnite na svojega prodajalca (tj. podjetje, pri katerem ste kupili svoje izdelke: Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK) v zvezi z morebitnimi težavami z vašim naročilom.

Svojemu prodajalcu boste morali po e-pošti posredovati naslednje informacije:

Datum nakupa, vključno s številko naročila UPN (unikatna številka izdelka) artikla – ta se nahaja na nalepki embalaže na škatli vašega šotora ali dodatka, ali – v primeru šotorov – na hrbtni strani požarne varnostne nalepke, ki se nahaja tik pred vrati šotora.

Slike in/ali videoposnetki težave, ki jasno prikazujejo zadevno področje ter nudijo razlago težave.

Te težave nam bodo nato vrnjene, mi pa bomo izvedli raziskavo in se povezali z vašim prodajalcem glede rešitve. Prosimo, upoštevajte: vaš šotor ima 2-letno garancijo, ki pokriva proizvodne napake in sestavne dele šotora (ne dodatke). Garancija ne zajema škode, ki je posledica neustrezne ali nezakonite uporabe izdelka, prav tako ne pokriva vremenskih vplivov ali plesni, saj so ti dejavniki posledica okolja in ne napake pri izdelavi.

Če se obrnete neposredno na nas, lahko pošljete e-pošto na službo za pomoč strankam na customer@lotusbelle.co.uk.

Kontaktirajte nas lahko po telefonu na +44 77 235 04642. Med delovnim časom smo vam na voljo tudi prek našega spletnega klepeta, ki je dostopen na naši spletni strani www.lotusbelle.co.uk v spodnjem desnem kotu strani.

Če niste zadovoljni z izidom, ga lahko pregledate v našem pritožbenem postopku. Zahtevamo, da vaša pritožba poteka v pisni obliki:

Po e-pošti – Pritožbe strank: customers@lotusbelle.co.uk

stanovanje -

Pritožbe strank podjetja Lotus Belle Tents Ltd

12 Riverside Cottages Hanham Bristol BS15 3NL Združeno kraljestvo

Vašo pritožbo bo pregledal član naše višje vodstvene ekipe, ki vas bo poskušal kontaktirati v 7 dneh po prejemu podrobnosti vaše pritožbe.

Lotus Belle Tents Ltd se je registriral na portalu Safety Gate. Za vse splošne informacije o izdelkih in varnosti obiščite: <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search> za dodatne informacije.

Naš pooblaščen zastopnik v EU je naveden spodaj:

INTERNATIONAL ASSOCIATES AUDITING & CERTIFICATION LIMITED Črna cerkev St Mary's Place Dublin 7 Irska



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24



Sperăm că sunteți mulțumit de produsele dumneavoastră de la Lotus Belle Tents; totuși, în cazul rar în care nu sunteți satisfăcut, ne angajăm să investigăm preocupările dumneavoastră și să analizăm orice probleme care ar putea apărea.

În primul rând, va trebui să luați legătura cu furnizorul dumneavoastră (adică compania de la care ați achiziționat produsele: Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK) în legătură cu orice problemă referitoare la comanda dumneavoastră.

Va fi necesar să transmiteți următoarele informații prin e-mail furnizorului dumneavoastră:

Data achiziției, inclusiv numărul de comandă UPN (Numărul unic de produs) al articolului - aflat pe eticheta de ambalaj a cutiei cortului sau a accesoriului dvs. sau - în cazul corturilor - pe verso-ul etichetei de siguranță la incendiu, situată chiar în interiorul ușii cortului.

Imagini și/sau videoclipuri ale problemei, care ilustrează clar zona de îngrijorare, însoțite de o descriere a acesteia.

Aceste probleme ne vor fi comunicate ulterior, iar noi vom investiga și vom contacta furnizorul dumneavoastră pentru a identifica o soluție. Vă rugăm să rețineți: cortul dumneavoastră beneficiază de o garanție de 2 ani, care acoperă defectele de fabricație și componentele cortului (excluzând accesoriile). Garanția nu include daunele rezultate din utilizarea necorespunzătoare sau ilegală a produsului, precum și daunele cauzate de condiții meteorologice sau mușcături, deoarece acestea sunt determinate de factori de mediu, nu de defecte de fabricație.

Dacă ne contactați direct, puteți trimite un e-mail către Serviciul Clienți la customers@lotusbelle.co.uk.

Ne puteți contacta telefonic la +44 77 235 04642. Suntem disponibili prin intermediul chat-ului nostru online în timpul programului de funcționare, accesibil prin site-ul nostru www.lotusbelle.co.uk, în colțul din dreapta jos al paginii.

Dacă nu sunteți satisfăcut de rezultat, acesta poate fi revizuit în cadrul procedurii noastre de reclamații. Vă rugăm să transmiteți reclamația dvs. în scris:

Prin e-mail – Reclamațiile clienților: clienti@lotusbelle.co.uk

În scris -

Reclamațiile clienților de la Lotus Belle Tents Ltd

12 Riverside Cottages Hanham Bristol BS15 3NL Regatul Unit

Reclamația dumneavoastră va fi evaluată de un membru al echipei noastre de conducere, iar noi ne propunem să vă contactăm în termen de 7 zile de la primirea detaliilor reclamației.

Lotus Belle Tents Ltd s-a înregistrat pe Portalul Safety Gate. Pentru informații generale referitoare la produse și siguranță, vă rugăm să vizitați: <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search> pentru detalii suplimentare.

Reprezentantul nostru autorizat în Uniunea Europeană este menționat mai jos:

ASOCIAȚII INTERNAȚIONALE DE AUDIT ȘI CERTIFICARE LIMITATĂ Biserica Neagră, St Mary's Place, Dublin 7, Irlanda



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24



Esperamos que esteja satisfeito com os seus produtos da Lotus Belle Tents. No entanto, nas raras ocasiões em que não esteja satisfeito, faremos o possível para investigar as suas preocupações e analisar quaisquer problemas que possam surgir.

Em primeiro lugar, deverá contactar o seu fornecedor (ou seja, a empresa da qual adquiriu os seus produtos: Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK) relativamente a quaisquer problemas com o seu pedido.

Você deverá enviar as seguintes informações por e-mail ao seu fornecedor:

Data da compra, incluindo o número do pedido (UPN - Número Único do Produto) do item, que se encontra na etiqueta da embalagem da caixa da sua barraca ou acessório ou, no caso das barracas, na parte posterior da etiqueta de segurança contra incêndio, situada logo na parte interna da porta da barraca.

Imagens e/ou vídeos do problema, evidenciando claramente a área de preocupação, acompanhados de uma descrição do problema.

