ENGINEERING TOMORROW

Procedura reklamacji z tytułu gwarancji Danfoss Climate Solutions

Definicje pojęć i nazw użytych w dokumencie

- Formularz reklamacyjny – formularz elektroniczny dostępny na stronie https://danfoss.my.salesforce-sites.com/service/. W przypadku braku technicznych możliwości użycia formularza dopuszcza się wysłanie zgłoszenia na adres e-mailowy bok@danfoss.com, aby firma Danfoss Poland Sp. z o.o. rozpoczęła procedurę reklamacyjną.
- Numer zgłoszenia reklamacyjnego – numer przyporządkowany dla sprawy reklamacyjnej po poprawnym zgłoszeniu reklamacji do Danfoss Poland Sp. z o.o. i zgłaszającemu reklamacje.
- Zgłaszający reklamacje – uprawniony 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 reklamacje zgodnie z wymaganiami Danfoss Poland Sp. z o.o.
- Etapy postepowania reklamacyjnego – kolejne czynności wykonywane przez zgłaszającego reklamacje oraz Danfoss Poland Sp. z o.o. podczas postpowania reklamacyjnego.

Okres i warunki gwarancji

- Standardowy okres gwarancji dla wszystkich linii produktowych Danfoss Climate Solutions, o ile nie regulują tego odrębne warunki umowy, 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.
- Okres gwarancji inny niż standardowy musi być poświadczony dokumentem określającym warunki tej gwarancji wydanej przez Danfoss Poland Sp. z o.o. np. deklaracja wydłużonej gwarancji.
- Sytuacje nieopisane w tym dokumencie będą regulowane na podstawie Ogólnych Warunków Sprzedaży oraz umów serwisowych i partnerskich.

Etapy postepowania reklamacyjnego:

1. Zgłoszenia reklamacji należy dokonać poprzez wypełnienie formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie https://danfoss.my.salesforce-sites.com/service/
   W przypadku braku technicznych możliwości użycia formularza elektronicznego reklamację można zgłosić w inny sposób np. mailowo bok@danfoss.com lub telefonicznie, pamiętając by podać wszystkie niezbędne informacje takie jak: nazwa produktu, nr katalogowy produktu, dokładny powód reklamacji, dane kontaktowe zgłaszającego, dowód potwierdzenia zakupu z Danfoss, można również przesłać zdjęcia przedstawiające wadę.
2. Po wypełnianiu formularza reklamacyjnego lub innego zgłoszenia zawierającego wszystkie niezbędne informacje Danfoss Poland sp. z o. o. przystępuje do rozpatrywania zasadności reklamacji.
3. Zgłaszający reklamację otrzymuje automatyczne mailowe potwierdzenie przyjęcia reklamacji, a także numer zgłoszenia przypisany do reklamacji. W przypadku nieotrzymania takiej odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych od dnia zgłoszenia reklamacji prosimy skontaktować się z obsługą reklamacji.
4. Po skutecznym dokonaniu zgłoszenia reklamacji zgłaszający: przygotowuje reklamowany produkt do wysyłki, drukuje numer zgłoszenia otrzymany mailowo (patrz punkt 3) i przykleja go na paczce, a następnie wysyła na własny koszt i ryzyko, wraz z pisemną notatką określającą powód przesłania produktu do siedziby Danfoss Poland Sp. z o.o. w Grodzisku Mazowieckim lub na inny adres wskazany przez osobę obsługującą reklamację.
5. O wyniku i zakończeniu postepowania reklamacyjnego zgłaszający powiadamiany jest mailowo.

Uwagi:

- Na każdym etapie postepowania reklamacyjnego zgłaszający reklamacje 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 z Danfoss.
- W trakcie zgłoszenia reklamacji zaleca się udokumentować wadę produktu w postaci zdjęć, które można przesłać 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.
- Procedura nie ma zastosowania w przypadku produktów marki Devi, dla których obowiązuje odrębna procedura reklamacyjna.
- Procedura nie ma zastosowania w przypadku obsługi reklamacji węzłów cieplnych, gdzie obowiązują warunki określone w karcie gwarancyjnej węzła.
- Procedura ma ograniczone zastosowanie w przypadku, gdy produkty objęte są niestandardowymi warunkami gwarancji.
- W przypadkach, gdy bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej, mają one bezpośrednie zastosowanie.
- Warunki gwarancji Danfoss opisane są w dokumencie „Ogólne Warunki Sprzedaży"
- W razie wątpliwości prosimy o kontakt telefoniczny lub mailowy:
  Tel.: +48 22 104 00 00 e-mail: bok@danfoss.com