

Procedura serwisowa urządzeń w markach:

N'OVEEN, G3FERRARI, TREVI, GIRMI

Zakupionych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i dystrybuowanych przez Firmę COMTEL GROUP spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. z siedzibą Plac Kupiecki 2, 32-800 Brzesko

Każdy sprzedawany przez nas produkt posiada min. 24 miesięczny okres gwarancji. Do każdego produktu dodawana jest karta gwarancyjna z warunkami reklamacji/gwarancji. Aby reklamacja mogła być przeprowadzona sprawnie i bez dodatkowego czasu oczekiwania na jej rozpatrzenie należy dostosować się do poniższych kroków serwisowych:

Krok 1

Sprawdzenie zasadności gwarancji, aby być pewnym, że reklamowany produkt podlega gwarancji należy sprawdzić następujące rzeczy:

- A. Czy jest w trakcie trwania gwarancji, czy gwarancja nie została wcześniej anulowana)
- B. Czy produkt nie został uszkodzony mechanicznie, chemicznie, termicznie i poddany korozji co wyklucza naprawę gwarancyjną.
- C. Czy produkt nie posiada uszkodzeń spowodowanych działaniem czynników zewnętrznych, niezależnych od producenta a w szczególności wynikłych z użytkowania niezgodnego z Instrukcją Obsługi. Co wyklucza naprawę gwarancyjną
- D. Czy produkt nie został uszkodzony w wyniku niewłaściwego montażu, co wyklucza naprawę gwarancyjną
- E. Jeśli uszkodzenie jest spowodowane niewłaściwym użytkowaniem lub uszkodzeniem mechanicznym, serwis ma prawo odmówić jego naprawy gwarancyjnej. W takim przypadku skontaktuj się z serwisem i dowiedz się czy istnieje możliwość naprawy odpłatnej.

Krok 2

Jak postępować w przypadku zgłoszenia urządzenia do serwisu

(po sprawdzeniu kroku 1).

Reklamacje gwarancyjną dzielą się na dwie kategorie - produktów nienaprawialnych oraz produktów które poddawane są standardowej procedurze serwisowej.

Klient po sprawdzeniu czy jego urządzenie znajduje się z jednej z tych list postępuję następująco:

- Produkt znajduje się na liście urządzeń naprawialnych: Idź do punktu 3
- Produkt znajduje się na liście urządzeń nienaprawialnych: Idź do punktu 4
- Jeśli zakupionego produktu nie ma na liście – skontaktuj się z serwisem i ustal jego status.



Krok 3

Jak postępować w przypadku gdy reklamowany produkt znajduje się na liście produktów naprawialnych.

Przed zgłoszeniem produktu do serwisu upewnij się że urządzenie posiada wszystkie dokumenty wymagane przez serwis – karta gwarancyjna, dowód zakupu, opis usterki. Należy go także odpowiednio zabezpieczyć przed uszkodzeniami w transporcie. Następnie przejdź do „Sposoby składania zgłoszeń serwisowych” Nadesłane urządzenia zostaną naprawione lub wymienione na nowe. W przypadku braku możliwości naprawy czy braku reklamowanego towaru w magazynie, zostanie wystawiona faktura korygująca. Istnieje także możliwość samodzielnego odesłania reklamowanego produktu przez klienta końcowego na adres podany poniżej. Przesyłka musi być odpowiednio zabezpieczona na czas transportu, w przypadku nieodpowiedniego zabezpieczenia serwis nie odpowiada za powstałe szkody.

Krok 4

Jak postępować w przypadku gdy reklamowany produkt znajduje się na liście produktów nienaprawialnych.

Towary z listy produktów nienaprawialne poddawane są automatycznej wymianie na nowy produkt, w związku z tym reklamacje powinny być wysyłane w formie zbiorczych paczek np. raz w miesiącu po poprzednim zgłoszeniu ilości i modeli do serwisu (Klienci B2B). Serwis zleca odbiór lub podaje nazwę firmy kurierskiej oraz numer klienta Comtel Group do zgłoszenia odbioru paczki (decyzja serwisu). Klient końcowy otrzymuje wymieniony produkt od razu bez oczekiwania na decyzję serwisu po uprzedniej weryfikacji uszkodzenia przez sprzedawcę. Urządzenia uszkodzone mechanicznie, nie podlegają pod niniejszą procedurę reklamacyjną. I takie reklamacje będą zwracane do nadawcy, bez wymiany i naprawy. Istnieje także możliwość samodzielnego odesłania reklamowanego produktu na adres podany poniżej przez klienta końcowego lub zgłoszenie jak w punkcie 3. Przesyłka musi być odpowiednio zabezpieczona na czas transportu, w przypadku nieodpowiedniego zabezpieczenia serwis nie odpowiada za powstałe szkody.

