

## ZASADY ZGŁASZANIA REKLAMACJI.

W przypadku reklamacji prosimy o zastosowanie się do poniższej instrukcji Zgłoszenia reklamacyjnego. Poniższe wytyczne są gwarancją do szybkiego i bezproblemowego jej załatwienia.

1. Zgłoszenie reklamacyjne z Państwa strony może nastąpić w dowolnej formie: telefonicznie, listownie, mailowo, itp. Zgłoszenie reklamacyjne przyjmowane jest przez pracownika Działu Handlowego odpowiadającemu za Państwa region.
2. Informacje, które muszą zostać podane podczas zgłoszenia:
  - nazwa firmy,
  - nazwa reklamowanego produktu,
  - data i numer dokumentu zakupu (f-ra Meibes),
  - opis uszkodzenia,
  - żądanie reklamującego.
  - czy reklamowany towar jest na gwarancji,
3. Podczas zgłoszenia reklamacyjnego zostaną Państwo poinformowani o nadaniu numeru RLS-XXX zgłoszonej reklamacji podczas rozmowy oraz drogą mailową.
4. Numer nadany przez pracownika Działu Handlowego musi znaleźć się na przesłanej paczce w widocznym miejscu, w przeciwnym razie uważa się, że paczka nie została dostarczona, a tym samym reklamacja nie będzie rozpatrywana.
5. W przypadku węzłów cieplnych i logoterm, w paczce muszą znajdować się:
  - protokoły z uruchomienia lub usługi serwisowej. (załącznik)Informacje, które są niezbędne aby Dział reklamacji rozpoczął procedurę reklamacyjną są następujące:
  - numer fabryczny urządzenia,
  - nazwa pełna serwisu, ( NIP, nazwa, adres, telefon lub „pieczętka”)
  - nazwa pełna użytkownika (Nazwisko, adres, telefon),
  - rodzaj serwisu,
  - opis serwisu,
  - uwagi użytkownika.

6. Do paczki reklamacyjnej dołączamy jeden dokument wyszczególniony poniżej:

- kopia dokumentu zakupu lub,
- karta gwarancyjna, w przypadku korzystania z gwarancji lub,
- protokół szkody spedytora, w przypadku reklamacji dostawy niekompletnej lub uszkodzonej,

**Powyższe zasady zgłoszenia reklamacyjnego będą obowiązywały od 1 kwietnia 2014.**

**Po tym terminie reklamacje niezgodne z powyższymi zasadami będą uważane za niebyłe, a przesłane paczki nie będą rozpatrywane.**