

Karty podarunkowe - pytania i odpowiedzi

1. Zakup karty podarunkowej

Pytanie: Jak mogę kupić kartę podarunkową i jakie są dostępne nominały?

Odpowiedź: Kartę podarunkową można kupić na stronie www.diablochairs.com, wybierając nominal: 200 zł, 500 zł lub 1000 zł. Dodaj kartę do koszyka i przejdź do finalizacji zamówienia.

Za kartę podarunkową możesz zapłacić elektronicznymi natychmiastowymi metodami, jak np. BLIK lub karta płatnicza – płatność przy odbiorze lub przelew tradycyjny nie są możliwe. Po zakupie otrzymasz e-mail z kodem karty i notą obciążeniową (VAT NP).

Pytanie: Dlaczego nie mogę użyć kodu rabatowego przy zakupie karty podarunkowej?

Odpowiedź: Zgodnie z regulaminem, kody rabatowe nie dotyczą kart podarunkowych. Rabat można zastosować tylko do innych produktów w zamówieniu, np. fotela lub akcesoriów.

2. Użycie karty podarunkowej

Pytanie: Jak mogę użyć karty podarunkowej?

Odpowiedź: Podczas zakupów na www.diablochairs.com dodaj produkty do koszyka, a następnie wpisz kod karty podarunkowej w odpowiednim polu, w koszyku lub w podsumowaniu zamówienia. **Możesz użyć kilku kart w jednym zamówieniu.** Jeśli wartość zamówienia przekracza saldo karty, dopłatę możesz zrobić np. BLIKiem lub przelewem online.

Pytanie: Dlaczego moja karta podarunkowa nie działa?

Odpowiedź: Przyczyny mogą być następujące:

1. **Błędny kod:** Sprawdź, czy kod został wpisany poprawnie (bez spacji, z uwzględnieniem dużych/malych liter).
2. **Karta wykorzystana:** Sprawdź saldo karty na <https://diablochairs.com/saldo-karty>. Jeśli saldo wynosi 0 zł, karta została w pełni wykorzystana.
3. **Karta nieważna:** Karty są ważne przez 12 miesięcy od zakupu. Jeśli termin minął, karta nie może być użyta.
4. **Problem techniczny:** Jeśli kod jest poprawny, a karta nadal nie działa, prosimy o kontakt z Obsługą Klienta (email: info.pl@diablochairs.com).

Pytanie: Użyłem karty podarunkowej, ale saldo na stronie <https://diablochairs.com/saldo-karty> pokazuje inną kwotę. Dlaczego?

Odpowiedź: Saldo na stronie <https://diablochairs.com/saldo-karty> powinno odzwierciedlać pozostałą kwotę po zakupach. Jeśli pokazuje nieprawidłową wartość, możliwe, że:



1. Zamówienie jest w trakcie przetwarzania w systemie – saldo zaktualizuje się po finalizacji.
 2. Wystąpił błąd systemu. Prosimy o kontakt z Obsługą Klienta w celu sprawdzenia salda w systemie (info.pl@diablochairs.com).
-

3. Częściowe wykorzystanie karty podarunkowej

Pytanie: Użyłem karty 500 zł do zakupu za 400 zł. Co się dzieje z pozostałymi 100 zł?

Odpowiedź: Pozostałe 100 zł pozostaje na karcie i możesz je wykorzystać w kolejnym zamówieniu, dopóki karta jest ważna (12 miesięcy od zakupu). Saldo sprawdzisz na <https://diablochairs.com/saldo-karty>.

Pytanie: Kupiłem produkt za 400 zł z karty 500 zł i chcę zwrócić produkt. Co się stanie?

Odpowiedź: Przy zwrocie produktu opłaconego kartą podarunkową wystawiamy nową kartę podarunkową na 400 zł, ważną przez 12 miesięcy od daty zwrotu. Oryginalna karta zachowuje saldo 100 zł, które możesz wykorzystać do końca jej ważności. Podczas jednego zakupu możesz wykorzystać obie karty podarunkowe wpisując dwa kody podczas realizacji zamówienia.

Pytanie: Czy mogę doładować istniejącą kartę zamiast dostać nową przy zwrocie?

Odpowiedź: Zgodnie z naszą polityką, w przypadku zwrotu wystawiamy nową kartę podarunkową na kwotę zwrotu (np. 400 zł), zamiast doładowywać istniejącą kartę. Nowa karta będzie ważna przez 12 miesięcy. Saldo oryginalnej karty (np. 100 zł) pozostaje bez zmian. Nową kartę otrzymasz e-mailem.

