

Wady techniczne i fabryczne produktu

W przypadku zgłoszenia reklamacji dotyczącej wad technicznych lub fabrycznych produktu, prosimy o pobranie i wypełnienie protokołu reklamacyjnego dostępnego pod adresem: https://www.ecolight.pl/files/protokół_reklamacyjny.pdf.

Wypełniony protokół prosimy przesać na adres reklamacje@ecolight.pl.

Następnie Dział Reklamacji zwrótnie udzieli informacji o odbiorze przesyłki z reklamacjami.

W ciągu 14 dni Dział Reklamacji przekaże informacje zwrotną z decyzją przyznania lub odmowy reklamacji.

Zaleca się aby w miarę możliwości reklamowany towar znajdował się w oryginalnym opakowaniu wraz ze wszystkimi dodatkami dostarczonymi wraz z towarem (okablowanie, instrukcje, sterowniki itp.).

W przypadku dostarczenia do reklamacji towaru noszącego znamiona ingerencji do wnętrza produktu - stwierdzenia próby otwarcia lub zmian w jego konstrukcji – zostanie ona odrzucona, a towar odesłany na koszt reklamującego. Podobnie ma się sprawa z dostarczeniem do reklamacji produktu uszkodzonego mechanicznie.

Reklamacje ilościowe towaru (braki w dostawie) również są rozpatrywane przez Dział Reklamacji pod adresem reklamacje@ecolight.pl

Uszkodzenia w transporcie

Podstawą do rozpatrzenia tego typu reklamacji jest: protokół szkody sporządzony w obecności kuriera podczas odbioru przesyłki (należy zwrócić uwagę na dodatkowe opakowanie, oklejenie paczki taśmą bez logo Eco Light, na uszkodzenia mechaniczne paczki – rozdarcia, wgniecenia). W wypadku GLS protokół ten można sporządzić do 7 dni od daty odbioru wzywając w tym czasie kuriera. Należy również wykonać zdjęcia uszkodzonego towaru i uszkodzeń powstałych na opakowaniu/paczce zbiorczej, mogących potwierdzić lub wykluczyć uszkodzenie w czasie transportu i przesać je e-mailem wraz z protokołem szkody na adres reklamacje@ecolight.pl.

Mail należy tytułować: Zgłoszenie szkody w transporcie „Nazwa firmy zgłaszającej”.

Należy wypełnić i dołączyć do przesyłki protokół reklamacyjny na zasadach jak w przypadku reklamacji jakościowej, dopisać: Uszkodzenie mechaniczne podczas transportu.

Dział reklamacji zwrótnie przekaże informację o podjętych krokach w celu zamknięcia reklamacji.