

Elizówka, 16,07,2019

PROCEDURA POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

ZGŁASZANIE REKLAMACJI

1. Rejestracja zgłoszenia reklamacyjnego odbywa się w oparciu o dowód zakupu towaru i Kartę Gwarancyjną oraz ważny dowód zakupu.

W przypadku, gdy karta jest nie wypełniona lub jej brak - należy ją uzupełnić lub zgłosić się do sprzedawcy aby wydał nową.

2. Reklamujący dokonuje zgłoszenia uszkodzenia sprzętu w jeden z kilku dostępnych sposobów:
 - a.) Wykonuje telefon do serwisu pod numer 81 5324903 i zgłasza chęć złożenia reklamacji podając swoje dane teleadresowe oraz dane urządzenia
 - b.) Zgłasza usterkę wysyłając wiadomość na adres e-mail serwis@elektromechanik.pl Podając swoje dane teleadresowe oraz dane urządzenia
 - c.) Od 2020 roku reklamacje będzie można zgłosić on Line w nowym systemie ELEKTROMECHANIK SERWIS
3. Serwis przekazuje informacje o dacie i przewidywalnej godzinie odbioru paczki przez kuriera z firmy DPD

Zgłaszający roszczenie właściciel sprzętu, z tytułu gwarancji, zobowiązany jest do podania danych osobowych Art. 23.ust. 1., pkt. 3., Ustawy o Ochronie Danych Osobowych.

WYSYŁKA SPRZĘTU DO SERWISU

1. Reklamujący wydaje przesyłkę kurierowi DPD (zleconego wcześniej przez SERWIS)
2. Kurier pozostawia potwierdzenie odbioru paczki ze sprzętem w postaci kopii listu przewozowego.
3. W przypadku kiedy kurier do dojedzie w umówionym terminie lub klient musi opuścić umówiony adres, klient niezwłocznie kontaktuje się z serwisem umawiać kolejny dogodny termin.

Zabrania się nadawania przesyłek na paletach bez wcześniejszej konsultacji pisemnej z SERWISEM.

Paczka nie może być cięższa niż 30 kg, a suma wymiarów długości, szerokości i wysokości nie może przekraczać 180 cm.

Klient nie wnosi żadnych opłat kurierowi podczas nadawania przesyłki.

Przesyłki są automatycznie ubezpieczone na kwotę 5000,00 PLN

Serwis nie odbiera przesyłek nadanych na koszt serwisu innym przewoźnikiem niż dpd.

NARPAWA SPRZĘTU

SERWIS zobowiązuje się w terminie 14 dni (z reguły do 5 dni) wydać decyzję o trybie przeprowadzenia naprawy – Tryb gwarancyjny lub Tryb pogwarancyjny.

Tryb gwarancyjny (naprawa bezpłatna)

W tym przypadku sprzęt naprawiony, lub w niektórych przypadkach wymieniony na nowy, powróci do sprzedawcy w przeciągu 14 dni (z reguły do 5 dni) wraz z odpowiednią adnotacją na karcie gwarancyjnej o przebiegu naprawy.

W szczególnych gdy serwis nie jest w stanie naprawić ani wymienić sprzętu w terminie do 14 dni przypadkach (np. konieczność sprowadzenia części z zagranicy lub nowego urządzenia), serwis informuje klienta o zakwalifikowaniu reklamacji jako gwarancyjna i podaje szacunkowy czas oczekiwania na naprawę.

Tryb pogwarancyjny (naprawa płatna)

1. SERWIS do 14 dni (z reguły do 5 dni) informuje Reklamującego o odrzuceniu roszczeń reklamującego i powodach tej decyzji oraz o kosztach naprawy odpłatnej wraz z kosztami transportu.
2. Po uzyskaniu zgody Reklamującego na naprawę płatną - SERWIS w terminie jak najkrótszym odsyła naprawiony sprzęt wraz z fakturą.

W przypadku, gdy Reklamujący nie zgadza się z opinią wydaną przez zakład serwisowy, wówczas pisze pismo o przeprowadzenie ponownej weryfikacji (odwołanie od decyzji serwisu), argumentując swoją rację.

Po ponownej weryfikacji - SERWIS o decyzji informuje Reklamującego listem poleconym.

W sytuacji kiedy klient rezygnuje z naprawy płatnej i wyraża chęć odesłania sprzętu nie musi pokrywać kosztów transportu.

W przypadku braku decyzji klienta w terminie do 30 dni, zostaje naliczana opłata za magazynowanie sprzętu w wysokości 1,00 PLN/netto za dobę.

ODBIÓR SPRZĘTU OD PRZEWOŹNIKA

Reklamujący sprawdza stan przesyłki na zewnątrz oraz otwiera ją przy kurierze sprawdzając, czy sprzęt nie posiada widocznych uszkodzeń mechanicznych.

W przypadku uszkodzeń sprzętu reklamujący niezwłocznie domaga się od kuriera sporządzenia protokołu szkody, a następnie składa reklamację za pośrednictwem kuriera - wypełniając **formularz reklamacyjny-interwencyjny** w załączniku dołączając oryginał listu. Następnie kontaktuje się z SERWISEM celem uzgodnienia dalszego postępowania.

CZĘŚCI ZAMIENNE

SERWIS na prośbę Klienta może dokonać sprzedaży części zamiennych.

W przypadku części zamiennych Sklep nie pośredniczy w ich sprzedaży, lecz podaje numer kontaktowy do **Serwisu (81) 532-49-03**. SERWIS ustala z Klientem jakie części potrzebuje. Następnie wysyła je wraz z fakturą kurierem bezpośrednio do Klienta. Płatność odbywa się **za pobraniem**.

UWAGI OGÓLNE

1. Każda przesyłka powinna być zapakowana w sposób umożliwiający jej bezpieczny transport oraz odpowiednio oznakowania przez nalepki przewoźnika.
2. Za uszkodzenie przesyłki powstałe od chwili przyjęcia jej przez przewoźnika do chwili jej doręczenia odpowiedzialność ponosi firma spedycyjna.
3. Wszystkie przesyłki są nadawane na koszt SERWISU. Reklamujący w żadnym przypadku nie płaci przewoźnikowi.
4. W przypadku, gdy kurier nie przyjeżdża w wyznaczonym terminie po reklamację, należy niezwłocznie powiadomić telefonicznie lub mailowy o tym fakcie SERWIS.
5. W przypadku, gdy reklamacja nie powraca z serwisu lub brak innego kontaktu serwisu z Reklamującym w przeciągu 14 dni od daty zgłoszenia reklamacji, należy skontaktować się z SERWISEM.

KONTAKT Z SERWISEM

- Infolinia SERWISU : Kierownik Serwisu Tel. (81) 532-49-03
- Fax (81) 756-37-40
- Adres mailowy dla Klientów serwis@elektromechanik.pl
- Godziny pracy: **poniedziałek - piątek 8⁰⁰ -16⁰⁰**