Esses problemas serão, então, encaminhados a nós, e nós os investigaremos, além de contatar seu fornecedor para encontrar uma solução. É importante ressaltar que sua barraca possui uma garantia de 2 anos que cobre defeitos de fabricação e componentes da barraca (excluindo acessórios). A garantia não abrange danos resultantes de uso inadequado ou ilegal do produto, nem danos causados por condições climáticas ou mofo, uma vez que estes são decorrentes de fatores ambientais e não de falhas de fabricação.

Se desejar entrar em contacto connosco diretamente, pode enviar um e-mail para o Atendimento ao Cliente em customers@lotusbelle.co.uk.

Pode entrar em contacto connosco pelo telefone +44 77 235 04642. Estamos disponíveis através do nosso chat online durante o nosso horário de funcionamento, que pode ser acedido no nosso site www.lotusbelle.co.uk, no canto inferior direito da página.

Se não estiver satisfeito com o resultado, poderá ser analisado no nosso procedimento de reclamações. Solicitamos que a sua reclamação seja apresentada por escrito:

Por e-mail – Reclamações de clientes: clientes@lotusbelle.co.uk

Por escrito

Reclamações de clientes da Lotus Belle Tents Ltd.

12 Riverside Cottages, Hanham, Bristol, BS15 3NL, Reino Unido

A sua reclamação será avaliada por um membro da nossa equipa de gestão sénior, e tentaremos contactá-lo dentro de 7 dias após receber os detalhes da sua reclamação.

A Lotus Belle Tents Ltd registou-se no Portal Safety Gate. Para informações gerais sobre produtos e segurança, visite: <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search> para mais detalhes.

O nosso Representante Autorizado na UE é o seguinte:

ASSOCIAÇÃO INTERNACIONAL DE AUDITORIA E CERTIFICAÇÃO LIMITADA A Igreja Negra Praça de St. Mary Dublin 7 Irlanda



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24

Mamy nadzieję, że są Państwo zadowoleni produktami zakupionymi od Lotus Belle Tents. Niemniej jednak, w rzadkich przypadkach, gdyby Państwo nie byli zadowoleni, dołożymy wszelkich starań, aby zbadać Państwa obawy i rozwiązać wszelkie problemy, które mogą wystąpić.

W pierwszej kolejności, w przypadku jakichkolwiek problemów z zamówieniem, należy skontaktować się ze sprzedawcą (tj. firmą, od której nabyto produkty: Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK).

Będziesz zobowiązany przesłać dostawcy następujące informacje drogą elektroniczną:

Data zakupu, wraz z numerem zamówienia UPN (unikalny numer produktu) przedmiotu, umieszczonym na etykiecie opakowania namiotu lub akcesoriów, lub, w przypadku namiotów, na odwrocie etykiety bezpieczeństwa przeciwpożarowego, znajdującej się tuż przy drzwiach namiotu.

Zdjęcia i/lub materiały wideo ilustrujące problem, wyraźnie ukazujące obszar wymagający interwencji, wraz z opisem problemu.

Następnie problemy te zostaną nam przekazane, a my je zbadamy i skontaktujemy się z dostawcą w celu znalezienia rozwiązania. Uwaga: namiot objęty jest 2-letnią gwarancją, która obejmuje wady produkcyjne oraz elementy namiotu (nie akcesoria). Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń spowodowanych niewłaściwym lub niezgodnym z prawem użytkowaniem produktu, ani uszkodzeń wynikających z warunków atmosferycznych lub pleśni, ponieważ są one efektem czynników środowiskowych, a nie wadą produkcyjną.

Jeśli pragniesz skontaktować się z nami bezpośrednio, prosimy o przesłanie wiadomości e-mail do Działu Obsługi Klienta na adres customers@lotusbelle.co.uk.

Można skontaktować się z nami telefonicznie pod numerem +44 77 235 04642. Jesteśmy dostępni za pośrednictwem czatu internetowego w godzinach otwarcia, który znajduje się na naszej stronie internetowej www.lotusbelle.co.uk, w prawym dolnym rogu.

Jeśli nie jesteś zadowolony z wynikiem, możesz rozważyć sprawę zgodnie z naszą procedurą składania skarg. Prosimy o złożenie skargi w formie pisemnej:

E-mail – Reklamacje klientów: customers@lotusbelle.co.uk

Na piśmie -

Reklamacje klientów firmy Lotus Belle Tents Ltd

12 Riverside Cottages, Hanham, Bristol, BS15 3NL, Wielka Brytania

Twoja skarga zostanie rozpatrzona przez członka naszego wyższego zespołu kierowniczego. Skontaktujemy się z Tobą w ciągu 7 dni od momentu otrzymania szczegółów Twojej skargi.

Lotus Belle Tents Ltd zarejestrowało się w portalu Safety Gate. Aby uzyskać ogólne informacje dotyczące produktów i bezpieczeństwa, odwiedź stronę: <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search>, aby uzyskać więcej szczegółów.

Poniżej zamieszczono listę naszego autoryzowanego przedstawiciela w Unii Europejskiej:

MIĘDZYNARODOWE STOWARZYSZENIE AUDYTU I CERTYFIKACJI SPÓŁKA Z O.O. Czarny Kościół, St. Mary's Place Dublin 7 Irlandia



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24



Tikimės, kad esate patenkinti savo prekėmis iš Lotus Belle Tents, tačiau tais retkarčiais, kai nesate patenkinti, mes stengsimės išnagrinėti jūsų rūpesčius ir apsvarstyti visas galimas problemas.

Pirmiausia, dėl bet kokių su užsakymu susijusių problemų turite kreiptis į pardavėją (t. y. įmonę, iš kurios įsigijote produktus: Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK).

Pardavėjui el. paštu turėsite atsiųsti šią informaciją:

Pirkimo data, įskaitant prekės užsakymo numerį UPN (unikalus gaminio numeris), nurodyta pakuotės etiketėje ant jūsų palapinės ar priedo dėžutės, arba, palapinių atveju, priešgaisrinės saugos etiketės gale, kuri yra tik palapinės durų viduje.

Problemos vaizdai ir (arba) vaizdo įrašas, aiškiai atskleidžiantis susirūpinimą keliančią sritį ir problemos paaiškinimą.

Tada šios problemos bus grąžintos mums, o mes jas ištirsime ir susisieksime su jūsų pardavėju dėl sprendimo. Atkreipkite dėmesį: jūsų palapinei suteikiama 2 metų garantija, padengianti gamybos defektus ir palapinės komponentus (ne priedus). Garantija netaikoma žalai, padarytai dėl netinkamo ar neteisėto gaminio naudojimo, taip pat netaikoma žalai, atsiradusiai dėl oro sąlygų ar pelėsių, nes tai sukelia aplinkos veiksniai, o ne gamybos gedimas.

