

.....
pieczęćka (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
Nr FV zakupu
Dokładny opis niezgodności towaru z umową
.....
.....

Żądanie nabywcy co do sposobu załatwienia reklamacji:

- nieodpłatna wymiana na nowy bez zbędnej zwłoki **
- nieodpłatna naprawa bez zbędnej zwłoki

Jeżeli wymiana lub naprawa nie są możliwe z powodu:

- naprawa albo wymiana są niemożliwe
- naprawa albo wymiana nie mogłyby nastąpić w odpowiednim czasie
- naprawa albo wymiana narażałyby 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
.....
.....
.....

.....
miejsce, data,
podpis sprzedawcy

.....
podpis nabywcy

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

* 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

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

2. 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.

3. 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.