

## Formulaire de réclamation

FPS 04-01 ed.2

DATE DE DÉCLARATION : .....

DÉCLARANT : .....

.....

**TYPE DE DEMANDE :**

- a) réclamation quantitative    trop     trop peu      
b) réclamation qualitative :    défectueux     endommagé     à réparer   
c) autre réclamation :    .....

**Système de câblage structuré de DRAKOM :**

1. N° de certificat de l'installateur qui a effectué l'installation : .....
2. Nom de fichier contenant les résultats de mesures de la connexion réclamée : .....
3. Modèle et n° de l'appareil de mesure où un événement de réclamation a été détecté : .....

DATE ET NUMÉRO DU DOCUMENT DE REFERENCE / DE LA COMMANDE : .....

	N° de facture d'achat	Code de produit	Désignation de la marchandise	Quantité
1				
2				
3				
Cause de réclamation (en cas de DRAKOM, donner la norme que le produit ne remplit pas) :				
Commentaires (façon attendue pour le traitement de la réclamation) :				

.....  
**Cachet et signature lisible du client**

Direction Générale Bydgoszcz  
ul. Łochowska 69  
86-005 Białe Błota  
tél. : +48 52 36 36 388  
fax.+48 52 36 36 370  
e-mail: sales@bkte.pl

Succursale de Varsovie  
ul. Grochowska 7  
02-495 Warszawa  
tél. : +48 22 86 75 555  
fax.+48 22 86 75 544  
e-mail: warszawa@bkte.pl

Succursale de Gdańsk  
ul. Orzechowa 5  
80-175 Gdańsk  
tél. : +48 58 558 43 23  
fax.+48 58 558 43 32  
e-mail: gdansk@bkte.pl

Bureau d'études  
ul. Roździeńskiego 91  
40-246 Katowice  
tél. +48 32 781 00 46  
e-mail: pmkatowice@bkte.pl

Succursale Sud  
ul. Mogińska 97  
31-545 Kraków  
tel.+48 12 410 58 81  
fax.+48 12 418 08 18  
e-mail: krakow@bkte.pl  
katowice@bkte.pl

Rempli par BKT Elektronik

Réclamations :            accepté <input type="checkbox"/> rejeté <input type="checkbox"/>	<b>N° d'affaire :</b> .....
OBSERVATIONS ! .....	
.....	
.....	<b>Attention !!!</b>
Date, cachet et signature de l'employé de BKT Elektronik :	<b>Placez-le sur l'envoi dans un endroit bien en vue !!!</b>
Remboursement possible jusqu'au : .....	

## INSTRUCTIONS POUR L'ENTREPÔT :

- Réception en entrepôt             Expédition pour la réparation sous garantie

## Procédure d'examen des réclamations

1. **Formulaire de réclamation (à télécharger à partir du Web [www.bkte.pl](http://www.bkte.pl) ou envoyer par voie électronique)** - remplir le formulaire et l'envoyer à l'adresse [reklamacja@bkte.pl](mailto:reklamacja@bkte.pl) Les réclamations à l'aide d'autres formulaires ne seront pas acceptées.
2. **Période de traitement de réclamation** : jusqu'à 14 jours, le client sera informé par écrit
3. **Acceptation ou refus de la réclamation** - La réclamation n'est reconnue qu'après avoir l'examinée, l'acceptée et lui donné le numéro d'affaire par BKT Elektronik. Dans le cas d'un retour de la marchandise non confirmé par BKT et sans formulaire de retour accompagné approuvé, l'envoi sera renvoyé à la charge de l'expéditeur. L'acceptation de renvoi de la marchandise à une réclamation ne signifie pas la reconnaissance simultanée de la réclamation.
4. **Retour de la marchandise après l'acceptation BKT** - l'envoi doit être accompagné d'un document d'orientation approuvé qui prend en compte le nom, la quantité et la raison, pour laquelle la marchandise est retournée et les numéros de factures d'achat à corriger. Une copie du formulaire approuvé par BKT Elektronik doit être placée dans le remboursement à l'extérieur de l'emballage. L'envoi doit être également marqué dans un endroit bien en vue par le numéro d'affaire. Les envois qui ne satisfont pas à ces exigences seront retournés aux frais du client
5. **Emballage** - La réclamation n'est possible que dans l'emballage d'origine non ouvert
6. **Carton d'expédition** - Le produit retourné doit être emballé dans un carton d'expédition supplémentaire qui permettra de protéger les produits et leur emballage d'origine de dommages potentiels. Le produit portant des signes d'utilisation ne sera pas accepté. En cas de dommage de l'emballage d'origine la valeur de la marchandise retournée sera réduite de 20%
7. **Réclamation de marchandises** - La marchandise qui n'a pas été achetée à BKT Elektronik, autre que rapportée ci-dessus et les envois sans numéro d'affaire sera renvoyé aux frais du client.
8. **Retour de la marchandise** - Les frais de port à la charge de BKT Elektronik ne seront acceptés que par le transitaire DPD, Raben. Les retours par l'intermédiaire d'autres sociétés de courrier ne seront pas acceptées.

