

IMPRESIÓN DE QUEJAS

Fecha de presentación de la denuncia

1. Detalles del cliente:

Nombre y apellido.....

DIRECCIÓN.....

Número de teléfono.....

2. Información sobre el objeto de la reclamación (a rellenar por el cliente):

Fecha de compra.....

Producto

Modelo

Número de documento de compra (número de factura con IVA)

Fecha de detección del defecto

Descripción del defecto/motivo de la reclamación

.....

.....

3. Solicitud del anunciante (a rellenar por el cliente)

reparación gratuita

Reemplazo por uno nuevo

Devolución del precio pagado

Reducción del precio pagado

De conformidad con el art. 560 cc el comprador podrá presentar una declaración de reducción de precio o de desistimiento del contrato, a menos que el vendedor inmediatamente y sin excesivas molestias para el comprador sustituya el artículo defectuoso por uno libre de defectos o elimine el defecto. Esta limitación no se aplica si el artículo ya ha sido reemplazado o reparado.

Condiciones generales para presentar y aceptar reclamaciones de clientes:

1. La reclamación deberá presentarse por escrito y enviarse/entregarse (correo electrónico, carta certificada) a la dirección del domicilio social del Vendedor. Si envía una queja por correo electrónico, envíe una copia escaneada del formulario de queja correctamente completado (junto con una copia del comprobante de compra) a la siguiente dirección: office@arcoore.com

2. La reclamación sólo cubre los defectos resultantes de razones inherentes a los bienes adquiridos, siempre que el Cliente siga las correctas reglas de uso de los bienes, especificadas en las instrucciones de uso.

3. El Vendedor se compromete a considerar la reclamación dentro de los 14 días hábiles a partir de la fecha de su presentación e informar al Comprador sobre el resultado de la reclamación.

4. Si se acepta la reclamación, la mercancía deberá devolverse al domicilio social del Vendedor o al lugar indicado por él, en el embalaje original de fábrica, junto con un formulario de reclamación correctamente cumplimentado, una tarjeta de garantía y un comprobante de compra (recibo o Factura con IVA). Los bienes deben estar adecuadamente protegidos contra daños durante el transporte (los bienes dañados durante el envío no serán reparados ni reemplazados bajo la garantía).

5. El derecho a presentar una denuncia sólo está disponible durante el período de protección especificado en las disposiciones del Código Civil. El incumplimiento de las condiciones anteriores supondrá el rechazo de la reclamación.

Anotaciones del vendedor - decisión sobre la reclamación

Fecha de recepción de la denuncia.....

La queja fue aceptada/no aceptada por los siguientes motivos*