

Protocol for complaints

SECȚIUNEA RECLAMAȚII: (se completează de către client)

Firma/nume și adresa cumpărătorului:

Mobil:

E-mail:

Produsul reclamat (denumire):

Data achiziției:

(Data emiterii facturii)

Număr factură:

(document de vânzare)

Descrierea detaliată a defectului: *

*) Specificați cât mai detaliat defectul, când apare, în ce dispozitiv și în ce circumstanțe apare în timpul utilizării. Astfel, veți facilita și scurta în mod semnificativ întregul proces de soluționare.

Clientul solicită:

reparația

rambursarea banilor

produse noi

Marcați varianta aleasă cu un cerc

Produsul va fi acceptat pentru procedura de reclamație în următoarele condiții:

1. La aplicarea reparației în garanție (înlocuire), o copie a facturii sau orice alt document care atestă achiziționarea produsului constituie parte integrantă a acestui protocol de reclamație.
2. Produsul va fi predat furnizorului pentru procedura de reclamație complet, în ambalajul original sau într-un ambalaj care să protejeze suficient produsul în timpul transportului (clientul este responsabil pentru acest ambalaj), pe cheltuiala clientului.
3. Furnizorul se obligă să soluționeze reclamația în favoarea clientului în cel mai scurt timp posibil, cel târziu în termen de 30 de zile de la primire. În cazul în care clientul predă bunuri incomplete pentru reclamație, furnizorul își rezervă dreptul de a prelungi acest termen.
4. Reclamantul ia la cunoștință și este de acord că i se pot percepe costurile asociate cu respingerea reclamației.

Dreptul la aplicarea garanției poate expira dacă:

- Produsul a fost deteriorat în timpul transportului.
- Produsul a fost deteriorat în urma unei instalări sau manipulări necorespunzătoare.
- Au apărut defecte cauzate de utilizarea normală (uzură).
- Produsul a fost deteriorat din cauza suprasolicitării sau utilizării excesive.
- Produsul a fost deteriorat din cauza depozitării necorespunzătoare.

Prin semnarea acestui protocol de reclamație, cumpărătorul confirmă că a luat cunoștință de condițiile comerciale și că le acceptă în întregime.

Data:

Semnătura cumpărătorului:

PARTEA DE SERVICE: (se completează de către vânzător)

Data primirii în reparație:

Reparație în garanție acceptată: DA / NU

Motiv:

Soluționarea reclamației / reparații efectuate:

Data expedierii înapoi către client (predare):

Data

Semnătura vânzătorului:

sau de un serviciu autorizat