

Instrukcje dotyczące złożenia reklamacji:

Podstawy złożenia reklamacji:

1. Sprawdź, czy Twój zakup jest objęty rękojmią lub gwarancją. Oba te aspekty dają ci prawo do reklamacji.
2. Standardowo na zakupiony towar jest 24 miesiąc gwarancji od dnia zakupu.
3. Pamiętajmy jednak, że gwarancja nie dotyczy uszkodzeń mechanicznych, czy takich które wynikają z niewłaściwego użytkowania.
4. Określ przyczynę reklamacji. Może to być wada produktu, niezgodność z umową lub inne problemy wynikające z zakupu.

Terminy w reklamacji:

1. Sprzedawca ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji w odpowiednim terminie, który zależy od lokalnych przepisów prawnych. Zwykle jest to 14 dni, licząc od daty otrzymania reklamacji.
2. Reklamacja rzeczy nabytej na odległość: Jeśli dokonałeś zakupu przez e-commerce, tj. przez internet, telefon itp., masz prawo do odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni od otrzymania towaru. Szczegółowe informacje na ten temat znajdziesz w przepisach dotyczących odstąpienia od umowy w sprzedaży na odległość.
3. Reklamacja z tytułu gwarancji: Jeśli twój produkt objęty jest gwarancją, skontaktuj się z producentem lub serwisem gwarancyjnym w celu zgłoszenia reklamacji. Postępuj zgodnie z instrukcjami udzielonymi przez gwaranta.

Żądania w reklamacji: W reklamacji możesz wyrazić różne żądania, takie jak:

- Naprawa produktu
- Wymiana produktu na nowy
- Zwrot pieniędzy
- Obniżenie ceny
- Odstąpienie od umowy

Kiedy sprzedawca może odmówić?

Sprzedawca może odmówić rozpatrzenia reklamacji w przypadku, gdy:

1. Uzna, że wada produktu wynika z twojego nieprawidłowego użytkowania lub uszkodzenia.
2. Stwierdzi, że wada nie istnieje.
3. Przekroczy termin rozpatrzenia reklamacji, ale o tym powinien cię poinformować i wyjaśnić powód opóźnienia.

Jak napisać reklamację:

1. Na początku reklamacji podaj swoje dane osobowe, datę i numer faktury lub dowodu zakupu. Wzór formularza możesz też pobrać na naszej stronie: www.aljot.pl
1. Opisz dokładnie problem, jaki napotkałeś z produktem. Wymień wady lub niezgodności z umową, które zauważyłeś.
2. Wyjaśnij, jakie są Twoje oczekiwania wobec sprzedawcy, czy chcesz wymiany, naprawy, zwrotu pieniędzy itp.
3. Dołącz do reklamacji wszelkie istotne dowody, takie jak zdjęcia, kopie dokumentów, korespondencję itp.
4. Reklamacji produktu dokonujesz w sklepie który zakupiłeś produkt, jeśli reklamacja dotyczy ProX, a Ty oczekujesz naprawy lub wymiany produktu jeśli taki jest dostępny u nas na stanie, możesz napisać do nas bezpośrednio na adres reklamacje@aljot.pl i koniecznie napisz nam maila dokładnie wg. wytycznych. Załącz koniecznie zdjęcia uszkodzeń.
5. Jeśli nie pobrałeś formularza lub z różnych względów nie możesz tego zrobić, możesz skorzystać z poniższego wzoru pisma reklamacyjnego, dostosowując go do swojej konkretnej sytuacji:

[Miejsce], [Data]

[Twoje Imię i Nazwisko]

[Adres]

[Twój numer telefonu] [Twój adres e-mail]

[Nazwa sprzedawcy]

[Adres sprzedawcy]

[Ewentualny numer telefonu] [Ewentualny adres e-mail]

Dotyczy: Reklamacja zakupionego produktu

Szanowni Państwo,

Niniejszym składam reklamację dotyczącą zakupionego przeze mnie produktu [nazwa produktu] w Państwa sklepie. Poniżej przedstawiam szczegóły mojej reklamacji:

Data zakupu: [data zakupu]

Numer faktury/dowodu zakupu: [numer faktury/dowodu zakupu]

Opis problemu: [Opisz tutaj dokładnie problem, który napotkałeś z produktem. Wymień wady lub niezgodności z umową, które zauważyłeś.]

