

# Protokół zgłoszenia reklamacyjnego

pieczętka (nazwa) sklepu

PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY NR ....

Sporządzony w dniu.....w związku ze zgłoszeniem reklamacji nr ...

z dnia .....

Imię i nazwisko nabywcy .....

Dokładny adres \*.....nr telefonu \*.....

Data wydania towaru .....

nr dowodu zakupu..... z dnia .....

Rodzaj towaru .....typ .....

cena ..... data produkcji ..... inne cechy.....

Producent .....

Dokładny opis usterki.....

.....numer usterki

Dane urządzenia

Podjęte działania naprawcze

Nr telefonu do Użytkownika / osoby kontaktowej

Telefon

Adres e-mail

.....

- naprawa albo wymiana nie mogłaby nastąpić w odpowiednim czasie
- naprawa albo wymiana narażałaby konsumenta na znaczne niedogodności w postaci

to nabywca może żądać:

- odstąpienie od umowy - zwrot zapłaconej ceny
- obniżenie zapłaconej ceny o .....

.....

.....

podpis sprzedawcy

podpis nabywcy

Decyzja sprzedawcy.....

Uzasadnienie.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

miejsowość, data,

podpis nabywcy

podpis sprzedawcy

\* Nabywca, który nie chce podać swojego adresu i nr telefonu powinien złożyć oświadczenie stwierdzające, że sam odbierze odpowiedź sprzedawcy i określić w nim termin

\*\*Ewentualne wydłużenie terminu wymaga pisemnego uzasadnienia i powinno być uzgodnione z nabywcą

2. Konsument nie ma obowiązku podawać swoich danych osobowych, jeśli sobie tego nie życzy, może natomiast złożyć oświadczenie, którego przykładowy wzór zamieszczamy poniżej.

#### OŚWIADCZENIE

Imię i nazwisko nabywcy.....

Nr protokołu reklamacyjnego.....z dnia.....

Oświadczam, że decyzję w sprawie zgłoszonej reklamacji odbiorę osobiście w terminie do dnia.....

.....

podpis nabywcy

3. Obowiązkiem konsumenta jest udowodnienie, że kupił dany towar właśnie w tym sklepie. Posiadanie paragonu ułatwia sprawę ale równie ważnym dokumentem może być wydruk z karty płatniczej lub wpis do karty stałego klienta.

4. Jeżeli dochodzi do zwrotu pieniędzy za towar niezgodny z umową, konsument otrzymuje kwotę równą zapłaconej, niezależnie od tego czy cena tego towaru od dnia zakupu wzrosła czy została obniżona.