

WARUNKI OBSŁUGI REKLAMACJI USŁUG SERWISU EVR - SYSTEMS

Postępowanie reklamacyjne

1. W przypadku wady w wykonanej usłudze, co do której EVR – SYSTEMS ponosi odpowiedzialność z tytułu udzielonej gwarancji, klient zobowiązany jest dokonać zgłoszenia reklamacyjnego w EVR - SYSTEMS
2. Warunkiem skutecznego zgłoszenia reklamacji jest:
 - 2.1. dostarczenie wypełnionego formularza zgłoszeniowego do Biura Obsługi Klienta EVR - SYSTEMS i uzyskanie potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez nadanie numeru zlecenia na który należy powołać się w momencie dostarczenia reklamowanego Sprzętu lub Produktu.
 - 2.2. dostarczenie reklamowanego Sprzętu lub Produktu wraz dokumentem potwierdzającym zakup usługi tj. oryginałem paragonu lub kopii faktury VAT, do serwisu EVR wraz z wypełnionym formularzem zgłoszenia reklamacyjnego. Nr zlecenia powinien być umieszczony na zewnątrz opakowania, w sposób umożliwiający identyfikację bez uszkodzenia opakowania.
3. Sposób dostarczania zgłoszenia reklamacyjnego:
 - 3.1. Poczta polska – listem poleconym
 - 3.2. Droga internetowa na adres e-mail reklamacja@evr.com.pl
 - 3.3. Za pośrednictwem firmy przewozowej lub kurierskiej
 - 3.4. Osobiście w biurze obsługi klienta serwisu EVR – SYSTEMS
4. Sposób dostarczenia reklamowanego Sprzętu lub Produktu
 - 4.1. Osobiście - w Biurze Obsługi Klienta serwisu EVR – SYSTEMS
 - 4.2. Za pośrednictwem firmy przewozowej lub kurierskiej
5. Klient dostarcza reklamowany Sprzęt lub Produkt do serwisu EVR na własny koszt i ryzyko.
6. Zgłaszany do reklamacji Sprzęt lub Produkt powinien zostać dostarczony w opakowaniu fabrycznym lub innym opakowaniu zastępczym zapewniającym zabezpieczenie w czasie transportu zarówno przed uszkodzeniami mechanicznymi, jak i elektrostatycznymi.

Realizacja obsługi reklamacji

7. EVR – SYSTEMS zobowiązuje się obsłużyć reklamację w możliwie najszybszym terminie.
8. Rozpatrzenie zasadności roszczenia reklamacyjnego nastąpi w terminie nie dłuższym niż 14dni.
9. Realizacja procedury obsługi reklamacji rozpoczyna się w momencie otrzymania Sprzętu lub Produktu oraz dokumentów z pkt 2.1 wraz z wyszczególnionym przez serwis EVR dodatkowym osprzętem niezbędnym do właściwej diagnostyki reklamowanej usterki. Informacja taka przekazana będzie po otrzymaniu zgłoszenia reklamacji przez serwis EVR.
10. Uznając zgłoszenie reklamacyjne za zasadne, EVR - SYSTEMS może:
 - 10.1. dokonać naprawy wadliwego Sprzętu lub Produktu,
 - 10.2. dokonać zwrotu zapłaconej wartości usługi naprawy lub Produktu
11. O sposobie załatwienia reklamacji decyduje EVR – SYSTEMS
12. Jeżeli w terminie trzech miesięcy od daty załatwienia reklamacji Klient nie odbierze Sprzętu lub Produktu, może zostać wezwany do odbioru listem poleconym wysłanym na adres wskazany w zgłoszeniu reklamacji. Po otrzymaniu wezwania Klient ma obowiązek bezzwłocznie Sprzęt lub Produkt odebrać. Po bezskutecznym upływie terminu wyznaczonego do odbioru Produktu lub Sprzętu , EVR - SYSTEMS dokona jego likwidacji bez obowiązku zapłaty na rzecz Klienta jakiegokolwiek odszkodowania.

Koszty reklamacji ponoszone przez Klienta

13. W przypadku ustalenia w toku postępowania reklamacyjnego, że zgłoszenie reklamacyjne było nieuzasadnione, EVR - SYSTEMS ma prawo obciążyć Klienta kosztami związanymi z jej załatwieniem, a w szczególności kosztami zryczałtowanej opłaty w kwocie 50,- zł tytułem pokrycia kosztów ogólnych związanych z weryfikacją zgłoszenia reklamacji.
14. Klient ponosi koszt wymienionych w czasie postępowania reklamacyjnego części, elementów, podzespołów, które uległy uszkodzeniu z przyczyn leżących po stronie Klienta, a których wymiana była konieczna dla sprawnego funkcjonowania urządzenia lub dokonania weryfikacji zgłoszenia reklamacyjnego.