Formularz reklamacyjny

Serwis terra.polsoft.pl

Jeżeli chcesz złożyć reklamację dotyczącą zamówienia złożonego w Serwisie (np. niezgodności towaru z umową, uszkodzenia w transporcie, niedostarczenia licencji lub błędnej rejestracji pakietu serwisowego), możesz posłużyć się tym formularzem i wysłać go e-mailem na adres terra@polsoft.pl albo pocztą na adres Sprzedawcy. Skorzystanie z formularza nie jest obowiązkowe.

Roszczenia z **gwarancji producenta** lub z **pakietu serwisowego producenta** (np. pakiety serwisowe TERRA) możesz zgłosić bezpośrednio producentowi – szybciej i często w miejscu instalacji. Jeżeli kupujesz jako konsument lub PNPK, możesz zamiast tego skorzystać z uprawnień wobec nas jako sprzedawcy (niezgodność towaru z umową) – wybór należy do Ciebie.

ADRESAT (SPRZEDAWCA):

Polsoft Engineering Sp. z o.o.
ul. 73 Pułku Piechoty 1, 40-467 Katowice
NIP: 954-22-46-570
e-mail: terra@polsoft.pl

DANE KLIENTA:

(Obowiązkowe)

Imię i nazwisko / firma: .....

Numer zamówienia / data zawarcia umowy: .....

Adres e-mail do kontaktu: .....

Kupuję jako: ☐ konsument ☐ przedsiębiorca na prawach konsumenta (PNPK) ☐ firma (zakup zawodowy) – NIP: .....

(Dobrowolne, które jednak ułatwią nam kontakt)

Adres: .....

Numer telefonu: .....

PRZEDMIOT REKLAMACJI:

Produkt (nazwa, model, numer seryjny / klucz licencyjny / numer pakietu serwisowego): .....

Data dostarczenia: .....

OPIS REKLAMACJI (*na czym polega niezgodność z umową, kiedy została stwierdzona*):

.....

.....

ŻĄDANIE:

Konsument lub PNPK:

☐ naprawa towaru ☐ wymiana towaru ☐ doprowadzenie licencji / treści cyfrowej do zgodności z umową

☐ obniżenie ceny o kwotę: ..... ☐ odstąpienie od umowy

(obniżenia ceny lub odstąpienia można żądać m.in. wtedy, gdy naprawa i wymiana są niemożliwe, nieskuteczne albo niezgodność jest istotna – § 12 Regulaminu)

Firma (zakup zawodowy):

☐ pomoc w zgłoszeniu do producenta ☐ korekta zamówienia / dokumentów ☐ inne: .....

Numer rachunku bankowego do ewentualnego zwrotu: .....

.....
data i podpis (jeżeli formularz jest przesyłany w formie papierowej lub skanu)

Ważne: Odpowiemy w ciągu 14 dni od otrzymania reklamacji. Jeżeli towar trzeba do nas dostarczyć, prześlemy instrukcję – u konsumentów i PNPK odbiór organizujemy na nasz koszt. Przed wysłaniem urządzenia zrób kopię zapasową danych i usuń hasła, jeśli to możliwe.

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

Administratorem danych jest Polsoft Engineering Sp. z o.o. (ul. 73 Pułku Piechoty 1, 40-467 Katowice). Dane przetwarzamy w celu rozpatrzenia reklamacji (art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z ustawą o prawach konsumenta i Kodeksem cywilnym; art. 6 ust. 1 lit. f RODO) i przechowujemy do zakończenia sprawy oraz upływu okresu przedawnienia roszczeń. W razie potrzeby przekazujemy je producentowi, przewoźnikom i bankowi. Przysługuje Ci prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, sprzeciwu oraz skargi do Prezesa UODO. Kontakt: odo@polsoft.pl. Szczegóły: Polityka prywatności – https://terra.polsoft.pl/polityka-prywatnosci/.