Jei norite susisiekti su mumis tiesiogiai, galite rašyti el. laišką Klientų aptarnavimo skyriui adresu customers@lotusbelle.co.uk.

Galite susisiekti su mumis telefonu +44 77 235 04642. Esame pasiekiami per mūsų internetinį pokalbį darbo valandomis, kuris yra prieinamas mūsų svetainėje www.lotusbelle.co.uk, apatiniame dešiniajame puslapio kampe.

Jei esate nepatenkinti rezultatu, jis gali būti peržiūrėtas pagal mūsų skundų procedūrą. Prašome pateikti savo skundą raštu:

El. paštu – Klientų skundai: customers@lotusbelle.co.uk

Raštas -

Klientų skundai dėl Lotus Belle Tents Ltd

12 Riverside Cottages Hanham Bristol BS15 3NL Jungtinė Karalystė

Jūsų skundą peržiūrės mūsų vyresniosios vadovybės komandos narys, ir mes stengsimės su jumis susisiekti per 7 dienas nuo išsamaus jūsų skundo informacijos gavimo.

Lotus Belle Tents Ltd prisiregistravo prie saugos vartų portalo. Jei reikia bendros informacijos apie produktus / saugą, daugiau informacijos rasite apsilankę adresu <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search>.

Mūsų įgaliotasis atstovas Europos Sąjungoje yra žemiau:

TARPTAUTINĖ ASOCIACIJŲ AUDITAVIMO IR CERTIFIKAVIMO ĮMONĖ Juodasis Bažnyčia Šv. Marijos aikštė Dublinas 7 Airija



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24



Mēs ceram, ka esat apmierināts ar savām precēm no Lotus Belle Tents. Tomēr, ja gadās, ka neesat apmierināts, mēs centīsimies izmeklēt jūsu bažas un izskatīt visas iespējamās problēmas.

Vispirms jums jāsaņem informācija par savu pārdevēju (t.i., uzņēmumu, no kura iegādājāties savus produktus: Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK) attiecībā uz jebkādam problēmām ar pasūtījumu.

Pārdevējam, izmantojot e-pastu, būs jāsniedz šāda informācija:

Pirkuma datums, ieskaitot preces pasūtījuma numuru UPN (unikālais produkta numurs), kas atrodas uz iepakojuma etiķetes jūsu telts vai piederuma kastē, vai - telšu gadījumā - uz ugunsdrošības etiķetes aizmugurē, kas ir novietota tieši telts durvju iekšpusē.

Problēmas attēli un/vai video, kas skaidri ilustrē problēmas jomu, kopā ar problēmas skaidrojumu.

Pēc tam mēs atgriezīsimies pie šīm problēmām, veiksīm izmeklēšanu un sazināsimies ar jūsu pārdevēju, lai atrastu risinājumu. Lūdzu, ņemiet vērā: jūsu telcij ir 2 gadu garantija, kas attiecas uz ražošanas defektiem un telts sastāvdaļām (nevis piederumiem). Garantija neattiecas uz bojājumiem, kas radušies neatbilstošas vai nelikumīgas produkta lietošanas rezultātā, kā arī uz laikapstākļiem vai pelējumu, ko izraisa vides faktori, nevis ražošanas kļūme.

Ja vēlaties sazināties ar mums tieši, lūdzu, nosūtiet e-pasta ziņojumu klientu apkalpošanas dienestam uz customers@lotusbelle.co.uk.

Jūs varat sazināties ar mums pa tālruni +44 77 235 04642. Mēs esam pieejami tiešsaistes tērēšanā mūsu darba laikā, kas ir pieejama mūsu tīmekļa vietnē www.lotusbelle.co.uk, lapas apakšējā labajā stūrī.

Ja neesat apmierināts ar rezultātu, to var izskatīt saskaņā ar mūsu sūdzību procedūru. Lūdzam jūsu sūdzību noformēt rakstiski:

Pa e-pastu – Klientu sūdzības: customers@lotusbelle.co.uk

Rakstiski

Klientu sūdzības par uzņēmumu Lotus Belle Tents Ltd

12 Riverside Cottages Hanham Bristol BS15 3NL Apvienotā Karaliste

Jūsu sūdzību izskatīs mūsu augstākās vadības komandas pārstāvis, un mēs centīsimies ar jums sazināties 7 dienu laikā pēc informācijas saņemšanas par jūsu sūdzību.

Lotus Belle Tents Ltd ir reģistrējies Drošības vārtu portālā. Lai iegūtu vispārīgu informāciju par produktiem un drošību, lūdzu, apmeklējiet vietni <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search>, lai saņemtu detalizētāku informāciju.

Tālāk ir norādīts mūsu pilnvarotais pārstāvis Eiropas Savienībā:

STARPTAUTISKIE ASOCIĒTI AUDITĒŠANAI UN CERTIFICĒŠANAI LIMITED Melnā baznīca Sv. Marijas laukums Dublina 7 Īrija



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24



Ci auguriamo che siate soddisfatti dei prodotti Lotus Belle Tents; tuttavia, nei rari casi in cui non lo foste, ci impegneremo a chiarire i vostri dubbi e a risolvere eventuali problemi che potrebbero sorgere.

In primo luogo, sarà necessario contattare il proprio fornitore (ossia l'azienda da cui sono stati acquistati i prodotti: Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK) per qualsiasi questione riguardante il proprio ordine.

Dovrai inviare le seguenti informazioni via e-mail al tuo fornitore:

Data di acquisto comprensiva del numero d'ordine UPN (Unique Product Number) dell'articolo, indicato sull'etichetta di imballaggio della scatola della tenda o dell'accessorio, oppure, nel caso delle tende, sul retro dell'etichetta di sicurezza antincendio, collocata appena all'interno della porta della tenda.

Immagini e/o video del problema che evidenziano chiaramente l'area interessata, accompagnati da una spiegazione dettagliata della questione.

Questi problemi saranno segnalati e noi procederemo con un'indagine, contattando il tuo fornitore per individuare una soluzione. Si prega di notare che la tua tenda è coperta da una garanzia di 2 anni, valida per difetti di fabbricazione e componenti della tenda (esclusi gli accessori). La garanzia non copre i danni derivanti da un uso improprio o illegale del prodotto, né quelli causati da agenti atmosferici o muffa, in quanto attribuibili a fattori ambientali piuttosto che a difetti di fabbricazione.

