

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

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:**

.....

Venditore: **Acquirente:**