

PROCEDURA REKLAMACYJNA

SiDLY Sp. z o.o.

1. Cel procedury

1.1. Celem procedury reklamacyjnej jest zapewnienie, że postępowanie reklamacyjne będzie prowadzone w sposób, który pozwoli na prawidłowe rozpoznanie przyczyny powstania zgłoszonych reklamacji oraz zapewnienie, że SiDLY Sp. z o.o. rzetelnie i sumiennie rozpatrzy reklamację.

2. Zakres obowiązywania

2.1. Procedura ma zastosowanie w SiDLY Sp. z o.o. i dotyczy wszystkich urządzeń SiDLY Care objętych rocznym okresem gwarancji producenta.

2.2. Pracownik Działu Obsługi Klienta jest osobą odpowiedzialną za:

2.2.1. nadzorowanie całości postępowania w procesie reklamacji,

2.2.2. osobiste przyjęcie urządzenia do reklamacji w siedzibie producenta,

2.2.3. przeprowadzenie ostatecznych wyjaśnień w sprawie reklamacji,

2.2.4. prowadzenie korespondencji, kontakt ze składającym reklamację,

2.2.5. prowadzenie archiwum reklamacji.

3. Proces reklamacji

3.1. reklamację użytkownik zgłasza do sprzedawcy, u którego urządzenie zostało zakupione,

3.2 reklamujący powinien zgłosić reklamację w ciągu 14 dni od daty powstania uszkodzenia,

3.3. każdy użytkownik może zgłosić swoje uwagi i zareklamować wadę urządzenia SiDLY

3.4. reklamujący pobiera druk reklamacji ze strony internetowej <http://www.sklep.sidly-care.eu/pl/regulaminy-i-formularze.html>

3.5. reklamujący wysyła druk reklamacyjny wraz z urządzeniem na adres siedziby producenta na koszt własny. W przypadku złożenia urządzenia do reklamacji osobiście w siedzibie producenta, reklamujący otrzyma dokument potwierdzający złożenie reklamacji,

3.6. do reklamowanego sprzętu należy dołączyć kserokopię dowodu zakupu, kartę gwarancyjną oraz wypełniony druk reklamacyjny, który powinien być wypełniony możliwie jak najbardziej dokładnie i opisowo,

3.7. w przypadku braku dokumentu potwierdzającego zakup urządzenia, następuje brak możliwości złożenia reklamacji,

3.8. urządzenie powinno zawierać oryginalne opakowanie umożliwiające bezpieczny transport do producenta,

3.9. reklamacje może przyjąć jedynie pracownik Działu Obsługi Klienta,

3.10. przyjęcie przez pracownika DOK reklamacji jest równoznaczne z uruchomieniem trybu jej rozpatrywania (przyjęcie reklamacji liczy się od momentu fizycznego trafienia przesyłki do siedziby producenta),

3.12. Dział Techniczny w nieprzekraczalnym terminie 5 dni roboczych (liczonych od momentu otrzymania od pracownika Działu Obsługi Klienta niesprawnego urządzenia) weryfikuje urządzenie pod kątem awarii a następnie składa raport do Działu Obsługi Klienta zawierający informację o dysfunkcji urządzenia SiDLY Care oraz o przyczynie i rodzaju(wina Reklamującego/ wina producenta) uszkodzenia,

3.13. w przypadku, gdy wada została spowodowana uszkodzeniem mechanicznym (zalenie, użycie nadmiernej siły wobec urządzenia) wynikającym z winy Reklamującego, reklamacja zostaje uznana za niezasadną,

3.14. producent nie uznaje reklamacji z tytułu gwarancji, jeśli dokonano w urządzeniu zmian technicznych bez zgody producenta, niewłaściwie je składowano lub użytkowano. Dotyczy również stwierdzonych uprzednich prób naprawy urządzenia.