Per contattarci direttamente, puoi inviare un'e-mail al Servizio Clienti all'indirizzo customers@lotusbelle.co.uk.

Potete contattarci telefonicamente al numero +44 77 235 04642. Siamo disponibili attraverso la nostra chat online durante l'orario di apertura, accessibile sul nostro sito web www.lotusbelle.co.uk, nell'angolo in basso a destra della pagina.

Se non sei soddisfatto del risultato, puoi rivederlo attraverso la nostra procedura di reclamo; ti chiediamo di formalizzare il tuo reclamo per iscritto:

Via e-mail – Reclami dei clienti: clienti@lotusbelle.co.uk

Per iscritto -

Reclami dei clienti di Lotus Belle Tents Ltd

12 Riverside Cottages, Hanham, Bristol, BS15 3NL, Regno Unito

Il tuo reclamo sarà valutato da un membro del nostro team dirigenziale e ci impegneremo a contattarti entro 7 giorni dal ricevimento delle informazioni relative al tuo reclamo.

Lotus Belle Tents Ltd ha registrato la propria presenza nel Safety Gate Portal. Per ulteriori informazioni generali sui prodotti e sulla sicurezza, visita: <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search> per maggiori dettagli.

Il nostro rappresentante designato nell'UE è il seguente:

INTERNATIONAL ASSOCIATES AUDITING & CERTIFICATION LIMITED La Chiesa Nera St Mary's Place Dublino 7 Irlanda



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24



Tá súil againn go bhfuil tú sásta le do chuid earraí ó Lotus Belle Tents, áfach, i gcúinsí annamha nach bhfuil tú sásta, déanfaimid ár ndícheall d'ímní a fhiosrú agus breathnú ar aon saincheisteanna a d'fhéadfadh teacht chun cinn.

Ar an gcéad dul síos, beidh ort dul i dteagmháil le do dhíoltóir (i.e. an chuideachta ar cheannaigh tú do tháirgí uaithe: Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK) maidir le haon saincheisteanna le d'ordú.

Beidh ort an fhaisnéis seo a leanas a sholáthar trí ríomhphost chuig do dhíoltóir:

Dáta an cheannaigh lena n-áirítear uimhir ordaithe UPN (Uimhir Táirge Uathúil) na míre - atá suite ar an lipéad pacáistithe ar bhosca do phuball nó cúlpháirtí, nó - i gcás na bpubaill - ar chúl an lipéid sábháilteachta dóiteáin, is é sin suite díreach taobh istigh de dhoras an tent.

Íomhánna agus/nó físeáin den tsaincheist, ag taispeáint go soiléir an réimse ímní, le míniú ar an bhfadhb.

Cuirfear na saincheisteanna seo ar ais chugainn ansin agus déanfaimid fiosrú agus déanfaimid teagmháil le do dhíoltóir maidir le réiteach. Tabhair faoi deara le do thoil: tagann barántas 2 bhliain le do phuball chun lochtanna déantúsaíochta agus comhpháirteanna puball (ní gabhálais) a chlúdach. Ní chlúdaíonn an bharántas damáiste a dhéantar trí úsáid mhíchuí nó mhídhleathach an táirge, agus ní chlúdaíonn sé damáiste aimsire nó múnla toisc go bhfuil sé seo de bharr fachtóirí comhshaoil seachas locht déantúsaíochta.

Má dhéanann tú teagmháil linn go díreach, is féidir leat ríomhphost a chur chuig Seirbhísí do Chustaiméirí ag customers@lotusbelle.co.uk.

Is féidir leat teagmháil a dhéanamh linn ar an teileafón ag +44 77 235 04642 Táimid ar fáil trínár gcomhrá gréasáin ar líne le linn ár n-uaireanta oscailte, atá inrochtana ar ár suíomh Gréasáin www.lotusbelle.co.uk, sa chúinne ag bun an dheis an leathanaigh.

Mura bhfuil tú sásta leis an toradh is féidir é seo a athbhreithniú faoinár nós imeachta gearrán, iarraidimid go gcuirfí do ghearán i scríbhinn:

Trí ríomhphost – Gearáin ó Chustaiméirí: customers@lotusbelle.co.uk

I scríbhinn -

Gearáin ó Chustaiméirí Lotus Belle Tents Ltd

12 Riverside Cottages Hanham Bristol BS15 3NL An Ríocht Aontaithe

Déanfaidh ball dár bhfoireann bainistíochta sinsearaí athbhreithniú ar do ghearán agus beidh sé mar aidhm againn dul i dteagmháil leat laistigh de 7 lá tar éis sonraí do ghearán a fháil.

Chláraigh Lotus Belle Tents Ltd leis an Tairseach Sábháilteachta don Gheata. Le haghaidh faisnéise ginearálta ar bith maidir le táirgí / sábháilteacht, tabhair cuairt le do thoil ar: <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search> chun tuilleadh faisnéise a fháil.

Tá ár nIonadaí Údaraithe san AE thíos:

Comhlaigh IDIRNÁISIÚNTA iniúchóireacht & DEIMHNIÚ TEORANTA An Eaglais Dhubh Plás Mhuire Baile Átha Cliath 7 Éire



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24



Ελπίζουμε να είστε ικανοποιημένοι με τα προϊόντα σας από τη Lotus Belle Tents. Ωστόσο, στην απίθανη περίπτωση που δεν είστε, θα καταβάλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια να διερευνήσουμε τις ανησυχίες σας και να εξετάσουμε τυχόν ζητήματα που ενδέχεται να προκύψουν.

Στην πρώτη περίπτωση, θα πρέπει να έρθετε σε επαφή με τον προμηθευτή σας (δηλαδή με την εταιρεία από την οποία προμηθευτήκατε τα προϊόντα σας: Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK) σχετικά με τυχόν ζητήματα που αφορούν την παραγγελία σας.

Θα πρέπει να αποστείλετε τις εξής πληροφορίες μέσω email στον προμηθευτή σας:

Ημερομηνία αγοράς, συμπεριλαμβανομένου του αριθμού παραγγελίας UPN (Μοναδικός Αριθμός Προϊόντος) του προϊόντος - ο οποίος βρίσκεται στην ετικέτα της συσκευασίας στο κουτί της σκηνής ή του αξεσουάρ σας ή - στην περίπτωση των σκηνών - στο πίσω μέρος της ετικέτας πυρασφάλειας, η οποία βρίσκεται ακριβώς μέσα στην πόρτα της σκηνής.

