**Dotyczy: Reklamacji asortymentu Danfoss linii PL21 – elektryczne systemy grzewcze**

**PROCEDURA REKLAMACYJNA PRZY ASORTYMENCIE – DEVI**

Reklamacja naszych produktów – DEVI, min. termostatów z serii DEVIreg, t.j.: D-130/132, D-528, D-530/532, D-Opti, D-Touch, D-Smart, D-850, czujników, itp. powinna być rozpatrzona przy zachowaniu poniższej procedury:

1. Produkt znajduje się u Klienta – 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 potwierdzonej awarii samego elementu grzejnego zainstalowanego na trwałe w podłożu prosimy o kontakt bezpośrednio z serwisem lokalnym lub centralnym. Kontakt ze strony internetowej: https://devi.danfoss.com/poland/serwis/
2. Produkt znajduje się u dystrybutora – Punkt Sprzedaży / Dystrybutor odsyła reklamowany produkt do Serwisu Centralnego w taki sam sposób w jaki robi to Klient. W takim wypadku rozpatrzona przez serwis reklamacja powraca również do Punktu Sprzedaży / Dystrybutora.

Do reklamacji należy dołączyć wypełniony Formularz reklamacyjny lub opis reklamacji (gdzie muszą znaleźć się dane osoby kontaktowej wraz z nr telefonu i informacje o zaistniałej usterce), kopię dowodu zakupu lub podstemplowaną i wypełnioną przez sprzedawcę kartę gwarancyjną. Karta Gwarancyjna znajduje się w opakowaniu razem z dokładną instrukcją podłączenia, ustawienia i pracy urządzenia. Kartę można również pobrać ze strony www producenta. Reklamację prosimy przesłać firmą spedycyjną DPD. Kontakt do najbliższego oddziału firmy kurierskiej znajduje się na stronie internetowej: www.dpd.com.pl

Wysyłka na koszt Serwisu Centralnego, czyli firmy:
NESTOR-SPEC-SYN, **nr umowy: 31399**, nr NIP: 836-136-23-84

Adres wysyłki: **NESTOR-SPEC-SYN Tomasz Gradowski**
**ul. Królowej Marysieńki 1**
**96-100 Skierniewice**
z dopiskiem – Reklamacja DEVI

UWAGI: Po sprawdzeniu reklamowanego urządzenia i ewentualnej konsultacji telefonicznej z nadawcą, serwis odsyła zrealizowaną reklamację do użytkownika lub danego Punktu Sprzedaży. Urządzenie może zostać odesłane jako nowe lub naprawione w ramach gwarancji. Jeśli Punkt Sprzedaży prosi, aby przedmiot reklamacji trafił później z serwisu bezpośrednio do użytkownika możemy również zrealizować taką wysyłkę, aby usprawnić działanie i szybciej zakończyć daną reklamację.

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 nieznajomości instrukcji i nieprawidłowego podłączenia urządzenia, a nie wady produktu. Takie reklamacje mogą być potraktowane jako usługa serwisowa odpłatna.

**Kontakt telefoniczny:**

**Serwis Centralny DEVI Danfoss**
Tomasz Gradowski - Serwis Centralny – 46 833 96 69; 603 888 528

**Doradcy Techniczno-Handlowi DEVI Danfoss**
Michał Kołaciński – 605 785 300 – region wschodni
Arkadiusz Popielarz – 603 176 778 – region północny
Wojciech Czempik – 603 176 779 – region centralny
Paweł Żołądź – 601 529 984 – region południowy
Szymon Nowak – 603 888 539 – region zachodni