

**Protocollo di reclamo n.:**...../da compilare a cura del venditore/

Venditore: Activstar s.r.o., Piaristická 276/46, 911 01 Trenčín, ID No.: 47 876 085

E-mail: [info@activstar.eu](mailto:info@activstar.eu)

a) **Acquirente:** .....

b) **Prodotto contestato:**

.....

c) **Numero di prova d'acquisto:** .....

d) **Data di acquisto del prodotto:** .....

e) **Data del reclamo:** .....

f) **Difetti lamentati:**

.....

**Istruzioni per il consumatore:** Si rimanda alla Procedura Reclami, punto 27.

g) **Il consumatore ha deciso e rivendica il diritto di:**

- ☐ una corretta, tempestiva e gratuita eliminazione del difetto,
- ☐ sostituzione del prodotto,
- ☐ sostituzione di un componente del prodotto,
- ☐ sostituzione del prodotto difettoso con uno non difettoso,
- ☐ annullamento del contratto di acquisto,
- ☐ uno sconto ragionevole sul prezzo del prodotto. /Il consumatore deve indicare una delle opzioni di cui sopra.

h) **Determinazione delle modalità di gestione del reclamo da parte del Venditore:**

- ☐ immediatamente,
- ☐ entro 3 giorni lavorativi/se si tratta di un caso complesso/,
- ☐ entro e non oltre 30 giorni dalla presentazione del reclamo /se è richiesta una valutazione tecnica complessa del prodotto/.

i) **Gestione dei reclami:**

- ☐ immediatamente,
- ☐ il reclamo sarà trattato su: .....

**Acquirente:**..... **Venditore:**.....

/firme solo in caso di reclamo per posta/

j) **Modalità di gestione del reclamo:**

- ☐ invito scritto a prendere in consegna la prestazione su: .....

k) **\*Reclamoaccettato:**

- ☐ rimozione gratuita del difetto - riparazione,
- ☐ sostituzione del prodotto,
- ☐ sostituzione di un componente del prodotto,
- ☐ sostituzione del prodotto difettoso con un prodotto privo di difetti,
- ☐ annullamento del contratto di acquisto,
- ☐ uno sconto ragionevole sul prezzo del prodotto .....% del valore di ..... euro,

l) **\*Reclamorespinto, motivazioni:**

.....

Data del reclamo:.....

**Venditore:** ..... **Acquirente:** .....