Εικόνες ή/και βίντεο του ζητήματος, που απεικονίζουν σαφώς την περιοχή ανησυχίας, συνοδευόμενα από επεξήγηση του προβλήματος.

Στη συνέχεια, αυτά τα ζητήματα θα επιστραφούν σε εμάς και θα διερευνήσουμε και θα επικοινωνήσουμε με τον προμηθευτή σας για μια λύση. Σημείωση: Η σκηνή σας συνοδεύεται από 2 χρόνια εγγύηση που καλύπτει κατασκευαστικά ελαττώματα και εξαρτήματα της σκηνής (όχι αξεσουάρ). Η εγγύηση δεν καλύπτει ζημιές που προκλήθηκαν από ακατάλληλη ή παράνομη χρήση του προϊόντος, ούτε ζημιές από καιρικές συνθήκες ή μούχλα, καθώς αυτές προκαλούνται από περιβαλλοντικούς παράγοντες και όχι από κατασκευαστικό σφάλμα.

Εάν επιθυμείτε να επικοινωνήσετε απευθείας μαζί μας, μπορείτε να στείλετε email στην Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών στη διεύθυνση customers@lotusbelle.co.uk.

Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας τηλεφωνικά στο +44 77 235 04642. Είμαστε διαθέσιμοι μέσω της διαδικτυακής συνομιλίας μας κατά τις ώρες λειτουργίας, η οποία είναι προσβάσιμη μέσω του ιστότοπού μας www.lotusbelle.co.uk, στην κάτω δεξιά γωνία της σελίδας.

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα που μπορεί να επανεξεταστεί στο πλαίσιο της διαδικασίας παραπόνων μας, παρακαλούμε να υποβάλετε την καταγγελία σας εγγράφως:

Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου – Παράπονα πελατών: customers@lotusbelle.co.uk

γραπτός -

Παράπονα πελατών Lotus Belle Tents Ltd

12 Riverside Cottages Hanham Bristol BS15 3NL Ηνωμένο Βασίλειο

Το παράπονό σας θα αξιολογηθεί από ένα μέλος της ανώτερης διευθυντικής ομάδας μας, και θα καταβάλουμε προσπάθεια να επικοινωνήσουμε μαζί σας εντός 7 ημερών από την παραλαβή των λεπτομερειών της καταγγελίας σας.

Η Lotus Belle Tents Ltd έχει καταχωρηθεί στο Safety Gate Portal. Για οποιοδήποτε γενικές πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα ή την ασφάλεια, επισκεφθείτε τη διεύθυνση: <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search> για περισσότερες λεπτομέρειες.

Ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπός μας στην ΕΕ είναι ο εξής:

ΔΙΕΘΝΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ & ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΕ Η Μαύρη Εκκλησία Αγίας Μαρίας Πλατεία Δουβλίνο 7 Ιρλανδία



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24



Wir hoffen, dass Sie mit Ihren Produkten von Lotus Belle Tents zufrieden sind. Sollte es dennoch zu Unzufriedenheit kommen, werden wir uns bemühen, Ihr Anliegen zu bearbeiten und etwaige Probleme zu überprüfen.

Bei Problemen mit Ihrer Bestellung sollten Sie sich zunächst an Ihren Verkäufer wenden, das heißt an das Unternehmen, bei dem Sie Ihre Produkte erworben haben: Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK.

Sie sind verpflichtet, Ihrem Anbieter die folgenden Informationen per E-Mail mitzuteilen:

Kaufdatum einschließlich Bestellnummer UPN (Unique Product Number) des Artikels – zu finden auf dem Verpackungsetikett des Kartons Ihres Zeltes oder Zubehörs, oder – bei Zelten – auf der Rückseite des Brandschutzetiketts, das sich direkt an der Innenseite der Zelttür befindet.

Bilder und/oder Videos des Problems, die den betroffenen Bereich klar darstellen, zusammen mit einer Erläuterung des Problems.

Diese Probleme werden an uns zurückgemeldet, und wir werden sie untersuchen sowie gemeinsam mit Ihrem Anbieter eine Lösung finden. Bitte beachten Sie: Ihr Zelt wird mit einer 2-jährigen Garantie geliefert, die Herstellungsfehler und Zeltkomponenten (ausgenommen Zubehör) abdeckt. Die Garantie umfasst keine Schäden, die durch unsachgemäße oder rechtswidrige Verwendung des Produkts entstanden sind, und schließt ebenfalls Wetterschäden oder Schimmel aus, da diese in der Regel durch Umweltfaktoren und nicht durch Herstellungsfehler verursacht werden.

Wenn Sie uns direkt kontaktieren möchten, können Sie eine E-Mail an den Kundenservice unter customers@lotusbelle.co.uk senden.

Sie können uns telefonisch unter +44 77 235 04642 kontaktieren. Während unserer Öffnungszeiten stehen wir Ihnen auch über unseren Online-Webchat zur Verfügung, der über unsere Website www.lotusbelle.co.uk in der unteren rechten Ecke der Seite erreichbar ist.

Wenn Sie mit dem Ergebnis unzufrieden sind, haben Sie die Möglichkeit, dies im Rahmen unseres Beschwerdeverfahrens zu überprüfen. Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde schriftlich einzureichen:

Per E-Mail – Kundenbeschwerden: kundenservice@lotusbelle.de

Schriftlich

Kundenbeschwerden bei Lotus Belle Tents Ltd

12 Riverside Cottages, Hanham, Bristol, BS15 3NL, Vereinigtes Königreich

Ihre Beschwerde wird von einem Mitglied unseres Führungsteams geprüft, und wir werden uns bemühen, Sie innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt der Einzelheiten Ihrer Beschwerde zu kontaktieren.

Lotus Belle Tents Ltd hat sich im Safety Gate Portal registriert. Allgemeine Informationen zu Produkten und Sicherheit sind verfügbar unter: <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search>.

Unser autorisierter Vertreter in der Europäischen Union ist:

INTERNATIONAL ASSOCIATES AUDITING & CERTIFICATION LIMITED Die Schwarze Kirche St. Mary's Place Dublin 7 Irland



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24



Nous espérons que vous êtes pleinement satisfait de vos produits Lotus Belle Tents. Cependant, dans l'éventualité rare où cela ne serait pas le cas, nous nous engageons à examiner vos préoccupations et à traiter tous les problèmes éventuels.

Dans un premier temps, vous devrez prendre contact avec votre fournisseur (c'est-à-dire la société auprès de laquelle vous avez acquis vos produits : Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK) au sujet de tout problème relatif à votre commande.

