

Protokół przyjęcia reklamacji

Protokół sporządza się w dwóch egzemplarzach: dla klienta i dla sprzedawcy.

1. Sprzedawca			
Nazwa i adres			
Telefon		E-mail	
2. Zgłoszenie			
Numer zgłoszenia		Data zgłoszenia	
3. Reklamujący			
Imię i nazwisko albo nazwa firmy			
Adres do korespondencji			
Telefon		E-mail	
4. Towar i dowód zakupu			
Nazwa i model towaru			
Numer seryjny		Data zakupu	
Dowód zakupu	☐ paragon ☐ faktura ☐ wyciąg z konta ☐ inny: _____ numer: _____		
5. Brak zgodności towaru z umową			
Opis słowami klienta			
Data stwierdzenia			
6. Stan towaru przy przyjęciu			
Kompletność (akcesoria, opakowanie)			
Widoczne uszkodzenia i ślady użytkowania			
7. Żądanie klienta			
Klient żąda	☐ naprawy ☐ wymiany ☐ obniżenia ceny o _____ zł ☐ odstąpienia od umowy		
8. Kontakt i odpowiedź			
Kontakt w sprawie	☐ telefon lub SMS ☐ e-mail		
Odpowiedź na reklamację	☐ e-mail ☐ list na adres ☐ w punkcie przyjęcia ☐ inny: _____		
Sprzedawca odpowiada na reklamację konsumenta w ciągu 14 dni od dnia jej otrzymania, na papierze lub innym trwałym nośniku. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji (art. 7a ustawy o prawach konsumenta). Dowodem zakupu może być każdy dokument potwierdzający zakup, nie tylko paragon. Dane osobowe sprzedawca przetwarza w celu rozpatrzenia reklamacji (art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO).			
Data i podpis osoby przyjmującej reklamację		Data i podpis klienta	
9. Odpowiedź sprzedawcy			
Stanowisko sprzedawcy i uzasadnienie			
Data odpowiedzi		Podpis sprzedawcy	