

## **Dotyczy: Reklamacji asortymentu Devi – kablowe systemy grzewcze**

### **PROCEDURA REKLAMACYJNA PRZY ASORTYMENCIE - DEVI**

Reklamacja naszych produktów – Devi, a mianowicie termostatów z serii DEVIREG, np; Devireg 130, D-530, D-535, D-540, D-550, itp. powinna być załatwiona przy zachowaniu poniższej procedury:

1. Klient może wysłać reklamowany produkt bezpośrednio do Serwisu Centralnego firmą kurierską w dogodnym dla siebie terminie lub dostarcza przedmiot reklamacji do punktu, w którym dokonał zakupu, czyli np. Hurtowni, Sklepu (w wypadku innych usterek prosimy o spisanie reklamacji i kontakt bezpośrednio z serwisem).
2. Produkt pozostaje w punkcie zakupu z wypełnionym protokołem reklamacyjnym (gdzie muszą znaleźć się dane klienta wraz z telefonem kontaktowym i informacje o zaistniałej usterce) oraz kopia dowodu zakupu lub podstemplowana przez Punkt Sprzedaży karta gwarancyjna, która znajduje się w opakowaniu razem z dokładną instrukcją podłączenia, ustawienia i pracy urządzenia.

Tak przyjętą reklamację prosimy przesłać firmą spedycyjną DPD. Kontakt do najbliższego oddziału firmy kurierskiej - [www.dpd.com.pl](http://www.dpd.com.pl)

Wysyłka na koszt Serwisu Centralnego, czyli; Firmy NESTOR-SPEC-SYN. **NR UMOWY 31399.**

Adres wysyłki: **NESTOR-SPEC-SYN Tomasz Gradowski**

**ul. Królowej Marysieńki 1**

**96-100 Skierniewice**

z dopiskiem – Reklamacja DEVI

Po sprawdzeniu reklamowanego urządzenia i ewentualnej konsultacji z klientem serwis odsyła zrealizowaną reklamację z powrotem do Klienta lub danego Punktu Sprzedaży gdzie klient odbiera sprawny termostat. Jeśli Punkt Sprzedaży prosi aby przedmiot reklamacji trafił bezpośrednio do użytkownika – reklamację wysyłamy również do Klienta aby usprawnić działanie – informujemy wtedy Punkt Sprzedaży o bezpośredniej wysyłce reklamacji do danego Klienta

W razie jakichkolwiek pytań, które mogą się pojawić przy reklamacjach, prosimy o kontakt z nami w celu uzgodnienia sposobu postępowania. Przy zachowaniu powyższej procedury chcemy uniknąć reklamacji niezasadnych, które wynikają najczęściej z niezajomości instrukcji i nieprawidłowego podłączenia urządzenia, a nie wady produktu. Takie reklamacje są traktowane jako usługa serwisowa, odpłatna. Usługa obejmuje sprawdzenie instalacji, podłączenie elektryczne systemu i instrukcję ustawiania programatora/termostatu.

Osoby kontaktowe:

**Tomasz Gradowski - Serwis Centralny – 046 833 96 69; 0 603 888 528**

**Michał Kołaciński - 022 755 06 46; 0 605 785 300 – region południowo-wschodni**

**Arkadiusz Popielarz - 022 755 06 45; 0 603 176 778 – region północny**

**Wojciech Czempik - 022 755 06 44; 0 603 176 779 – region centralny**

**Jacek Pluciński – 0 603 888 538 – region południowo-zachodni**

**Szymon Nowak – 0 603 888 539 – region północno-zachodni**