Oczekiwania: [Wyjaśnij, jakie są Twoje oczekiwania wobec sprzedawcy, np. wymiana produktu, naprawa, zwrot pieniędzy itp.]

Dowody: [Dołącz tutaj wszelkie istotne dowody, takie jak zdjęcia, kopie dokumentów, korespondencję itp.]

Proszę o rozpatrzenie mojej reklamacji w możliwie najkrótszym terminie. Zgodnie z obowiązującymi przepisami, oczekuję odpowiedzi w ciągu 14 dni od daty otrzymania niniejszego pisma.

Z góry dziękuję za uwzględnienie mojej reklamacji i udzielenie odpowiedzi.

Z poważaniem,

[Twoje imię i nazwisko]

[Podpis]

Procedura reklamacyjna dotyczące lampek dla dystrybutorów marki Prox:

Model lampki	Problem reklamacyjny	Rozwiązanie problemów
Wszystkie	Urwany uchwyt/przyciski/zaśleпки	Nie wymieniamy lamp we własnym zakresie. Należy skontaktować się z producentem w celu ustalenia rozwiązania reklamacji.
Lampki wg. Listy ZESTAWIENIE LAMP DO WYMIANY REKLAMACYJNEJ PROX	Usterki techniczne nie związane z uszkodzeniem mechanicznym	Dystrybutor może wymieniać we własnym zakresie i na koniec roku odbieramy reklamację, po weryfikacji wystawiamy korekty lub wysyłamy sprawne produkty.
Lampki wg. Listy ZESTAWIENIE LAMP DO NAPRAWY REKLAMACYJNEJ PROX	Usterki techniczne nie związane z uszkodzeniem mechanicznym	Wymagają weryfikacji w dziale Reklamacji Prox. Nie wymieniamy lampek, staramy się naprawiać,
Wszystkie modele lamp akumulatorowych	Problem z żywotnością akumulatorów po roku użytkowania oraz innych podzespołów podlegających naturalnemu zużyciu.	Gwarancja nie obejmuje podzespołów podlegających naturalnemu zużyciu podczas eksploatacji oraz ich rozregulowania w trakcie użytkowania, w szczególności nie przestrzegania instrukcji obsługi oraz korzystania niezgodnie z jego przeznaczeniem.

Uwaga! Wszelkie informacje dotyczące reklamacji produktów ProX można uzyskać pod nr tel.: 515032884 e-mali: reklamacje@aljot.pl

Wszystko już wiesz? Jak napisać skuteczną reklamację i gdzie ją złożyć:

1. Opisz problem dokładnie i zwięźle, używając jasnego języka.
2. Zgromadź wszystkie istotne dowody, takie jak faktury, umowy, dowody zakupu, zdjęcia wadliwego produktu itp.
3. Sprawdź, czy sprzedawca lub producent ma wyznaczony specjalny formularz reklamacyjny i wypełnij go zgodnie z instrukcjami.
4. Wyślij reklamację za pomocą odpowiedniego środka komunikacji, na przykład pocztą tradycyjną, pocztą elektroniczną lub formularzem online na stronie sprzedawcy.
5. Zachowaj kopię reklamacji i dowód nadania.

Ważne telefon i maile:

Reklamacje:

51 503 2884

reklamacje@aljot.pl

Biuro (współpraca i warunki handlowe, zapytania odnośnie części i akcesoriów marki Prox, płatności, sponsoring):

508 856 379

biuro@aljot.pl