WŁAŚCICIEL MARKI

N'OVEEN

DYSTRYBUTOR MAREK

FERRARI

trevi

Minerva

LAUSON

Girmi

Sposoby składania zgłoszeń serwisowych:

1. drogą elektroniczną poprzez adres mailowy
serwis@comtelgroup.pl

2. telefonicznie na numer:

+48 14 684 94 18

+48 501 581 205

Adres serwisu:

Serwis Comtel Group
Wola Dębińska 572 , 32-852 Dębno

Warunki gwarancji z karty gwarancyjnej

1. Niniejsza gwarancja jest udzielana przez firmę COMTEL GROUP spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. z siedzibą Plac Kupiecki 2, 32-800 Brzesko, Tel: 14 68 49 418 nazywana w dalszej części gwarancji Gwarantem/ Autoryzowanym Serwisem.
2. Niniejsza gwarancja dotyczy wyłącznie produktów pod marką NOVEEN, LAUSON, TREVI, GIRMI, G3FERRARI zakupionych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Aby skorzystać z gwarancji należy przekazać kompletne urządzenie wraz z kartą gwarancyjną i dowodem zakupu w miejscu zakupu lub do importera – gwaranta.
4. Okres gwarancji wynosi minimum 24 miesiące od daty zakupu sprzętu.
5. W przypadku wad uniemożliwiających korzystanie ze sprzętu okres gwarancji ulega przedłużeniu o czas od dnia zgłoszenia wady do dnia wykonania naprawy.
6. Gwarancja uprawnia do bezpłatnych napraw nabytego sprzętu, polegających na usunięciu wad fizycznych, które ujawniły się w okresie gwarancyjnym, z zastrzeżeniem punktu 10.
7. Zgłoszenie wad sprzętu powinno zawierać: - dowód zakupu towaru, (oryginał lub kopia) - nazwę , model towaru, jeżeli są to nr fabryczne urządzenia, - datę sprzedaży (bez skreśleń i poprawek), -dokładny opis uszkodzenia, wady. - podpis i pieczętkę sprzedawcy.
8. Gwarant w terminie 14 dni roboczych od daty zgłoszenia wady ustosunkuje się do zgłoszonej reklamacji. Jeśli do dokonania naprawy wystąpi konieczność sprowadzenia części zamiennych z zagranicy termin naprawy może ulec przedłużeniu do czasu sprowadzenia niezbędnych elementów, lecz maksymalnie do 30 dni roboczych od daty otrzymania towaru do naprawy.

WŁAŚCICIEL MARKI

N'OVEEN

DYSTRYBUTOR MAREK

G3FERRARI

trevi

Minerva

LAUSON

Girmi

9. Reklamujący powinien dostarczyć towar odpowiednio zabezpieczony przed uszkodzeniem w czasie transportu.

10. Gwarancja nie obejmuje:

- uszkodzeń mechanicznych, chemicznych, termicznych i korozji,
- uszkodzeń spowodowanych działaniem czynników zewnętrznych, niezależnych od producenta, a w szczególności wynikłych z użytkowania niezgodnego z Instrukcją Obsługi,
- usterek powstałych w wyniku niewłaściwego montażu sprzętu,
- samowolnych, dokonywanych przez użytkownika lub inne nieupoważnione osoby napraw, przeróbek lub zmian konstrukcyjnych.
- używania urządzeń w celach komercyjnych,
- zaniki sygnału podczas jazdy spowodowane odległością od nadajnika lub źle wykonaną instalacją antenową,
- uszkodzenie sprzętu, który nie został dostarczony do serwisu w oryginalnym i bezpiecznym opakowaniu,
- uszkodzenie plomby gwarancyjnej powoduje utratę gwarancji
- kabli, baterii, akumulatorów, słuchawek, przewodów, wtyczki, uszkodzenia powłok lakierniczych i nadruków, ścierających się pod wpływem eksploatacji, nalepki itp.

11. Niedopuszczalne jest używanie ogrzewaczy w pomieszczeniach o dużym zapyleniu - powoduje to bardzo duże zagrożenie pożarowe oraz zniszczenie urządzenia. Uszkodzenie spowodowane osiadaniem kurzu i pyłów na urządzeniu nie podlega gwarancji.

12. Niniejsza gwarancja nie ogranicza, nie zawiesza ani nie wyłącza uprawnień kupującego w stosunku do sprzedawcy, wynikających z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

13. Klientowi przysługuje prawo do wymiany sprzętu na inny, posiadający te same zbliżone parametry techniczne w przypadku: -jeżeli w okresie gwarancji Serwis Autoryzowany dokona 3 napraw tej samej usterki , a sprzęt nadal będzie nadal wykazywał wady uniemożliwiające używanie go, -jeżeli Autoryzowany Serwis uzna że usunięcie wady nie jest możliwe.

14. W przypadku gdy naprawa, bądź wymiana urządzenia na nowe jest niemożliwa, reklamującemu przysługuje prawo do zwrotu zapłaconej kwoty.

15. Każdy reklamowany sprzęt serwis Comtel Group sprawdza pod względem poprawności działania. Jeżeli się okaże, że sprzęt jest sprawny, Autoryzowany Serwis może obciążyć reklamującego kosztami związanymi ze sprawdzeniem sprzętu oraz jego wysyłką z powrotem do klienta.

WŁAŚCICIEL MARKI

N'OVEEN

DYSTRYBUTOR MAREK

FERRARI

trevi

Minerva

LAUSON

Girmi