

KARTA ZGŁOSZENIA USZKODZENIA / REKLAMACJI KZU

5. Informacje dotyczące naprawy pogwarancyjnej - odpłatnej:

1. W przypadku zgłoszenia sprzętu do naprawy odpłatnej, proszę w opisie podać informacje jak w pkt. 4 tj: objaw uszkodzenia, opis usterki i oczekiwania dotyczące usunięcia usterki.

Dodatkowe informacje:

1. Klient zlecając naprawę pogwarancyjną - odpłatną zobowiązany jest do zastosowania się do zaleceń zawartych w pkt: 1, 3, 4, 5, 6 i 7.

2. Zlecenie naprawy urządzenia wiąże się z opłatą wstępną dotyczącą przeglądu i wyceny kosztu naprawy przez pracownika serwisu TECWELD w wysokości 100 zł + VAT. Opłata wliczana jest w cenę naprawy, jeśli klient nie wyrazi zgody na naprawę urządzenia, po jej uiszczeniu może odebrać urządzenie z firmy TECWELD na własny koszt.

3. TECWELD udziela 3 miesięcznej gwarancji na zakres dokonanej naprawy oraz wymienione części. Uszkodzenie innej części podczas trwania okresu gwarancyjnego nie skutkuje uznaniem reklamacji naprawy.

4. Wymienione części stają się własnością klienta i są zwracane wraz z naprawionym urządzeniem oraz telefonicznym lub pisemnym opisem zakresu naprawy i wymienionymi częściami.

5. Płatność za wykonaną usługę regulowana jest gotówką, przy odbiorze lub w przypadkach stałych klientów przelewem.

6. Kompletacja i przygotowanie wyrobu do transportu:

1. Wyrób powinien być skompletowany zgodnie ze specyfikacją producenta, tzn zawierać przewody połączeniowe, sterownicze, robocze (uchwyty) stosowane przez użytkownika w reklamaowanym egzemplarzu.

2. Dodatkowe elementy typu szpula z drutem, butla itp. spawalniczym musi być usunięta.

3. Części ruchome lub dołączane typu kółka, platformy, półki itp. powinny być odkręcone lub zabezpieczone w transporcie.

UWAGA: Niekompletny wyrób lub niewłaściwie skompletowany może skutkować nieuznaniem reklamacji lub brakiem właściwej naprawy, co obciąża wysyłającego.

7. Pakowanie wyrobu przed wysyłką:

1. Wyrób należy zapakować w oryginalne kartonowe lub drewniane opakowanie transportowe

2. Wyrób należy zabezpieczyć w transporcie przed uszkodzeniem poprzez użycie oryginalnych wypełniaczy styropianowych typu styropak, narożników plastikowych lub tekturowych, lub innych materiałów zabezpieczających narożniki i ściany wyrobu. Części wystające zabezpieczyć przed uszkodzeniem, całość zawiązać folią, spiąć opaskami lub taśmą.

3. W przypadku braku oryginalnego opakowania wyrób może być zapakowany w inne opakowanie spełniające powyższymi zalecenia.

Jednakże w takim przypadku TECWELD nie bierze odpowiedzialności za uszkodzenia wyrobu w transporcie.

4. Wyrób zostanie odesłany do właściciela w takim samym opakowaniu w jakim został dostarczony. Ryzyko jego uszkodzenia w transporcie związane z nie właściwym opakowaniem ciąży na wysyłającym.

UWAGA: Złe pakowanie wyrobu może skutkować jego uszkodzeniem w transporcie za co TECWELD nie ponosi odpowiedzialności.

8. Rozpatrywanie zgłoszeń gwarancyjnych

1. Maksymalny czas rozpatrzenia reklamacji wynosi 5 dni roboczych, dokonanie naprawy 7 dni roboczych.

2. Przykładowe przyczyny reklamacji wymienione w pkt 3 skutkują odrzuceniem reklamacji.

3. Karta Zgłoszenia Uszkodzenia jest podstawą procedury reklamacyjnej. Jej brak wstrzymuje ten proces, aż do jej dostarczenia.

4. Niewłaściwie lub niekompletnie wypełniona Karta Zgłoszenia Uszkodzenia może mieć wpływ na uznanie reklamacji, długość i skuteczność naprawy wyrobu. Błędy w jej wypełnieniu i opisanych w pkt 4 zaleceń bezpośrednio obciążają wysyłającego wyrób.

5. Klient zostanie poinformowany o przyczynach odrzucenia reklamacji telefonicznie lub pisemnie.

6. Zakres uznanej naprawy zostanie wpisany do Karty Gwarancyjnej wyrobu. Części wymienione są własnością TECWELD.

7. Uszkodzenia transportowe wyrobu spowodowane wadami pakowania, wymienione w pkt 6 i 7 obciążają wysyłającego.

8. Wyroby niekompletnie dostarczone mogą nie być rozpatrywane, jako zgłoszenia reklamacyjne. **Dostarczenie brakujących pozycji następuje na koszt wysyłającego.**

9. W przypadku nie uznania naprawy, jako gwarancyjnej, klient powinien odebrać wyrób z firmy TECWELD na swój koszt lub zlecić naprawę, jako odpłatną, nie gwarancyjną (patrz pkt 9).

9. Tryb dokonania zgłoszenia

1. W celu dokonania zgłoszenia naprawy należy skontaktować się telefonicznie lub mailowo z działem Handlowym firmy TECWELD.

2. Karta Zgłoszenia Naprawy jest do pobrania na stronie internetowej www.tecweld.pl lub może być dostarczona drogą mailową, pocztową na wskazany adres.

3. W przypadku zgłoszenia i dostarczenia wyrobu do punktu zakupu detalicznego obowiązkiem sprzedawcy jest dostarczenie prawidłowo wypełnionej karty. Brak lub błędne wypełnienie obciąża dystrybutora i przedłuża procedurę reklamacyjną.

4. Należy dokładnie i kompletnie wypełnić Kartę Zgłoszenia w celu określenia przyczyny zgłoszenia, formy naprawy i oczekiwań oraz danych zgłaszającego i wysłanie jej do firmy TECWELD. Pozwoli to uniknąć problemów związanych z realizacją procedury.

5. W przypadku zlecenia naprawy odpłatnej obowiązuje w/w tryb postępowania, jednakże transport w obydwie strony obciąża konto klienta. Brak Karty wstrzymuje otwarcie zlecenia.