



Instrukcja obsługi reklamacji

Poniżej znajdują się informacje o sposobie postępowania przy zgłoszeniu reklamacji. Uprzejmie prosimy o zapoznanie się i przestrzeganie schematu jak poniżej:

1. Pod rygorem utraty uprawnień z tytułu rękojmi Nabywca wypełniając „Protokół zgłoszenia reklamacji” zobowiązany jest do przesłania do Sprzedawcy informacji o uszkodzeniach transportowych w terminie 2 dni roboczych, a o dostrzeżonych wadach jawnych (zamiany, braku) w terminie 5 dni roboczych od daty otrzymania towaru. Nadwyżkę towaru należy zgłosić Sprzedawcy niezwłocznie.
2. W przypadku stwierdzenia wad ukrytych towaru lub powstałych podczas jego obróbki lub użytkowania Nabywca zobowiązany jest do przesłania do Sprzedawcy „Protokołu zgłoszenia reklamacji” w terminie obowiązującym dla rękojmi - 2 lat od otrzymania towaru.
3. Do każdego „Protokołu zgłoszenia reklamacji” należy dołączyć dowód zakupu towarów oraz dokumentację fotograficzną. Nabywca jest zobowiązany dostarczyć towar, w celu identyfikacji wad.
4. Reklamacja zostanie rozpatrzona niezwłocznie w rozsądnym czasie. Uzasadniona reklamacja zostanie zakończona poprzez wymianę wadliwego towaru na towar wolny od wad, naprawę albo zwrot ceny. W skomplikowanych przypadkach towary wysyłane są: do analizy, do producenta lub innych specjalistów w celu sporządzenia stosownych opinii, co może spowodować wydłużony czas rozpatrzenia reklamacji. O każdym z takich przypadków Nabywca będzie poinformowany pocztą tradycyjną lub pocztą elektroniczną.

Wszelkie formularze dostępne są na stronie www.vbh.pl