

Procedura reklamacyjna HVAC + OZE

Definicje pojęć i nazw użytych w dokumencie

- Formularz reklamacyjny – dokument, który osoba zgłaszająca reklamację powinna wypełnić i przesać na adres e-mailowy bok@danfoss.com, aby firma Danfoss Poland Sp. z o.o. rozpoczęła procedurę reklamacyjną. Formularz do uzupełnienia dostępny jest na stronie <http://heating.danfoss.pl/contact/service/#/>.
- Raport serwisowy - dokument dostarczany przez Danfoss opisujący niezbędne informacje dotyczące rozpatrywanej reklamacji.
- Numer zgłoszenia reklamacyjnego – numer przyporządkowany dla sprawy reklamacyjnej po poprawnym zgłoszeniu reklamacji do Danfoss Poland Sp. z o.o. i przekazany zgłaszającemu reklamację.
- Zgłaszający reklamację – użytkownik lub kupujący produkt firmy Danfoss Poland Sp. z o.o., który stwierdził wadliwość produktu w momencie dostawy wskutek niewłaściwej produkcji, projektu lub użytych materiałów oraz zgłosił reklamację zgodnie z wymaganiami Danfoss Poland Sp. z o.o.
- Etapy postępowania reklamacyjnego – kolejne czynności wykonywane przez zgłaszającego reklamację oraz Danfoss Poland Sp. z o.o. podczas postępowania reklamacyjnego.

Okres i warunki gwarancji

- Standardowy okres gwarancji dla wszystkich linii produktowych (PL02, PL03, PL20, PL28, PL34) z wyłączeniem pomp ciepła (PL22) wynosi 12 miesięcy od daty dostawy, ale nie dłużej niż 18 miesięcy od daty podanej na produkcie lub, w przypadku braku takiej daty, od daty produkcji. Dla linii produktowej PL22 standardowy okres gwarancji wynosi 24 miesiące, począwszy od daty uruchomienia pompy ciepła dokonanej przez partnera serwisowego/autoryzowanego serwisanta Danfoss Poland Sp. z o.o., ale nie dłużej niż 30 miesięcy od daty sprzedaży urządzenia.
- Warunkiem zachowania 24 miesięcznej gwarancji dla linii PL22 jest wykonanie przeglądów przez partnera serwisowego/autoryzowanego serwisanta zgodnie z harmonogramem umieszczonym w książce gwarancyjnej.

- Okres gwarancji inny niż standardowy musi być poświadczony dokumentem określającym warunki tej gwarancji wydanej przez Danfoss Poland Sp. z o.o. np. certyfikat wydłużonej gwarancji.
- Sytuacje nieopisane w tym dokumencie będą regulowane na podstawie OWS oraz umów serwisowych i partnerskich.

Etapy postępowania reklamacyjnego:

1. Zgłoszenia reklamacji można dokonać poprzez wypełnienie formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie: <http://heating.danfoss.pl/contact/service/#/> i przesłanie go na adres e-mail: bok@danfoss.com
Zgłosić reklamację można również w inny sposób np. mailowo lub telefonicznie pamiętając by podać wszystkie niezbędne informacje takie jak: nazwa produktu, nr katalogowy produktu, dokładny powód reklamacji, dane kontaktowe zgłaszającego, dowód potwierdzenia zakupu, można również przesać zdjęcia przedstawiające wadę.
2. Po otrzymaniu wypełnionego formularza reklamacyjnego lub innego zgłoszenia zawierającego wszystkie niezbędne informacje Danfoss Poland sp. z o. o. przystępuje do rozpatrywania zasadności reklamacji.
3. Zgłaszający reklamację powinien otrzymać @mailowe potwierdzenie przyjęcia reklamacji, a także numer zgłoszenia przypisany do reklamacji. W przypadku nieotrzymania takiej odpowiedzi w przeciągu 3 dni roboczych prosimy skontaktować się z obsługą reklamacji.
4. W przypadku zgłoszenia reklamacji przez dystrybutora produktów Danfoss Poland Sp. z o.o. zgłaszający postępuje następująco: przygotowuje reklamowany produkt do wysyłki, drukuje numer zgłoszenia otrzymany mailowo (patrz punkt 3) i przykleja go na paczce, a następnie wysyła reklamowany produkt do siedziby Danfoss Poland Sp. z o.o. w Grodzisku Mazowieckim.
5. W przypadku zgłoszenia reklamacji przez użytkownika końcowego użytkownik przygotowuje reklamowany produkt do wysyłki, a numer zgłoszenia otrzymany mailowo (patrz punkt 3) drukuje i przykleja na paczce. Następnie wysyła produkt na adres siedziby Danfoss Poland Sp. z o.o. w Grodzisku Mazowieckim. W przypadku produktów z linii produktowej PL22

- Danfoss Poland sp. z o.o. ustala lokalizację najbliższego partnera serwisowego/autoryzowanego serwisanta oraz uzgadnia najszybszy możliwy termin reakcji.
6. O zakończeniu postępowania reklamacyjnego zgłaszający powiadamiany jest mailowo, a wynik postępowania poświadczony jest także wpisem w raporcie serwisowym dostarczonym dla zgłaszającego reklamację przez Danfoss Poland Sp. z o.o. lub partnera serwisowego.

Uwagi:

- Na każdym etapie postępowania reklamacyjnego zgłaszający reklamację będzie informowany o statusie reklamacji za pomocą poczty elektronicznej na adres wskazany w zgłoszeniu reklamacyjnym.
- Prawidłowe wypełnienie zgłoszenia reklamacyjnego musi zawierać: szczegółowy opis wady produktu, numer faktury zakupowej od Danfoss Poland sp. z o.o. lub skan dokumentu potwierdzający zakup. Dla reklamacji pomp ciepła i rekuperatorów zamiast numeru faktury wymagany jest numer seryjny produktu.
- W trakcie zgłoszenia reklamacji zaleca się udokumentować wadę produktu w postaci zdjęć, które można przesać na adres mailowy bok@danfoss.com. Dołączenie dokumentacji fotograficznej przedstawiającej wadę lub uszkodzenie może przyspieszyć rozpatrywanie reklamacji.
- Zaleca się również dołączyć zdjęcie tabliczki znamionowej, o ile znajduje się ona na urządzeniu.
- Dokładny opis problemu przyspiesza rozpatrzenie reklamacji. Opis typu „nie działa” jest niewystarczający.
- W przypadku uznania reklamacji wysyłamy nowy produkt lub naprawiony na adres zwrotny wpisany do formularza, w przypadku odrzucenia reklamacji odsyłamy wysyłany do nas produkt.
- Warunki gwarancji opisane są w dokumencie Ogólne warunki sprzedaży <http://www.danfoss.pl/workarea/downloadasset.aspx?id=17179947957> , a w przypadku linii PL22 warunki gwarancji znajdują się w książce gwarancyjnej.
- W razie wątpliwości prosimy o kontakt telefoniczny lub mailowy:

Tel.: +48 22 104 00 00

e-mail: bok@danfoss.com