Vous devrez transmettre les informations suivantes par courriel à votre fournisseur :

Date d'achat incluant le numéro de commande UPN (Numéro de Produit Unique) de l'article - situé sur l'étiquette d'emballage de la boîte de votre tente ou accessoire, ou - dans le cas des tentes - au verso de l'étiquette de sécurité incendie, qui se trouve juste à l'intérieur de la porte de la tente.

Images et/ou vidéos du problème, illustrant clairement la zone concernée, accompagnées d'une explication du problème.

Ces problèmes nous seront ensuite signalés, et nous procéderons à une enquête tout en contactant votre fournisseur afin de trouver une solution. Veuillez noter que votre tente est garantie pendant 2 ans pour couvrir les défauts de fabrication ainsi que les composants de la tente (à l'exclusion des accessoires). La garantie ne couvre pas les dommages résultant d'une utilisation inappropriée ou illégale du produit, ni ceux causés par les intempéries ou la moisissure, car ces derniers sont attribuables à des facteurs environnementaux plutôt qu'à un défaut de fabrication.

Si vous souhaitez nous contacter directement, vous pouvez adresser un e-mail au service client à l'adresse customer@lotusbelle.co.uk.

Vous pouvez nous joindre par téléphone au +44 77 235 04642. Nous sommes également disponibles via notre chat en ligne pendant nos heures d'ouverture, accessible sur notre site Web www.lotusbelle.co.uk, dans le coin inférieur droit de la page.

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat, vous pouvez le vérifier dans le cadre de notre procédure de réclamation. Nous vous prions de bien vouloir soumettre votre réclamation par écrit :

Par e-mail – Réclamations clients : clients@lotusbelle.co.uk

Par écrit -

Réclamations des clients de Lotus Belle Tents Ltd

12 Riverside Cottages Hanham Bristol BS15 3NL Royaume-Uni

Votre réclamation sera analysée par un membre de notre équipe de direction, et nous nous efforcerons de vous contacter dans un délai de 7 jours suivant la réception des informations relatives à votre réclamation.

Lotus Belle Tents Ltd a enregistré son inscription sur le portail Safety Gate. Pour toute information générale relative aux produits et à la sécurité, veuillez consulter : <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search> pour de plus amples informations.

Notre représentant agréé au sein de l'UE est mentionné ci-dessous :

ASSOCIÉS INTERNATIONAUX D'AUDIT ET DE CERTIFICATION LIMITÉE L'Église Noire St Mary's Place Dublin 7 Irlande



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24



Toivomme, että olet tyytyväinen Lotus Belle Tents -tuotteisiin, mutta siinä harvinaisessa tapauksessa, että et ole tyytyväinen, pyrimme selvittämään huolenaiheitasi ja mahdollisia ongelmia.

Ensinnäkin sinun tulee ottaa yhteyttä myyjään (eli yritykseen, jolta ostit tuotteet: Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK) tilaukseen liittyvissä ongelmissa.

Sinun tulee toimittaa seuraavat tiedot sähköpostitse myyjällesi:

Ostopäivä, mukaan lukien tuotteen tilausnumero UPN (ainutlaatuinen tuotenumero) - joka löytyy telttasi tai varusteesi laatikossa olevasta pakkaustarrasta tai - teltojen tapauksessa - paloturvallisuustarran takaa, joka sijaitsee aivan teltan oven sisäpuolella.

Kuvia ja/tai videota ongelmasta, jossa on selkeästi esitetty huolenaihe ja ongelman selitys.

Nämä ongelmat palautuvat meille, ja tutkimme asiaa sekä otamme yhteyttä toimittajaasi ratkaisun löytämiseksi. Huomioithan, että teltallasi on 2 vuoden takuu, joka kattaa valmistusvirheet ja teltan komponentit (ei lisävarusteet). Takuu ei kata vahinkoja, jotka johtuvat tuotteen epäasianmukaisesta tai laittomasta käytöstä, eikä se kata säävaurioita tai hometta, sillä ne johtuvat ympäristötekijöistä eivätkä valmistusvirheistä.

Mikäli haluat ottaa meihin suoraan yhteyttä, voit lähettää sähköpostia asiakaspalveluumme osoitteeseen customers@lotusbelle.co.uk.

Voit ottaa meihin yhteyttä puhelimitse numeroon +44 77 235 04642. Olemme tavoitettavissa aukioloaikoinamme nettichatin kautta, johon pääset verkkosivuiltamme www.lotusbelle.co.uk, sivun oikeasta alakulmasta.

Jos olet tyytymätön tulokseen, tämä voidaan tarkistaa valitusmenettelymme mukaisesti. Pyydämme, että valituksesi esitetään kirjallisesti:

Sähköpostitse – Asiakasvalitukset: customers@lotusbelle.co.uk

kirjallisesti

Asiakkaiden valitukset Lotus Belle Tents Oy

12 Riverside Cottages Hanham Bristol BS15 3NL Iso-Britannia

Ylimmän johtotiimimme jäsen arvioi valituksesi, ja pyrimme ottamaan sinuun yhteyttä seitsemän päivän kuluessa valituksesi tietojen vastaanottamisesta.

Lotus Belle Tents Ltd on rekisteröitynyt turvaporttiportaaliin. Yleisiä tietoja tuotteista ja turvallisuudesta löytyy osoitteesta <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search>.

Valtuutettu edustajamme Euroopan unionissa on alla:

KANSANTVÄLISET YHTEISTYÖKUMPPANIT TARKASTUS JA VARMISTUS OY Musta Kirkko St Mary's Place Dublin 7 Irlanti



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24



Wij vertrouwen erop dat u tevreden bent met de producten van Lotus Belle Tents. Mocht u echter niet tevreden zijn, dan zullen wij ons uiterste best doen om uw zorgen te onderzoeken en eventuele problemen op te lossen.

In de eerste plaats dient u contact op te nemen met uw leverancier (dat wil zeggen, het bedrijf waar u uw producten heeft aangeschaft: Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK) over eventuele problemen met uw bestelling.

U dient de volgende informatie via e-mail aan uw leverancier te verstrekken:

Aankoopdatum inclusief bestelnummer UPN (Unique Product Number) van het artikel. Dit nummer vindt u op het verpakkingslabel op de doos van uw tent of accessoire, of - in het geval van tenten - op de achterzijde van het brandveiligheidslabel, dat zich net binnen de deur van de tent bevindt.

Afbeeldingen en/of video van het probleem, waarop het probleemgebied duidelijk zichtbaar is, vergezeld van een toelichting op het probleem.

