Protokół reklamacji naprawy

Zgłoszenie wady wykonanej naprawy i sposób jej rozpatrzenia

Nr reklamacji	
Nr zlecenia naprawy	
Data otrzymania reklamacji	
Odpowiedź do dnia (+14 dni)	

Serwis (nazwa, adres, NIP):

KLIENT

Imię i nazwisko / firma	
Telefon	
E-mail / adres do odpowiedzi	

URZĄDZENIE

Rodzaj, marka i model	
Numer seryjny / IMEI	
Data wydania po naprawie	
Nr karty gwarancyjnej	

REKLAMOWANA NAPRAWA

Zakres prac i wymienione części (z karty gwarancyjnej / zlecenia):

ZGŁOSZENIE KLIENTA

Opis wady słowami klienta:

Kiedy i w jakich okolicznościach wada się pojawiła:

Żądanie klienta: ☐ ponowna naprawa ☐ wymiana części ☐ obniżenie ceny ☐ zwrot zapłaty ☐ inne: .....

STAN URZĄDZENIA PRZY ZGŁOSZENIU

☐ plomba / naklejka serwisowa nienaruszona ☐ ślady zalania lub korozji ☐ nowe pęknięcia, wgniecenia, zarysowania
☐ ślady ingerencji osób trzecich ☐ wykonano zdjęcia stanu

Uwagi i przekazane akcesoria:

Podpis klienta

Podpis przyjmującego reklamację

ROZPATRZENIE REKLAMACJI (WYPEŁNIA SERWIS)

Wynik oględzin i diagnozy:

☐ reklamacja uznana ☐ uznana częściowo ☐ reklamacja nieuznana

Sposób załatwienia albo uzasadnienie odmowy:

Odpowiedź przekazana dnia ..... ☐ osobiście (wydruk) ☐ e-mailem ☐ listem

Podpis i pieczątka serwisu

Podpis klienta (odbiór odpowiedzi)

Na reklamację konsumenta serwis odpowiada w ciągu 14 dni od jej otrzymania, na papierze lub innym trwałym nośniku (art. 7a ustawy o prawach konsumenta). Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji.

Wzór: arkvik.pl/protokol-reklamacji-naprawy — w Arkviku reklamacja wiąże się z pierwotnym zleceniem, a termin odpowiedzi pilnuje lista reklamacji.