

## ZASADY REKLAMACJI U PRODUCENTA

---

**P.P.H.U „EUROHANDEL”**  
**Zbigniew Prac**  
**Św. Elżbiety 6; 41-905 Bytom**  
**NIP: 626-240-52-96 REGON: 277015604**  
**e-mail: [firma@eurohandel.pl](mailto:firma@eurohandel.pl)**  
**[www.eurohandel.pl](http://www.eurohandel.pl)**

### 1. Zgłaszanie reklamacji

- a) Procedurą reklamacyjną objęte są tylko produkty zakupione bezpośrednio od producenta, oryginalnie oznakowane etykietami producenta zarówno na produktach jednostkowych jak i na opakowaniu zbiorczym, aby możliwa była identyfikacja wyrobu.
- b) Procedura reklamacji obowiązuje tylko na terenie Polski
- c) ZANIM dokonasz zgłoszenia reklamacyjnego SKORZYSTAJ Z NASZEJ POMOCY TECHNICZNEJ pod nr tel. **32 281 52 39** (czynne pon.-pt.: 8.00-15.00) lub **e-mail: [firma@eurohandel.pl](mailto:firma@eurohandel.pl)**  
Nasi specjaliści wraz z Tobą określą czy towar jest rzeczywiście uszkodzony i podlega reklamacji oraz należy go odsyłać czy też powodem problemów jest nieprawidłowa konfiguracja lub niewłaściwe zastosowanie. W więcej niż połowie przypadków problemy użytkowników udaje się rozwiązać zdalnie, co pozwala uniknąć straty czasu i kosztów z tytułu niepotrzebnie uruchamianej procedury reklamacyjnej.
- d) Jeśli zdalne rozwiązanie problemu nie będzie możliwe, Klient zostanie poproszony o pisemne zgłoszenie reklamacji, drogą mailową, faxem lub drogą pocztą z dokładnym opisem uszkodzeń i podstawą reklamacji.
- e) Po otrzymaniu zgłoszenia reklamacyjnego, w terminie 7 dni (drogą mailową) zostanie przesłana informacja o sposobie oraz terminie załatwienia reklamacji.
- f) W tym samym czasie skontaktuje się z Państwem pracownik działu logistyki i uzgodni termin i formę odesłania, dostarczenia lub odbioru uszkodzonych towarów.
- g) Po uzyskaniu informacji o sposobie załatwienia reklamacji, należy dokładnie zabezpieczyć zwracany towar, aby uniknąć dodatkowych uszkodzeń podczas zwrotnego transportu towaru.
- h) Uszkodzenia powstałe w trakcie transportu wynikające z nieprawidłowego zapakowania nie będą uwzględniane.
- i) Do przesyłki należy **koniecznie** dołączyć dowód zakupu (kopie). Dowodem zakupu jest faktura VAT.
- j) Towar powinien zostać wysłany zgodnie z otrzymaną informacją o sposobie załatwienia reklamacji w oryginalnym opakowaniu i odpowiednio zabezpieczony na czas transportu. W przeciwnym przypadku realizacja Państwa reklamacji może zostać wstrzymana.
- k) W przypadku odesłania w celu reklamacji w pełni sprawnego towaru Klient zostanie obciążony kosztem jego sprawdzenia i odesłania.
- l) Standardowy termin reklamacji wynosi 30 dni kalendarzowych dla produktów LED oraz 14 dni dla pozostałych produktów.

**Uwaga: Przesyłki uprzednio niezgłoszone do procedury reklamacyjnej oraz przesyłki, które nie uzyskały naszej autoryzacji nie będą przez nas przyjmowane, niezależnie od powodu ich przesłania.**

## **2. Podstawa reklamacji**

- a) Reklamacja może zostać uznana jedynie w przypadku, kiedy wady produktów powstały z winy producenta w wyniku nieprawidłowego montażu lub dostawy, tylko w przypadku kiedy dostawa jest realizowana przez producenta.
- b) Reklamacja nie zostanie uznana, kiedy uszkodzenia powstaną na skutek transportu niezrealizowanego przez producenta lub nieprawidłowego magazynowania towarów.
- c) Producent nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowości powstałe w skutek montażu niezgodnego z instrukcją obsługi towarów, która jest nieodłącznym elementem każdego produktu gotowego.

## **3. Sposoby załatwienia reklamacji**

- a) Uznanie 100% - uszkodzenia lub wady produktu powstałe z winy producenta:
  - wymiana produktów na nowe;
  - wymiana uszkodzonych części
- b) Częściowe uznanie reklamacji – uszkodzenia nie powstałe z winy producenta:
  - pokrycie kosztów naprawy;
  - pokrycie kosztów wymiany poszczególnych części

## **4. Ogólne warunki gwarancji**

- a) Warunki gwarancji uzależnione są od rodzaju zakupionego towaru.
- b) Informacja o gwarancji znajduje się na każdym opakowaniu produktu, którego dotyczy.