



Astrum – Stas Sp. J.  
Elżbieta i Roman Staś  
Ul. Oleska 125  
45-231 Opole  
Tel. 77 457 65 55, NIP: 7542642891  
www.astrum.com.pl

# PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY

nr \* \_\_\_\_\_

Data zgłoszenia \*\*: \_\_\_\_\_

GWARANCJA/USTERKA \*\*

NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z ZAMÓWIENIEM \*\*

BRAK W DOSTAWIE \*\*

## Dane zgłaszającego/użytkownika \*\*: \_\_\_\_\_

Imię i Nazwisko/Nazwa firmy:	
Kod: <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Miejscowość:
Ulica:	Nr domu/budynku:
NIP:	
Nr telefonu:	E-mail:

## Dane dotyczące reklamowanego produktu \*\*: \_\_\_\_\_

Nazwa produktu:
Typ produktu:
Nr umowy:
Nr faktury:
Nr seryjny produktu:

## Opis wady/usterki (miejsce, zakres, czas wystąpienia, przyczyny, wyszczególnienie brakujących elementów, itp.) \*\*: \_\_\_\_\_

## Żądania klienta co do sposobu załatwienia reklamacji \*\*: \_\_\_\_\_

## Wstępna ankieta dotycząca zgłoszenia reklamacyjnego \*\*

tak  nie  nie dotyczy

- Czy był przeprowadzony obowiązkowy przegląd techniczny bramy? - jeśli tak należy podać datę przeglądu:
- Czy wystąpił zanik w dostawie elektryczności/wyłączenie atmosferyczne?
- Czy przez dłuższy czas napęd był odłączony od zasilania?
- Czy brama obsługiwana jest w trybie awaryjnym? - należy podać jak często:
- Czy po zamontowaniu bramy wykonano w jej obrębie prace tynkarskie/szlifowanie/malowanie?
- Czy po zakończeniu ww. prac tynkarskie/szlifowanie/malowanie wyczyszczono podzespoły bramy?

Zgłoszenie reklamacji:

- 1) Reklamację należy zgłaszać poprzez pocztę elektroniczną, listownie lub osobiście wraz z wypełnionym formularzem reklamacyjnym
- 2) W przypadku zgłoszenia nieuzasadnionej reklamacji np. braku wiedzy o obsłudze bramy, lub braku zasilania wszelkie koszty z tym związane pokrywa reklamujący
- 3) Niewypełnienie dokumentu w całości może spowodować nieuwzględnienie ewentualnej reklamacji

Dojazd serwisu do klienta: 1,50 zł brutto za każdy kilometr (wyjazd z Opola woj. Opolskie) + 98,50 zł brutto za każdą rozpoczętą rg

Zgodnie z karta gwarancyjną, warunkiem jej utrzymania jest wykonanie płatnych przeglądów konserwacyjnych przez Firmę ASTRUM-STAS. Obowiązek pozyskania Karty Gwarancyjnej oraz zlecenia przeglądu leży po stronie właściciela lub administratora bramy, napędu, szlabanu. Nie wykonanie przeglądu we właściwym czasie powoduje utratę gwarancji i certyfikatu bezpieczeństwa działania CE. Koszt przegląd - brama garażowa: 185 zł brutto, brama przemysłowa 250 zł brutto + dojazd serwisu do Klienta: 1,50 zł brutto za każdy kilometr (wyjazd z Opola woj. Opolskie)

Reklamacja nie obejmuje:

- 1) Wycierania się segmentów przy ościeżnicach, gdzie występuje zjawisko tarcia będące naturalnym wynikiem użytkowania bramy
- 2) Duża różnica temperatur strony wewnętrznej i zewnętrznej może doprowadzić do wygięcia się elementów bramy tzw. efekt bimetaliczny. Efekt ten ustępuje przy zniwelowaniu różnicy
- 3) Baterii, bezpieczników, żarówek, uszczelek
- 4) Usterek spowodowanych działaniami czynników zewnętrznych takie jak woda, ogień, sole, kwasy, rozpuszczalniki, cement, wapno
- 5) Przepięć w sieci energetycznej, silnego pola magnetycznego
- 6) Uszkodzeń mechanicznych
- 7) Uszkodzeń na skutek nieprzestrzegania zasad użytkowania bramy zawartych w instrukcji obsługi
- 8) Regulacji bramy i napędu po zmianie poziomu „0” - obniżenie lub podniesienie posadzki
- 9) Uszkodzeń, które powstały na wskutek braku odpowiedniej wentylacji pomieszczenia w którym zamontowano produkt podczas użytkowania oraz w czasie przeprowadzenia różnych prac budowlanych związanych z podwyższeniem poziomu wilgotności, odpowiedniej instalacji odprowadzającej wodę z pod uszczelek progowych i elementów ościeżnicy, w celu wyeliminowania ryzyka korozji
- 10) Rolek, linek i innych elemnów ruchomych i ciernych

Firma Astrum-Stas Sp.j. zobowiązuje się do :

- 1) Rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania przez Reklamującego pisemnego (mail, poczta) zgłoszenia reklamacyjnego
- 2) Dokonać naprawy nie dłużej niż 21 dni roboczych, a w przypadku konieczności sprowadzenia części od producenta nie dłużej niż 60 dni (jeżeli te są zasadne)
- 3) Wymieni towar na wolny od wad w przypadku: braku możliwości ich usunięcia lub jeśli po dokonaniu co najmniej 3 napraw tego samego elementu nie stwierdzono pozytywnych efektów.

**UWAGA !**

Protokół reklamacyjny stanowi potwierdzenie złożenia reklamacji na niezgodność towaru z umową „Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsu menckiej” lub na niezgodność z Warunkami Gwarancji „ASTRUM-STAS SP. J.” lub braku w dostawie. Zawarte w Protokole informacje będą podstawą do analizy zgłoszenia oraz do rozstrzygnięcia o zasadności reklamacji przez Sprzedawcę lub Gwaranta.

Podpis Zgłaszającego  
(Imię i Nazwisko)

Podpis przyjmującego reklamację

Poniższą sekcję wypełnia przedstawiciel firmy Astrum-Stas

Data przyjęcia zgłoszenia:

Data przyjęcia reklamowanego towaru:

*Opinia producenta/rzeczoznawcy\*\*\*:*

*Sposób załatwienia reklamacji data wysyłki towaru do klienta/przybliżony termin przyjazdu ekipy serwisowej\*\*\*:*

Pokwitowanie odbioru osobistego towaru/odbioru usługi serwisowej\*\*\*, data: