

Procedura zgłoszeń serwisowych i gwarancyjnych, DEJW¹

- A. Zgłoszenia serwisowe, gwarancyjne są przyjmowane i ewidencjonowane w systemie DEJW w dni robocze, w godzinach od **8:00 do 15:00**
- B. Kupujący zgłasza Gwarantowi fakt wystąpienia Wady niezwłocznie, nie później niż w terminie **1** dni roboczych od dnia jej wystąpienia.
- C. Kupujący od chwili wystąpienia Wady wstrzymuje się z dalszą eksploatacją Urządzenia.

1. Zgłoszenia należy dokonać w formie pisemnej, z wykorzystaniem formularza na stronie www.dejw.pl lub mailem na adres serwis@dejw.pl. Zgłoszenia są przyjmowane w Dziale Administracji DEJW.

2. Poprawne formalnie zgłoszenie dokonane przez Kupującego², musi być dokonane na formularzu zgłoszenia serwisowego i zawierać co najmniej:

2.1 nazwę i rodzaj/model Urządzenia,

2.2 numer fabryczny Urządzenia,

2.3 dokładny opis usterki sporządzony przez Kupującego,

2.4 numer i datę dowodu zakupu (nr Faktury lub/i nr Umowy),

2.5 dane kontaktowe Kupującego dokonującego zgłoszenia: min. nr telefonu kom. Kupującego, adres email

WAŻNE* aby osoba zgłaszająca była pisemnie upoważniona przez Kupującego do dokonywania zgłoszeń. W tym celu należy dostarczyć do siedziby firmy DEJW Łososina Górna 91 34-600 Limanowa listownie, pisemne upoważnienie Kupującego dla osoby dokonującej zgłoszeń serwisowych, gwarancyjnych.

Zgłoszenia są uznane za poprawne i przyjmowane w dni robocze w godzinach od 8-15, wyłącznie poprzez złożenie ich z wykorzystaniem formularza na stronie www.dejw.pl lub mailem na adres serwis@dejw.pl.

- Zgłoszenia, które wpłyną poza w/w godzinami lub złożone zostaną w innej formie np. poprzez wysłanie emaila bez załączonego formularza są traktowane jak by wpłynęły o godzinie 8 następnego dnia roboczego lub zostaną zignorowane przez system i potraktowane jako spam – tym samym zgłoszenie gwarancyjne nie zostanie zarejestrowane i przyjęte jako skuteczne. Nie zostanie udzielona odpowiedź na takie „zgłoszenie”.

Przyjazdy serwisu do usunięcia usterki w godzinach od 8.00 do 16.00 w dni robocze. Zgłoszenie serwisowe/gwarancyjne może być składane, tylko przez przeszkoloną w zakresie obsługi i eksploatacji osobę, widniejącą na protokole szkolenia lub/i umowie lub upoważnioną pisemnie jak wskazano powyżej*, **w przeciwnym razie zgłoszenie jest traktowane jako niegwarancyjne** tj. odpłatne; na co Kupujący wyraża zgodę.

3. Pracownik DEJW po otrzymaniu poprawnie dokonanego zgłoszenia przez Klienta, dokonuje weryfikacji zgłoszenia pod względem formalnym i poprawności podanych informacji.

3.1 Jeżeli zgłoszenie jest poprawne formalnie, Pracownik DEJW dokonuje weryfikacji zapisów umowy z Klientem pod kątem rodzaju zainstalowanych urządzeń, terminów działań itd.

3.2 Po dokonaniu w/w weryfikacji zgłoszenie jest przekazywane do odpowiednich Działów i Pionów³ DEJW zależnie od rodzaju i przedmiotu zgłoszenia, celem weryfikacji merytorycznej zgłoszenia.

3.3 Po przeanalizowaniu przez merytorycznych pracowników DEJW zgłoszenia pod kątem technicznym i ewentualnych przyczyn wystąpienia usterki/wady opisanej w zgłoszeniu; pracownik DEJW dokonuje reakcji na zgłoszenie.

