

Procedura zgłaszania reklamacji – urządzenia na gwarancji

1. Zgłoszenie reklamacji następuje poprzez wypełnienie formularza zgłoszeniowego dostępnego na stronie <http://b2bplatform.soltec.pl/content/10-faq> i przesłanie zgłoszenia drogą mailową na adres serwis@soltec.pl

Prosimy o uważne wypełnienie wszystkich pól formularza - niezgodność wpisanych danych ze stanem faktycznym lub ich brak spowoduje wydłużenie procesu obsługi reklamacji.

2. Po mailowym potwierdzeniu zgłoszenia przez Serwis SOLTEC reklamowane urządzenie należy wysłać na adres:

SOLTEC Sp. z o.o. s.k.
SERWIS
01-919 Warszawa
Ul. Wólczyńska 133 bud. 6

3. Wysyłane urządzenie należy zapakować w oryginalne opakowanie, bądź takie, które zapewni jednakowy stopień ochrony urządzenia podczas jego transportu do serwisu.
Informujemy, że za prawidłowe zabezpieczenie urządzenia na czas transportu do serwisu odpowiedzialnym pozostaje nadawca przesyłki.

Odsyłane do nas uszkodzone urządzenia muszą być czyste. Urządzenia zakurzone, zabrudzone farbami, pokryte zarodnikami, pleśnią, amoniakiem itp. mogą zostać poddane analizie i naprawie dopiero po wyczyszczeniu. W takich przypadkach serwis SOLTEC może obciążyć Państwa opłatą ryczałtową za wyczyszczenie.

Do odsyłanego urządzenia prosimy dołączyć wydrukowane zgłoszenie reklamacji.

4. W ciągu 2 dni roboczych po otrzymaniu urządzenia Serwis SOLTEC dokona jego diagnostyki w celu potwierdzenia uszkodzenia.
 - a) W przypadku gdy Serwis SOLTEC nie potwierdzi występowania opisanych usterek urządzenie zostanie niezwłocznie odesłane do klienta na adres wskazany w zgłoszeniu reklamacji,
 - b) W przypadku potwierdzenia przez Serwis SOLTEC nieprawidłowego działania urządzenia, zostanie ono zgłoszone do Gwaranta. Ostateczną decyzję o wymianie urządzenia podejmuje Gwarant. Po pozytywnym rozpatrzeniu zgłoszenia reklamacyjnego przez Gwaranta Serwis SOLTEC niezwłocznie wyśle urządzenie zastępcze.
 - c) W przypadku konieczności przekazania dodatkowych informacji lub odrzucenia reklamacji przez Gwaranta, Serwis SOLTEC będzie kontaktował się z osobą wskazaną w zgłoszeniu reklamacji.
5. Podczas przyjmowania paczki od Kuriera przed potwierdzeniem odbioru:
 - a) Należy dokładnie obejrzeć przesyłkę, by sprawdzić, czy nie jest zgnieciona, czy opakowanie nie było otwierane, bądź uszkodzone, zamoczone, itp.
 - b) Jeśli stwierdzą Państwo jakiegokolwiek rozbieżności, bądź uszkodzenia zawartości przesyłki należy:
 - zapisać na liście przewozowym zastrzeżenia do przesyłki,
 - spisać w obecności kuriera Protokół Szkodowy (najpóźniej następnego dnia po odbiorze paczki)
 - niezwłocznie zgłosić reklamację przesyłki na adres mailowy: logistyka@soltec.pl