

REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

§1

Regulamin rozpatrywania reklamacji dotyczy zgłoszeń usterek/wad towaru zakupionego w firmie P.P.H.U. INTERCOM_PLUS

§2

Reklamowany towar musi być dostarczony do działu reklamacji należycie zabezpieczony na czas transportu, by wykluczyć możliwość powstania usterki z winy użytkownika, czy też transportu.

§3

Reklamacje będą rozpatrywane w terminie:

- 14 dni roboczych w przypadku zastosowania się Klienta do procedury RMA (patrz §4)
- 28 dni roboczych w pozostałych przypadkach

§4

Przed wystaniem paczki z reklamowanym towarem Klient powinien:

- wysłać mailem na adres reklamacja@icplus.pl zgłoszenie reklamacji na formularzu, który można pobrać ze strony <http://www.icplus.pl/>
- czekać na nadanie numeru RMA – zostanie on przesłany mailem w ciągu dwóch dni roboczych od otrzymania zgłoszenia i wysłana zostanie po odbiór spedycja.
- załączyć do reklamowanych produktów, o ile to możliwe, wydruki testowe potwierdzające jego wadliwość.
- zaadresować paczkę z wyraźnym zaznaczeniem, że ma ona trafić do Działu Reklamacji umieścić na paczce otrzymany numer RMA.

§5

Dział Reklamacji każdorazowo sprawdza poprawność nadesłanych produktów i dokumentów z danymi zawartymi w protokole reklamacyjnym, o którym mowa w § 4).

W przypadku stwierdzenia niezgodności reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 28 dni określonym w §3

§6

Dział Reklamacji każdorazowo testuje nadesłany towar w celu potwierdzenia zgłaszanej wady.

§7

W przypadku przekazania do badań testowych większej ilości reklamowanych urządzeń, czas rozpatrywania reklamacji może się odpowiednio wydłużyć, ze względu na techniczne możliwości, o czym niezwłocznie zostanie poinformowany klient.

§8

Reklamacji nie podlegają:

- towary, których okres gwarancji minął (2lata)
- uszkodzenia mechaniczne
- produkty puste/zużyte
- produkty w których stan medium drukującego jest poniżej 20%
- uszkodzenia towarów powstałe lub mogące powstać w wyniku nieprawidłowego zabezpieczenia podczas transportu od Klienta do Działu Reklamacji.

§9

Reklamacje nie będą rozpatrywane jeśli:

- towar nie został zakupiony w P.P.H.U. INTERCOM_PLUS
- stwierdzono próby naprawy, lub modyfikacji towaru
- brakuje, lub uszkodzone są plomby i oznaczenia pozwalające stwierdzić pochodzenie reklamowanego towaru.

§ 10

W przypadku odrzucenia reklamacji, reklamowany produkt zwrócony zostanie Klientowi.

§ 11

W sytuacjach spornych decyzję w sprawie rozpatrzenia reklamacji podejmuje Dyrektor Generalny. W razie wszelkich pytań i wątpliwości dotyczących rozpatrywania reklamacji prosimy o kontakt z Działem Reklamacji – tel.: 18 449 06 08, e-mail: reklamacja@icplus.pl