

SKŁADANIE REKLAMACJI



SKŁADANIE REKLAMACJI

Sprawdzenie warunków gwarancji i umowy

- Zapoznaj się z warunkami gwarancji, regulaminami sklepu lub umową zakupu.
- Upewnij się, czy zgłoszenie jest zgodne z określonymi w nich warunkami.

Przygotowanie dokumentów i informacji

- Dowód zakupu (paragon, faktura, faktura VAT) oraz numer zamówienia
- Szczegóły dotyczące produktu/usługi (np. numer seryjny, data zakupu)
- Opis problemu i okoliczności jego wystąpienia (wraz z datą)
- Przygotuj również dane kontaktowe w sprawie reklamacji (nr tel., adres mailowy, dane klienta: imię, nazwisko, adres, NIP itp.)

Kontakt z działem obsługi klienta

- Skontaktuj się telefonicznie, mailowo, listem poleconym lub osobiście w siedzibie firmy
- Podaj wszystkie niezbędne informacje i opis problemu
- Dodaj zdjęcia, filmy z widoczną wadą

Złożenie reklamacji

- Wypełnij formularz reklamacyjny,
- Dołącz kopie dokumentów (np. dowód zakupu, zdjęcia uszkodzeń)
- Napisz jakie masz oczekiwania reklamacyjne (naprawa, wymiana, zwrot)
- Wysyłaj produkt zgodnie z wytycznymi firmy (np. na podany adres lub na wskazany serwis)

Oczekiwanie na rozpatrzenie

- Firma powinna potwierdzić przyjęcie reklamacji i podać termin rozpatrzenia (do 14 dni)
- W tym czasie możesz być proszony o dodatkowe informacje lub dokumenty

SKŁADANIE REKLAMACJI

Decyzja i realizacja roszczenia

Firma poinformuje Cię o decyzji (np. wymiana produktu, naprawa, zwrot pieniędzy)
jeśli reklamacja została przyjęta zostaniesz poinformowany (o sposobie jej załatwienia)
jeśli reklamacja nie została przyjęta zostaniesz poinformowany (zostanie podane uzasadnienie), możesz odwołać się od decyzji lub zgłosić sprawę do rzecznika konsumentów lub sądu

Ewentualne odwołanie

- Jeśli nie zgadzasz się z decyzją, możesz skontaktować się z wyższym szczeblem lub zgłosić sprawę do instytucji ochrony konsumentów (np. UOKiK)