4. Tylko na poprawnie dokonane zgłoszenia (podane informacje zgodnie z pkt. 1 i 2) DEJW może zareagować i poddać zgłoszenie weryfikacji⁴. Reakcja następuje w ciągu **24h** od poprawnego zgłoszenia lub **w terminach określonym w odrębnych umowach zawartych z Klientem dokonującym zgłoszenia.**

4.1 Reakcja polega na wysłaniu do Klienta informacji zwrotnej na adres email podany w zgłoszeniu lub/i oddzwonienie na numer podany w zgłoszeniu. W udzielonej odpowiedzi podane są informacje instruktażowe umożliwiające samodzielne usunięcie usterki/wady przez Klienta (zgodnie z instrukcją obsługi urządzenia którą Klient otrzymał odbierając urządzenie zgodnie z protokołem odbioru) lub informacja nt. ewentualnego przyjazdu do Klienta na miejsce celem weryfikacji usterki/wady zgłaszanej na miejscu i podjęcia działań naprawczych⁵

4.2 Po przesłaniu mailem do Klienta informacji zwrotnej zgodnie z pkt. 4.1, Klient udziela odpowiedzi tą samą drogą komunikacji (email) potwierdzając tym samym:

- podjęcie samodzielnych działań lub/i żądanie przyjazdu serwisu DEJW na miejsce

- proponowany przez DEJW termin przyjazdu na miejsce (jeżeli dotyczy)

4.3 Po otrzymaniu od Klienta potwierdzenia emailiem określającego sposób załatwienia zgłoszenia jak w pkt. 4.2, DEJW wystawia zlecenie wyjazdu serwisowego i w uzgodnionym terminie serwis DEJW jest u Klienta. Po odbyciu serwisu, notatka serwisowa jest ewidencjonowana w teczce sprawy przez Dział Administracji DEJW⁶

¹ Dokument jest tożsamy z pkt. IV Warunków Gwarancji, Karty Gwarancyjnej przekazywanej z każdym urządzeniem/systemem DEJW. Dokonywanie zgłoszeń gwarancyjnych uszczegóławia procedurę opisaną w warunkach gwarancji karty gwarancyjnej, zaakceptowanych przez Kupującego

² Kupujący = Klient

³ Pion Serwisu, Pion Montażu, Dział IT. Przekazanie informacji odbywa się poprzez osobistą rozmowę osoby przyjmującej zgłoszenia z Szefem Pionu, Kierownikiem Działu DEJW. Następnie zgłoszenie jest przesyłane do merytorycznego Szefa Pionu, Kierownika Działu na adres email. Merytoryczni Pracownicy DEJW ustalają możliwe przyczyny wystąpienia usterki/wady; proponują sposób usunięcia usterki/wady i prawdopodobny czas realizacji usunięcia.

⁴ Na zgłoszenia niekompletne tj. nie posiadające wszystkich niezbędnych informacji i danych określonych w niniejszej procedurze, nie będą udzielane odpowiedzi ani podejmowana reakcja do czasu dokonania poprawnego zgłoszenia.

⁵ Ryczałtowa stawka za 1km dojazdu serwisu DEJW do Klienta wynosi 2,00 PLN netto. Koszt dojazdu to iloczyn ilości kilometrów od Centrali DEJW w Łososina Górna 91 do miejsca wykonania serwisu/naprawy gwarancyjnej i z powrotem oraz stawki za 1 kilometr. Stawka za jedną roboczogodzinę serwisanta wynosi 250 zł/h netto, informatyka-programisty: 300 zł/h netto. Zasadne naprawy gwarancyjne są bezpłatne (robocizna i materiał). Dojazd płatny.

⁶ Na podstawie notatki serwisowej jest wystawiana faktura – jeżeli dotyczy.