

REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

§ 1

Regulamin rozpatrywania reklamacji przewiduje dwa rodzaje zgłoszeń:

- a) wynikające z usterek dostarczonego towaru
- b) wynikające z niezgodności towaru z zamówieniem

§ 2

Rozpatrywane w dziale reklamacji będą jedynie reklamacje posiadające wypełniony protokół reklamacyjny oraz zgłoszone pod adresem mailowym info@fotorty.eu

Formularz reklamacji pobrać można ze strony

http://www.fotorty.eu/pliki/protokol_reklamacyjny.pdf

§ 3

Towar będzie przekazany do Działu Reklamacji, jeżeli:

- a) przesyłka zawiera wszystkie elementy zestawów, z którymi towar został zakupiony
- b) opłatę za dostarczenie towaru do Maretronic uiszczył Klient
- c) wadliwy towar został dostarczony wraz z dowodem kupna (ksero faktury lub oryginałem paragonu fiskalnego)
- d) reklamacja uzupełniona jest o formularz – protokół reklamacyjny, zawierający informację o wadach reklamowanych produktów, zamieszczony na stronie internetowej http://www.fotorty.eu/pliki/protokol_reklamacyjny.pdf
- e) towar został należycie zabezpieczony do transportu tj. w sposób wyłączający wątpliwość, czy zgłaszana usterka powstała u użytkownika, czy w trakcie transportu.

§ 4

Dział Reklamacji każdorazowo przeprowadza weryfikację poprawności nadesłanych produktów i dokumentów z danymi zawartymi w protokole reklamacyjnym, o którym mowa w § 3 lit.d). W przypadku stwierdzenia niezgodności towar zostanie odesłany do Klienta.

§ 5

Dział Reklamacji każdorazowo testuje nadesłany towar w celu wykrycia zgłaszanej wady.

§ 6

Reklamacji nie podlegają:

- a) cechy fabryczne reklamowanego produktu
- b) towary , których okres gwarancji minął
- c) zgłoszenia reklamacyjne nie opatrzone wymaganymi dokumentami
- d) uszkodzenia mechaniczne
- e) naturalne ślady zużycia produktu powstałe w trakcie jego eksploatacji
- f) uszkodzenia towarów powstałe w wyniku nieprawidłowego zabezpieczenia podczas transportu od Klienta do Działu Reklamacji

§ 7

Reklamacje nie będą rozpatrywane jeśli:

- a) towar nie został zakupiony w firmie Maretronic
- b) przesyłka nie została opatrzona odpowiednimi dokumentami
- c) stwierdzono próby samodzielnej naprawy lub modyfikacji towaru
- d) brakuje lub uszkodzone są plomby i oznaczenia pozwalające stwierdzić numery seryjne reklamowanego towaru

§ 8

Podstawą kwestionowania sposobu reklamacji są protokoły reklamacji. Będą one przechowywane w Dziale Reklamacji przez 6 miesięcy.

§ 9

Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni roboczych od momentu otrzymania towaru.

W przypadku przekazania do badań testowych większej ilości reklamowanych urządzeń, czas rozpatrywania reklamacji może się odpowiednio wydłużyć, ze względu na techniczne możliwości urządzenia testowego.

W razie wszelkich pytań i wątpliwości dotyczących rozpatrywania reklamacji prosimy o kontakt z naszym serwisem – tel.: 077 4510032, e-mail: info@fototorty.eu