

## **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@foto-prezent.pl](mailto:info@foto-prezent.pl)  
Formularz reklamacji pobrać można ze strony

[http://www.foto-prezent.pl/pliki/protokol\\_reklamacyjny.pdf](http://www.foto-prezent.pl/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.foto-prezent.pl/pliki/protokol\\_reklamacyjny.pdf](http://www.foto-prezent.pl/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.: 77 4510032, e-mail: [info@foto-prezent.pl](mailto:info@foto-prezent.pl)