Deze problemen worden aan ons doorgegeven, waarna wij deze onderzoeken en overleggen met uw leverancier over een oplossing. Let op: uw tent wordt geleverd met een garantie van 2 jaar op fabricagefouten en tentonderdelen (exclusief accessoires). De garantie dekt geen schade die is veroorzaakt door ongepast of onrechtmatig gebruik van het product, noch schade door weersomstandigheden of schimmel, aangezien dit het gevolg is van omgevingsfactoren in plaats van een fabricagefout.

Indien u rechtstreeks contact met ons wenst op te nemen, kunt u een e-mail sturen naar de klantenservice op customers@lotusbelle.co.uk.

U kunt ons telefonisch bereiken op +44 77 235 04642. Tijdens onze openingstijden zijn wij bereikbaar via onze online chatfunctie. Deze is toegankelijk via onze website www.lotusbelle.co.uk, in de rechteronderhoek van de pagina.

Indien u niet tevreden bent met de uitkomst, kunt u dit evalueren via onze klachtenprocedure. Wij verzoeken u uw klacht schriftelijk in te dienen:

Per e-mail – Klachten van klanten: klanten@lotusbelle.co.uk

Schriftelijk

Klachten van klanten bij Lotus Belle Tents Ltd

12 Riverside Cottages Hanham Bristol BS15 3NL Verenigd Koninkrijk

Uw klacht wordt geëvalueerd door een lid van ons senior managementteam, en wij streven ernaar u binnen 7 dagen na ontvangst van de details van uw klacht te contacteren.

Lotus Belle Tents Ltd heeft zich geregistreerd bij de Safety Gate Portal. Voor algemene informatie over producten en veiligheid, bezoek: <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search> voor meer details.

Onze bevoegde vertegenwoordiger in de EU vindt u hieronder:

INTERNATIONAL ASSOCIATES AUDITING & CERTIFICATION LIMITED De Zwarte Kerk St. Mary's Place Dublin 7 Ierland



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24



Doufáme, že jste se svým zbožím od Lotus Belle Tents spokojeni, ale ve vzácných případech, kdy nejste spokojeni, se pokusíme prošetřit vaše obavy a prozkoumat jakékoli problémy, které mohou nastat.

V první řadě budete muset kontaktovat svého dodavatele (tj. společnost, u které jste zakoupili své produkty: Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK) ohledně jakýchkoli problémů s vaší objednávkou.

E-mailem svému prodejci budete muset poskytnout následující informace:

Datum nákupu včetně objednávacího čísla UPN (Unique Product Number) položky – umístěné na štítku obalu na krabici vašeho stanu nebo příslušenství, nebo – v případě stanů – na zadní straně protipožárního štítku, který je umístěn přímo za dveřmi stanu.

Obrázky a/nebo video problému jasně ukazující oblast zájmu s vysvětlením problému.

Tyto problémy nám pak budou zaslány zpět a my je prošetříme a spojíme se s vaším dodavatelem ohledně řešení. Upozornění: na váš stan se vztahuje 2letá záruka na výrobní vady a součásti stanu (nikoli příslušenství). Záruka se nevztahuje na škody způsobené nevhodným nebo nezákonným používáním produktu, ani se nevztahuje na poškození počasím nebo plísň, protože jsou způsobeny spíše faktory prostředí než výrobní chybou.

Pokud nás kontaktujete přímo, můžete zaslat e-mail na Zákaznické služby na adrese customers@lotusbelle.co.uk.

Můžete nás kontaktovat telefonicky na čísle +44 77 235 04642. Během otevírací doby jsme vám k dispozici prostřednictvím našeho online webového chatu, který je dostupný na našich webových stránkách www.lotusbelle.co.uk v pravém dolním rohu stránky.

Pokud nejste spokojeni s výsledkem, lze to zkontrolovat podle našeho postupu pro stížnosti, žádáme o sepsání vaší stížnosti:

E-mailem – stížnosti zákazníků: customers@lotusbelle.co.uk

Písemně -

Stížnosti zákazníků Lotus Belle Tents Ltd

12 Riverside Cottages Hanham Bristol BS15 3NL Spojené království

Vaši stížnost posoudí člen našeho týmu vyššího vedení a budeme se snažit vás kontaktovat do 7 dnů od obdržení podrobností o vaší stížnosti.

Lotus Belle Tents Ltd se zaregistroval na portálu Safety Gate. Veškeré obecné informace týkající se produktů/bezpečnosti naleznete na adrese: <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search>, kde najdete další informace.

Náš autorizovaný zástupce v EU je níže:

INTERNATIONAL ASSOCIATES AUDITING & CERTIFICATION LIMITED The Black Church St Mary's Place Dublin 7 Ireland



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24



Nadamo se da ste zadovoljni svojom robom iz Lotus Belle Tents, no u rijetkim okolnostima kada niste zadovoljni, mi ćemo nastojati istražiti vaše nedoumice i razmotriti sve probleme koji se mogu pojaviti.

U prvom slučaju, morat ćete kontaktirati svog dobavljača (tj. tvrtku od koje ste kupili svoje proizvode: Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK) u vezi bilo kakvih problema s vašom narudžbom.

Morat ćete dostaviti sljedeće informacije putem e-pošte svom dobavljaču:

Datum kupnje uključujući broj narudžbe UPN (Jedinstveni broj proizvoda) artikla - nalazi se na naljepnici pakiranja na kutiji vašeg šatora ili pribora ili - u slučaju šatora - na stražnjoj strani naljepnice o protupožarnoj sigurnosti, koja je smješten odmah unutar vrata šatora.

Slike i/ili videozapisi problema, koji jasno pokazuju problematično područje, s objašnjenjem problema.

Ti će nam problemi zatim biti vraćeni, a mi ćemo istražiti i stupiti u vezu s vašim dobavljačem kako bismo pronašli rješenje. Imajte na umu: vaš šator dolazi s 2-godišnjim jamstvom koje pokriva nedostatke u proizvodnji i komponente šatora (ne pribor). Jamstvo ne pokriva štetu nastalu neodgovarajućom ili nezakonitom uporabom proizvoda, niti pokriva štetu od vremenskih uvjeta ili plijesan jer je to uzrokovano okolišnim čimbenicima, a ne greškom u proizvodnji.

Ako nas kontaktirate izravno, možete poslati e-poruku korisničkoj službi na customer@lotusbelle.co.uk.

Možete nas kontaktirati telefonom na +44 77 235 04642 Dostupni smo putem našeg online web chata tijekom našeg radnog vremena, kojem se može pristupiti putem naše web stranice www.lotusbelle.co.uk, u donjem desnom kutu stranice.

