

Regulamin reklamacji

Jak postępować przy zgłoszeniu?

Wiemy, że reklamacje nie należą do przyjemności, dlatego staramy się maksymalnie uprościć cały proces. Aby jak najszybciej rozwiązać problem i zminimalizować czas przestoju, ważne jest, aby postępować zgodnie z poniższymi krokami. Staranne przygotowanie dokumentacji pomoże nam przyspieszyć proces reklamacyjny i zapewnić najlepszy serwis.

Zanim zgłosisz reklamację

1. Skontaktuj się z naszym działem wsparcia technicznego i omów problem z technikiem.
2. Dokładnie sprawdź podłączenia i zrób zdjęcia etykiet wszystkich wadliwych urządzeń.
3. Wykonaj dokumentację fotograficzną, która wyraźnie pokazuje usterkę.
4. Zmierz i zanotuj wartości napięć i prądów na zaciskach wadliwego urządzenia (strona AC i DC).
5. Nagraj krótkie wideo pokazujące nieprawidłowe działanie urządzenia.
6. Nie demontuj urządzenia – pozostaw je podłączone do ewentualnej zdalnej diagnostyki.

Jak złożyć reklamację

Reklamację składa się poprzez wypełnienie i wysłanie formularza reklamacyjnego. Aby proces przebiegł sprawnie

1. Wypełnij formularz dokładnie, podając wszystkie wymagane dane oraz szczegółowy opis usterki.
2. Dołącz całą fotodokumentację:
 - a) zdjęcia etykiet wszystkich urządzeń, numery seryjne i rejestracyjne,
 - b) zdjęcia wyników pomiarów,
 - c) komunikaty błędów, zrzuty ekranu z aplikacji lub cloudu.
3. Dołącz skan dowodu zakupu urządzenia.

Po wysłaniu formularza skontaktuje się z Tobą nasz technik do spraw reklamacji.

Wspólnie przejrzymy wszystkie dokumenty i zaproponujemy najodpowiedniejsze rozwiązanie.

Ważne informacje

Bez wypełnionego poprawnie formularza nie możemy rozpocząć reklamacji.

Nie wysyłaj wadliwego sprzętu do naszego magazynu ani biura bez wcześniejszego uzgodnienia.

Aby reklamacja została pozytywnie rozpatrzona, należy przestrzegać instrukcji producenta i dostarczyć wszystkie wymagane dokumenty.