4. Zwroty produktów

Pytanie: Kupiłem produkt kartą podarunkową i chcę go zwrócić. Jak to działa?

Odpowiedź: Masz prawo do zwrotu produktu w ciągu 30 dni od otrzymania zamówienia. Zwrot środków realizujemy na nową kartę podarunkową, ważną przez 12 miesięcy od daty zwrotu. Otrzymasz e-mail z nowym kodem karty.

Pytanie: Użyłem karty podarunkowej w ostatni dzień jej ważności i chcę zwrócić produkt. Co się stanie?

Odpowiedź: Jeśli zwrot zostanie zgłoszony w ciągu 30 dni, wystawimy nową kartę podarunkową na kwotę zwrotu, ważną przez 12 miesięcy. Otrzymasz e-mail z nowym kodem karty.

Pytanie: Kupiłem kartę podarunkową, użyłem jej po 2 dniach i zwróciłem produkt. Jak długo będzie ważna nowa karta?

Odpowiedź: Przy zwrocie produktu opłaconego kartą podarunkową wystawiamy nową kartę, która jest ważna 12 miesięcy.

Pytanie: Czy mogę dostać zwrot gotówki zamiast nowej karty podarunkowej?

Odpowiedź: Zgodnie z regulaminem i polskim prawem, zwrot za produkty opłacone kartą podarunkową realizujemy na kartę podarunkową.



5. Problemy z ważnością karty

Pytanie: Moja karta podarunkowa straciła ważność. Czy mogę ją przedłużyć?

Odpowiedź: Karty podarunkowe są ważne przez 12 miesięcy od daty zakupu. Po upływie tego terminu nie można ich przedłużyć ani użyć. Proszę sprawdzić saldo i datę ważności na <https://diablochairs.com/saldo-karty>.

6. Dokumenty

Pytanie: Dlaczego dla karty podarunkowej dostałem notę obciążeniową, a nie fakturę?

Odpowiedź: Karty podarunkowe są dokumentowane notą obciążeniową (VAT NP), ponieważ nie podlegają VAT w momencie sprzedaży – VAT jest rozliczany przy realizacji karty. To zgodne z polskim prawem. Notę otrzymasz w e-mailu po zakupie.

Pytanie: Kupiłem kartę i inny dowolny produkt. Jakie dokumenty otrzymam?

Odpowiedź: Dla karty podarunkowej otrzymasz notę obciążeniową (VAT NP), a dla innego produktu fakturę VAT (23%). Dokumenty są wysyłane e-mailem.

Pytanie: Dlaczego nie otrzymałem noty obciążeniowej po zakupie karty?

Odpowiedź: Nota obciążeniowa jest wysyłana po zaksięgowaniu płatności. Sprawdź skrzynkę e-mail (w tym folder SPAM).

7. Sprawdzanie salda

Pytanie: Jak mogę sprawdzić saldo karty podarunkowej?

Odpowiedź: Saldo karty sprawdzisz na stronie <https://diablochairs.com/saldo-karty>, wpisując kod karty. Saldo karty możesz także sprawdzić po zalogowaniu się do konta klienta lub podczas finalizacji zamówienia. Jeśli saldo wydaje się nieprawidłowe, skontaktuj się z Obsługą Klienta (info.pl@diablochairs.com).

8. Pozostałe pytania

Pytanie: Użyłem kilku kart podarunkowych i kodu rabatowego. Dlaczego rabat nie działa?

Odpowiedź: Kody rabatowe nie dotyczą kart podarunkowych, tylko produktów fizycznych (np. fotel). Jeśli rabat nie został zastosowany, upewnij się, że dotyczy produktu fizycznych w koszyku.

Pytanie: Zgubiłem kod karty podarunkowej. Czy mogę go odzyskać?

Odpowiedź: Tak, prosimy o kontakt z Obsługą Klienta aby uzyskać kod zgubionej karty.

Pytanie: Zwróciłem produkt opłacony kartą podarunkową i kartą płatniczą. Jak zostanie rozliczony zwrot?

Odpowiedź: Zwrot środków następuje tymi samymi metodami płatności, którymi zostało opłacone pierwotne zamówienie, tzn. część środków zostanie zwrócona na kartę podarunkową, a część zostanie zwrócona na kartę płatniczą.