



## **INSTRUKCJA SKŁADANIA REKLAMACJI**

- 1) W celu złożenia reklamacji niezbędne jest wypełnienie formularza reklamacyjnego w formie aktywnego dokumentu PDF. Formularz reklamacyjny należy pobrać ze strony internetowej: <https://malow.com.pl/obsługa-serwisowa/> . W celu ułatwienia procesu proponujemy zapis formularza na dysku swojego komputera wraz z wpisaniem danych do pkt. I Dane zgłaszającego.
- 2) W pkt. II Dane dotyczące reklamowanego wyrobu należy wpisać dane z faktury:
  - numer faktury,
  - numer zamówienia klienta,
  - nazwę wyrobu,
  - kolory malowania.Poza danymi z faktury dodatkowo należy podać:
  - ilość sztuk reklamowanych wyrobów,
  - nr fabryczny w przypadku wyrobów z wyposażeniem elektrycznym (etykieta na ścianie tylnej) oraz certyfikowanych (dane z tabliczki znamionowej),
  - numer kontrolny wyrobu (naklejka na ścianie tylnej lub w przypadku wyrobów w opakowaniach pieczętka na etykiecie produkcyjnej).
- 3) W pkt. III Opis problemu, należy szczegółowo opisać problem oraz dołączyć w postaci załącznika poczty dokumentację w postaci zdjęć, filmu, pomiarów własnych itp. Zdjęcia powinny przedstawiać: wyrób w całości oraz miejsca problematyczne. Dodatkowo należy zasugerować sposób rozwiązania reklamacji, np. wymiana, naprawa, upust cenowy, zwrot.
- 4) W celu realizacji reklamacji niezbędne jest potwierdzenie zapoznania się z informacją dotyczącą przetwarzania danych osobowych. W celu potwierdzenia należy w pustym polu wpisać znak „x”.
- 5) W przypadku uszkodzeń transportowych należy dodatkowo załączyć:
  - wypełniony protokół uszkodzenia-do pobrania ze strony internetowej: <https://malow.com.pl/obsługa-serwisowa/>
  - skan dokumentu WZ wraz zapisem informacji o uszkodzeniu z czytelnym podpisem odbiorcy.
- 6) Wypełniony formularz wraz z niezbędnymi załącznikami należy przestać na adres: [reklamacje@malow.com.pl](mailto:reklamacje@malow.com.pl)