

PROCEDURA ZGŁOSZENIA NAPRAWY

Instrukcja wypełniania formularza naprawy i zasady wysyłki do Serwisu Centralnego Horn Distribution S.A.

W celu prawidłowego przyjęcia przez serwis Horn Distribution produktu do naprawy gwarancyjnej lub pogwarancyjnej należy wypełnić Formularz Zgłoszenia Naprawy. Wypełnia go osoba zgłaszająca produkt do naprawy lub przedstawiciel firmy, która jest punktem przyjęć do naprawy produktów zakupionych w autoryzowanej sieci sprzedaży Horn Distribution S.A.

„DANE WŁAŚCICIELA PRODUKTU”

Wypełnia właściciel (użytkownik) produktu zgłaszający sprzęt do naprawy bezpośrednio w punkcie serwisowym Horn Distribution SA.

Wpisać dokładne dane adresowe zgłaszającego produkt do naprawy. Bardzo ważne jest wpisanie numeru telefonu kontaktowego i/lub adresu poczty elektronicznej e-mail, co przyspieszy ewentualny kontakt z serwisem.

„PUNKT ZGŁOSZENIA NAPRAWY”

Punkt zgłoszenia naprawy może być punktem nabycia danego produktu, lub punktem działającym na podstawie odpowiedniej umowy z Horn Distribution S.A. Bardzo prosimy personel sklepu o udzielenie daleko idącej pomocy Klientowi przy zgłoszeniu naprawy sprzętu i w miarę możliwości, o wyeliminowanie błahych powodów reklamacji spowodowanych, np. niewłaściwą instalacją sprzętu itp.

1. Pozycja „**Pieczęć firmowa**” przeznaczona jest na umieszczenie dokładnej nazwy i danych teleadresowych Punktu zgłaszania produktów do naprawy – przez przystawienie pieczętki. Bardzo prosimy o dopisanie dodatkowo adresu e-mail, jeżeli nie ma go na pieczęci firmowej.

2. „**Numer referencyjny**” jest znakiem nadanym przez Punkt zgłoszenia naprawy. Zaleca się Punktom zgłoszenia prowadzenie takiej ewidencji i podawanie numeru na zgłoszeniu naprawy. Sama ewidencja jest sprawą wewnętrzną Punktu zgłoszenia naprawy, jednak numer referencyjny jest kolejną informacją, która towarzyszy produktowi przez czas serwisowania.

3. Klient bezpośrednio wysyłający produkt do naprawy w Serwisie Horn Distribution nie umieszcza informacji w dziale: “Punkt zgłoszenia naprawy”.

„PRODUKT”

1. Poprawne umieszczenie informacji w punktach „**Typ, model**” oraz „**Numer seryjny**” pozwala na jednoznaczną identyfikację produktu w trakcie całego procesu naprawy. Prosimy zgłaszających bezpośrednio i punkty zgłoszenia naprawy o zapisanie numeru seryjnego sprzętu.

2. W punkcie „**Miejsce i data zakupu**” należy wpisać datę zakupu oraz nazwę i adres firmy, która sprzedała produkt. Jeżeli produkt wyposażony jest w kartę gwarancyjną, niezależnie od tego, czy gwarancja obowiązuje nadal, czy już nie, bardzo prosimy o wpisanie danych zgodnie z kartą gwarancyjną. Jeżeli informacja dotycząca miejsca i daty zakupu nie jest znana (np. naprawy pogwarancyjne) bardzo prosimy o nie wpisywanie tam danych.

3. „**Ewentualnie dołączone akcesoria**” zawierają informację o dodatkowych elementach wyposażenia dodanych do produktu zgłoszonego do naprawy. Proszę starać się o to, by przekazywać sam produkt **bez wyposażenia**, jednak w szczególnych przypadkach może być niezbędne pozostawienie elementów dodatkowych, np. w systemach złożonych z kilku modułów, gdzie jeden z modułów nie może działać oddzielnie.

4. „**Szczegółowy opis problemu**” zawiera informacje dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu sprzętu zaobserwowanych przez użytkownika. Prosimy o krótki, hasłowy opis usterki.

5. Pytanie uzupełniające „**Czy problem występuje tylko od czasu do czasu**” jest ważną informacją dla Serwisu. Jeżeli problem pojawił się jako zjawisko trwałe, nie cofające się okresowo, jako odpowiedź na pytanie należy zakreślić kratkę **NIE**. W przeciwnym przypadku prosimy o zakreślenie kratki **TAK** i wpisanie w jakich sytuacjach.

6. Żądanie „**Tak, proszę o wycenę kosztu naprawy**” spowoduje faktyczne dokonanie wyceny, powiadomienie Klienta o koszcie naprawy oraz zapytanie lub prośbę o jego akceptację. Jeżeli Klient nie podejmie decyzji o dokonaniu naprawy płatnej w ciągu 14 dni od daty powiadomienia zastrzegamy sobie prawo odesłania produktu bez dokonania naprawy. Decyzja „**Tak, akceptuję koszt naprawy bez wcześniejszej wyceny**” spowoduje dokonanie naprawy bez dodatkowego powiadamiania Klienta.

Całkowicie wypełniony formularz powinien zawierać datę jego wypełnienia oraz podpis osoby zgłaszającej sprzęt do naprawy. Formularz musi być dołączony do sprzętu zgłaszanego do naprawy. Do każdej sztuki produktu należy wypełnić oddzielny formularz. Klientom indywidualnym wysyłającym produkty bezpośrednio do serwisu zaleca się wykonanie dla siebie kopii formularza.

WYSYŁKA DO SERWISU

W celu wysłania produktu do serwisu należy skontaktować się z właściwym dla siedziby zgłaszającego oddziałem firmy kurierskiej DHL (wykaz jednostek na stronie internetowej www.dhl.com.pl).

Zamawiając firmę kurierską należy pamiętać, aby:

- zaznaczyć, że płatnikiem za przesyłkę będzie **Horn Distribution**
- zaznaczyć, że przesyłka powinna zostać nadana usługą **Przesyłka Krajowa**

W przypadku usługi naprawy gwarancyjnej Horn Distribution pokrywa koszty dostarczenia produktu do i po naprawie. Horn Distribution zastrzega sobie jednakże prawo odmowy przyjęcia przesyłki na swój koszt w przypadku dostarczenia jej w inny sposób niż opisany powyżej (**kurier UPS oraz usługa Przesyłka Krajowa**).

W przypadku usługi naprawy pogwarancyjnej koszt dostarczenia produktu do punktu serwisowego Horn Distribution oraz przesyłki po naprawie ponosi Zgłaszający.

Produkt na czas transportu powinien być należycie zabezpieczony, tak aby nie uległ uszkodzeniom mechanicznym, wstrząsom i zabrudzeniu. **Horn Distribution S.A. nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia produktu powstałe w trakcie transportu do Serwisu wynikłe z niewłaściwego zabezpieczenia.**

Produkt do naprawy należy przesyłać na adres:

Serwis Centralny Horn Distribution SA

ul. Kurantów 26

02-873 Warszawa

tel.: +48 22 331 55 33

fax: +48 22 331 55 00

e-mail: serwis@horn.pl

Informacje na temat obsługi napraw uzyskacie Państwo:

tel.: +48 22 331 55 33

fax: +48 22 331 55 00

e-mail: serwis@horn.pl