3.15. po naprawie usterki wynikającej z winy producenta sprzęt zostanie odesłany na koszt SiDLY Sp. z o.o. na wskazany przez reklamującego adres (stąd ważne jest podanie w dokumentacji adresu zwrotnego do wysyłki),

3.16. w przypadku, gdy serwisowanie urządzenia będzie skutkowało powstaniem rozliczeń finansowych z klientem, bądź powstaniem strat finansowych dla SiDLY Sp. z o.o., decyzja o sposobie przeprowadzenia procedury reklamacyjnej wymaga akceptacji kierownika Działu Technicznego i Dyrektora Działu Finansowego,

3.17. jeżeli urządzenie dostarczone do producenta okaże się działające zgodnie ze specyfikacją i wolne od wad, producent pobiera opłatę za diagnostykę i koszty przesyłki celem odesłania urządzenia do Reklamującego (istnieje możliwość odstąpienia od kosztów przesyłki w przypadku odbioru przedmiotowego urządzenia w siedzibie producenta),

3.18. Producent rozpatrzy reklamację w możliwie najkrótszym terminie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty złożenia reklamacji, reklamujący otrzymuje pisemną odpowiedź w formie elektronicznej na swoją reklamację w ciągu 14 dni kalendarzowych,

3.19. reklamacja zostanie przedstawiona do zapoznania kierownikowi Działu Technicznego,

3.20. druk reklamacji, odpowiedź oraz ewentualne załączniki i wszelka korespondencja z reklamującym, przechowywane są w biurze SiDLY Sp. z o.o., odpowiedzialny jest za to pracownik Działu Obsługi Klienta, który prowadzi rejestr reklamacji na dany rok kalendarzowy,

3.21. gwarancja ulega przedłużeniu o okres, w którym była rozpatrywana reklamacja, licząc od daty zgłoszenia reklamacji do dnia dostarczenia użytkownikowi nowego egzemplarza wolnego od wad,

3.22. gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej,

3.23. gwarancja obejmuje wady i uszkodzenia urządzenia wynikłe z winy producenta, z powodu wady materiału, niewłaściwej obróbki lub montażu. Przez udzielenie gwarancji producent zobowiązuje się do całkowitej wymiany urządzenia na egzemplarz wolny od wad,

4. Gwarancją nie są objęte:

4.1. wady powstałe wskutek eksploatacji urządzenia niezgodnie z zasadami eksploatacji, przeróbek, zmian konstrukcyjnych dokonywanych przez użytkownika lub osoby trzecie;

4.2. wady powstałe wskutek działania czynników zewnętrznych a w szczególności uszkodzeń mechanicznych, uszkodzeń powstałych wskutek działania środków chemicznych;

4.3. naturalne zużycie zgodne z właściwościami albo przeznaczeniem urządzenia;

4.4. uszkodzenia przez czynniki mechaniczne, termiczne, chemiczne i inne wywołane działaniem użytkownika lub działaniem sił zewnętrznych;

4.5. uszkodzenia, które nastąpiły w wyniku transportu urządzenia oraz podczas załadunku wykonywanego przez dowolnego przewoźnika.

5. Producent nie jest zobowiązany do ponoszenia kosztów odszkodowania z powodu strat czy jakichkolwiek innych szkód spowodowanych uszkodzeniem, wadami ukrytymi lub awarią urządzenia, poza wymianą urządzenia na nowe.

6. Niniejsza gwarancja nie ogranicza praw i obowiązków wynikających z przepisów prawa krajowego.

7. Gwarancja wygasa w przypadku dokonania przeróbek, adaptacji lub zmian konstrukcyjnych urządzenia przez inne osoby niż jego producent lub osoby przez niego wskazane.

8. Załączniki:

1. druk reklamacyjny (Oryginał – DOK, Kopia – DT),

2. raport składany przez Dział Techniczny (Oryginał – DOK)

3. odpowiedź dla reklamującego (Oryginał – SiDLY, Kopia dla Klienta).