Ako niste zadovoljni ishodom, to se može pregledati u skladu s našim žalbenim postupkom, tražimo da vaša žalba bude u pisanom obliku:

Putem e-pošte – pritužbe kupaca: customers@lotusbelle.co.uk

pismeno -

Pritužbe kupaca Lotus Belle Tents Ltd

12 Riverside Cottages Hanham Bristol BS15 3NL Velika Britanija

Vašu će pritužbu pregledati član našeg višeg menadžment tima i nastojat ćemo vas kontaktirati u roku od 7 dana od primitka pojedinosti vaše pritužbe.

Lotus Belle Tents Ltd prijavio se na portal Safety Gate. Za sve opće informacije o proizvodima/sigurnosti posjetite: <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search> za više informacija.

Naš ovlašteni predstavnik u EU je ispod:

INTERNATIONAL ASSOCIATES AUDITING & CERTIFICATION LIMITED The Black Church St Mary's Place Dublin 7 Irska



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24



Vi håber, at du er tilfreds med dine varer fra Lotus Belle Tents, men i de sjældne tilfælde, hvor du ikke er tilfreds, vil vi bestræbe os på at undersøge dine bekymringer og undersøge eventuelle problemer, der måtte opstå.

I første omgang skal du kontakte din leverandør (dvs. det firma, du købte dine produkter fra: Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK) vedrørende eventuelle problemer med din ordre.

Du skal give følgende oplysninger via e-mail til din leverandør:

Købsdato inklusive ordrenummer UPN (Unique Product Number) for varen - placeret på emballageetiketten på æsken til dit telt eller tilbehør, eller - i tilfælde af teltene - på bagsiden af brandsikkerhedsmærkaten, som er placeret lige inden for døren til teltet.

Billeder og/eller video af problemet, der tydeligt viser problemområdet, med en forklaring af problemet.

Disse problemer vil derefter blive tilbagesendt til os, og vi vil undersøge og tage kontakt med din leverandør for at finde en løsning. Bemærk venligst: dit telt leveres med 2 års garanti til dækning af fabrikationsfejl og teltkomponenter (ikke tilbehør). Garantien dækker ikke skader forårsaget af upassende eller ulovlig brug af produktet, og den dækker heller ikke vejrskader eller skimmelsvamp, da dette er forårsaget af miljømæssige faktorer frem for fabrikationsfejl.

Hvis du kontakter os direkte, kan du sende en e-mail til kundeservice på customers@lotusbelle.co.uk.

Du kan kontakte os på telefon på +44 77 235 04642. Vi er tilgængelige via vores online webchat i vores åbningstid, som er tilgængelig via vores hjemmeside www.lotusbelle.co.uk, nederst til højre på siden.

Hvis du er utilfreds med resultatet, kan dette gennemgås under vores klageprocedure, vi anmoder om, at din klage skrives på skrift:

Via e-mail – Kundeklager: customers@lotusbelle.co.uk

På skrift -

Kundeklager Lotus Belle Tents Ltd

12 Riverside Cottages Hanham Bristol BS15 3NL Storbritannien

Din klage vil blive gennemgået af et medlem af vores øverste ledelsesteam, og vi bestræber os på at kontakte dig inden for 7 dage efter at have modtaget detaljerne om din klage.

Lotus Belle Tents Ltd har tilmeldt sig Safety Gate Portal. For generelle oplysninger om produkter/sikkerhed, besøg venligst: <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search> for at få flere oplysninger.

Vores autoriserede repræsentant i EU er nedenfor:

INTERNATIONAL ASSOCIATES AUDITING & CERTIFICATION LIMITED The Black Church St Mary's Place Dublin 7 Irland



LOTUS BELLE® COMPLAINTS PROCEDURE - EU

© Lotus Belle Tents Ltd 11/24



Надяваме се, че сте удовлетворени от продуктите на Lotus Belle Tents, но в редките случаи, когато не сте, ние ще се постараем да разгледаме вашите притеснения и да анализираме всички възможни проблеми.

На първо място, е необходимо да се свържете с вашия доставчик (т.е. компанията, от която сте закупили продуктите си: Lotus Belle Zelte, Lotus Belle Nordic, Lotus Belle UK) относно всички проблеми, свързани с вашата поръчка.

Ще е необходимо да изпратите следната информация по имейл на вашия доставчик:

Дата на покупка, включително номер на поръчка

UPN (уникален продуктов номер) на артикула - разполага се върху етикета на опаковката на кутията на вашата палатка или аксесоар, или - в случай на палатки - на гърба на етикета за противопожарна безопасност, който се намира непосредствено отвътре на вратата на палатката.

Изображения и/или видеоклипове, илюстриращи проблема, с ясно обозначена проблемна зона и обяснение на ситуацията.

След това тези проблеми ще бъдат върнати към нас, за да ги проучим и да се свържем с вашия доставчик за решение. Моля, имайте предвид, че вашата палатка е с 2 години гаранция, покриваща производствени дефекти и компоненти на палатката (не аксесоари). Гаранцията не обхваща щети, причинени от неправилно или незаконно използване на продукта, нито покрива повреди от атмосферни условия или мухъл, тъй като тези щети са резултат от фактори на околната среда, а не от производствена грешка.

Ако желаете да се свържете с нас директно, можете да изпратите имейл до Отдела за обслужване на клиенти на customer@lotusbelle.co.uk.

Можете да се свържете с нас на телефон +44 77 235 04642.

Ние сме на разположение чрез нашия онлайн чат по време на работното ни време, който можете да намерите на нашия уебсайт www.lotusbelle.co.uk, в долния десен ъгъл на страницата.

Ако не сте удовлетворени от резултата, това може да бъде преразгледано в съответствие с нашата процедура за подаване на жалби. Изискваме вашата жалба да бъде представена в писмен формат:

По имейл – Оплаквания на клиенти: customers@lotusbelle.co.uk

писмено

Оплаквания на клиенти на Lotus Belle Tents Ltd

12 Riverside Cottages Hanham Bristol BS15 3NL Обединено кралство

Вашата жалба ще бъде разгледана от член на нашия висш мениджърски екип, и ние ще се постараем да се свържем с вас в срок от 7 дни след получаване на информацията относно вашата жалба.

Lotus Belle Tents Ltd е регистрирана в портала Safety Gate. За допълнителна информация относно продукти и безопасност, моля, посетете: <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search> за повече детайли.

Нашият упълномощен представител в ЕС е посочен по-долу:

INTERNATIONAL ASSOCIATES AUDITING & CERTIFICATION LIMITED Църквата "Света Мария" Плейс Дъблин 7 Ирландия