

Zasady reklamacji

Reklamacji podlegają produkty zgodnie z warunkami gwarancji umieszczonymi na karcie gwarancyjnej.

Wszystkie produkty reklamowane powinny być przekazane do Serwisu Centralnego Smile:

- **czyste** (szczególnie dotyczy to odkurzaczy oraz wieloczynnościowych robotów kuchennych),
- **kompletne** (dotyczy to akcesoriów do produktów),
- **z właściwą dokumentacją** – warunkiem koniecznym dla przyjęcia i uznania reklamacji jest dołączenie do produktu dowodu lub kserokopii dowodu zakupu w postaci **paragonu lub faktury zakupu**

Zasadność reklamacji jest rozpatrywana w pierwszej kolejności przez sprzedawcę lub serwis lokalny, który dokonuje opisu usterki – dokument opisu usterki winien być dołączony do produktu wysłanego do Serwisu Centralnego w ramach reklamacji. W przypadku wątpliwości sprzedawca powinien skontaktować się z Serwisem Centralnym

Warunkiem koniecznym rozpatrzenia i uznania reklamacji jest spełnienie wszystkich niżej wymienionych kryteriów dla poszczególnych kategorii reklamacji:

1. Reklamacja dotycząca produktów **podlegających naprawie:**
 - a) dowód lub kserokopia dowodu zakupu – warunek konieczny dla przyjęcia produktu do naprawy
 - b) produkt kompletny i czysty wraz z opisem usterki dokonany przez (osobę przyjmującą reklamację)
 - c) ważna karta gwarancyjna
2. Reklamacja dotycząca produktów z **oświadczeniem serwisu:**
 - a) dowód lub kserokopia dowodu zakupu – warunek konieczny dla przyjęcia produktu do naprawy
 - b) produkt kompletny zapakowany w karton
 - c) ważna karta gwarancyjna
 - d) oświadczenie serwisu o niemożności dokonania naprawy
3. Reklamacje **przedsprzedażne** będą przyjmowane do naprawy i indywidualnie rozpatrywane co do zasadności naprawy nieodpłatnej. Serwis centralny będzie indywidualnie wyjaśniał wątpliwości dlatego zaleca się aby przy opisie reklamacji podawać telefon i nazwisko osoby do kontaktu.
 - a) produkt kompletny nie noszący znamion użytkowania zapakowany w oryginalny karton – warunek konieczny do przyjęcia produktu
 - b) czysta karta gwarancyjna
 - c) opis przyczyny reklamacji wraz z podaniem osoby do kontaktu (nazwisko i telefon lub adres mailowy)

Uwaga:

- Produkty **sprawne lub z uszkodzeniami, które nie są objęte gwarancją** nie podlegają reklamacji, i takie produkty przysłane do Serwisu Centralnego zostaną naprawione na koszt przysyłającego, który dodatkowo zostanie obciążony pełnymi kosztami przesyłek
- Brak przestrzegania kryteriów dla poszczególnych kategorii reklamacji pomimo ponownego pisemnego lub telefonicznego wezwania do uzupełnień będzie skutkowało odesłaniem produktów na koszt przysyłającego bez rozpatrzenia reklamacji bądź (po wcześniejszym poinformowaniu) dokonaniem naprawy odpłatnie i obciążeniem pełnym kosztem naprawy wraz z kosztami transportów
- Informujemy, że w przypadku jakichkolwiek wątpliwości należy skontaktować się z Serwisem Centralnym jeszcze przed dokonaniem wysyłki produktów w ramach reklamacji celem wyjaśnienia ewentualnych wątpliwości – pozwoli to uniknąć obu Stronom ponoszenia dodatkowych kosztów oraz niepotrzebnej straty cennego czasu

Z poważaniem,

Zarząd MPM agd S.A.