

PROCEDURA REKLAMACJI

UWAGA! Serwis nie przyjmuje zgłoszeń osobistych w swojej siedzibie – WYŁĄCZNIE WYSYŁKI SPEDYCYJNE REALIZOWANE PRZEZ Intelight Sp. z o.o. w ramach serwisu.

Zanim rozpoczniesz procedurę reklamacyjną zapoznaj się z Warunkami gwarancji i upewnij się czy uszkodzenie sprzętu objęte jest gwarancją producenta. W razie wątpliwości skontaktuj się telefonicznie z serwisem pod numerem telefonu: (22) 100-35-09 lub mailowo serwis@intelight.pl

a. Należy pobrać ze strony www.intelight.pl/serwis **Formularz reklamacyjny**, wypełnić go i wysłać na adres serwis@intelight.pl

UWAGA! Serwis nie przyjmuje zgłoszeń osobistych w swojej siedzibie – WYŁĄCZNIE WYSYŁKI SPEDYCYJNE REALIZOWANE PRZEZ Intelight Sp. z o.o.

b. Po weryfikacji zgłoszenia w ciągu 3 dni roboczych otrzymasz e-maila potwierdzającego przyjęcie reklamacji oraz przydzielony numer reklamacji **RMA** lub odrzucającego reklamacje wraz z uzasadnieniem.

c. W przypadku konieczności wysłania sprzętu do serwisu, należy odpowiednio zapakować oraz zaadresować przesyłkę z urządzeniem, **koniecznie** dołączając wydrukowany **Formularz reklamacyjny**. Na przesyłce w widocznym miejscu należy zapisać przydzielony numer reklamacji **RMA**.

! Uwaga! Brak numeru RMA na przesyłce, może spowodować odesłanie jej na koszt nadawcy bez podania przyczyny.

d. Zapakowaną przesyłkę należy zaadresować na dane autoryzowanego serwisu INTELIGHT:

SERWIS INTELIGHT

Poczernin 46, 09-142 Załuski

e. Urządzenia, które zgodnie z warunkami gwarancji objęte są systemem gwarancyjnym Door-to-Door (odbior i dostawa na koszt producenta), zostaną odebrane przez kuriera do 7 dni roboczych od zgłoszenia reklamacji.

f. W przypadku wyrobu gotowego oznaczonego znakiem budowlanym (urządzenie sterujące i sygnalizujące typu WELLS) odbiorca zgłasza reklamację poprzez dane kontaktowe dostępne na stronie www.wells-system.com (zakładka "Kontakt") lub z poziomu okna dialogowego dostępnego po zalogowaniu do swojego konta Użytkownika w panelu administracyjnym WELLS. Następnie pracownik wsparcia systemu WELLS podejmuje próbę zdalnej weryfikacji zgłoszonego problemu. W przypadku potwierdzenia problemu może on zostać rozwiązany/naprawiony na trzy sposoby:

- zdalnie - przypadku gdy problem może zostać rozwiązany zdalnie,
- w Serwisie Intelight Sp. z o.o. - po przesłaniu urządzenia,
- wizyta serwisu w miejscu instalacji – w przypadku gdy problem nie może zostać rozwiązany zdalnie.

Jeśli naprawa/usunięcie problemu nie jest możliwa, a reklamacja zasadna, wyrób jest wymieniany na nowy lub odbiorca otrzymuje zwrot kosztów.

W przypadku, gdy po sprawdzeniu reklamowanego produktu problem zgłoszony przez klienta nie zostanie potwierdzony, pracownik wsparcia systemu WELLS kontaktuje się z klientem/użytkownikiem w celu wyjaśnienia zasadności zgłoszenia.

g. Zgłaszający reklamację może mailowo lub telefonicznie, sprawdzić stan realizacji swojego zgłoszenia podając numer **RMA**.

h. Do każdego towaru, który opuszcza Serwis, zostanie dołączony raport o usuniętej usterce.

INTELIGHT Sp. z o.o.

Tel: (22) 100-35-09

Email: serwis@intelight.pl