PROCEDURA SKŁADANIA REKLAMACJI

1. W celu wysłania sprzętu do naprawy sprzedawca jest zobowiązany do wypełnienia zgłoszenia reklamacyjnego i tylko w takim przypadku reklamacja będzie rozpatrywana.
2. Sprzęt musi zawierać oryginalne opakowanie umożliwiające bezpieczny transport do specjalistycznego serwisu.
3. Dopuszczalne jest zastosowanie opakowania zastępczego, jednak musi ono gwarantować odpowiednią ochronę podczas transportu przez firmę spedycyjną.
4. Sprzęt prosimy przysyłać kompletny, zwłaszcza z akcesoriami, które mają wpływ na funkcjonalność danego sprzętu, lub które mogą być jedną z przyczyn nieprawidłowego funkcjonowania sprzętu.
5. Do sprzętu musi być dostarczony opis uszkodzeń wraz z podaną sytuacją, kiedy (w jakiej sytuacji) dana usterka występuje; opis taki winien być jak najbardziej dokładny. Umożliwi to szybszą diagnozę usterki i realizację danej reklamacji.
6. **Do reklamowanego** sprzętu prosimy dołączyć kopię dowodu zakupu oraz wypełnione zgłoszenie reklamacyjne. W przypadku braku kserokopii dokumentu świadczącego o dacie jego nabycia możliwe jest warunkowe przyjęcie takiego sprzętu do naprawy odpłatnej.
7. Na zakupione w GZT TELKOM-TELMOR Sp. z o.o. wyroby, udziela się dwuletniej gwarancji jakości, począwszy od daty nabycia określonej na dowodzie zakupu, chyba, że odrębna umowa z klientem stanowi inaczej.
8. Sposób wysłania sprzętu do naprawy gwarancyjnej.
   Nabywca może wysłać sprzęt na swój koszt lub na koszt Gwaranta. Aby ustalić warunki przesyłki prosimy o wysłanie pocztą elektroniczną – na wskazany adres: handlowy@telmor.pl następujących informacji:
   - wymiary paczki: długość, wysokość, szerokość,
   - wagę paczki,
   - adres odbioru paczki wraz nr telefonu oraz imieniem i nazwiskiem osoby kontaktowej.

   Ważne: Aby reklamacja mogła zostać rozpatrzona konieczne jest dołączenie wypełnionego formularza reklamacyjnego (link do formularza) oraz załączenie dowodu zakupu lub jego kopii (zgodnie z zapisami w pkt 6).
   Po uznaniu zasadności reklamacji i naprawie sprzęt zostanie odesłany na koszt Gwaranta.
   UWAGA!
   Prosimy, by nadsyłane do nas w ramach reklamacji paczki spełniały następujące wymogi:
   - nie przekraczały wagi powyżej 30 kg, w przeciwnym razie obciążenie finansowe poniesie nadawca paczki,
   - paczka powinna zostać wysłana jako przesyłka podstawowa (nie zawierać żadnych specjalnych oznaczeń),
   - w miarę możliwości tworzenie paczek zbiorczych a nie przesyłanie każdego urządzenia oddzielnie.
9. Wysłanie do serwisu przesyłki z reklamacją za pośrednictwem innego przewoźnika może odbyć się wyłącznie wtedy, gdy koszty transportu pokrywa nadawca, w innym przypadku sprzęt nie zostanie przyjęty do serwisu i wróci do nadawcy, który będzie zmuszony zapłacić przewoźnikowi za transport w obie strony.
10. **Jeżeli sprzęt dostarczony do serwisu okaże się sprawny i firma nie wykryła usterki serwis pobierze opłatę za diagnostykę i koszty przesyłki.**
11. Firma GZT TELKOM-TELMOR Sp. z o.o. rozpatruje reklamacje najpóźniej w ciągu 14 dni roboczych od daty ich wpłynięcia. W przypadku konieczności sprowadzenia specjalistycznych podzespołów okres rozpatrywania zgłoszenia gwarancyjnego może zostać wydłużony do 28 dni roboczych.
12. W przypadku towarów, których firma GZT TELKOM-TELMOR Sp. z o.o. nie jest producentem, termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 30 dni.
13. W razie wątpliwości prosimy o kontakt z naszym serwisem: 58 3823 341, 58 3823 356, 58 3823 360 lub mailowo serwis@telmor.pl