

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

Gracias por comunicarnos su problema o comentario.
Por favor, complete este formulario de la manera más detallada posible para que podamos gestionar su reclamación de forma rápida y cuidadosa y abrir un expediente.

1. Datos del cliente

Nombre del cliente:

Número de cliente:

Número de teléfono:

Persona de contacto:

2. Información del producto

Nombre de la colección:

Número de artículo:

Número de lote:

Cantidad solicitada (rollos/metros):

Cantidad (rollos/metros) afectada por la reclamación:

Fecha del pedido:

Fecha de instalación:

Número de pedido/factura:

3. Descripción

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Entrega de producto incorrecto | <input type="checkbox"/> Diferencia en los bordes | <input type="checkbox"/> Acabado deficiente de los bordes |
| <input type="checkbox"/> Diferencia de color entre rollos o paños (dentro de un mismo rollo) | <input type="checkbox"/> Error de impresión | <input type="checkbox"/> Desajuste del patrón |
| <input type="checkbox"/> Diferencia de color respecto a la colección (muestra o catálogo) | <input type="checkbox"/> Rayas o manchas | <input type="checkbox"/> Daños |
| | <input type="checkbox"/> Pliegues | <input type="checkbox"/> Otro: |

4. Situación

- | | | |
|--|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Instalación profesional | <input type="checkbox"/> Problema visible antes de la instalación | <input type="checkbox"/> Descartado |
| <input type="checkbox"/> Instalación particular | <input type="checkbox"/> Problema visible después de la instalación | |

5. Instalación e información técnica

Breve descripción del método de instalación:

Tipo de adhesivo + marca:

Superficie/base:

Si es otro:

Fecha de aplicación del enlucido
(si corresponde):

6. Descripción detallada del problema

Para poder evaluar correctamente su reclamación, le pedimos que complete el formulario de la forma más completa posible.

Añada también fotos claras en las que el problema sea bien visible. Preferiblemente, haga fotos desde diferentes ángulos y distancias. De este modo podremos obtener una buena imagen del defecto y de su alcance. Sobre la base de la información y las fotos, revisaremos su reclamación con más detalle. Si falta información, nos pondremos en contacto con usted.

Las reclamaciones sobre defectos visibles en el papel pintado deben comunicarse antes de la instalación. ¿El papel pintado ya está instalado? En ese caso, comunique la reclamación inmediatamente, como máximo después de 3 tiras.

¿Compró el papel pintado a través de una tienda o punto de venta? Entonces su reclamación se gestionará siempre a través de ese punto de venta.

El Customer Service de Arte solo gestiona expedientes de clientes directos y socios distribuidores de Arte.

ARTE®

arte-international.com