

## Procedura zgłoszeń serwisowych i gwarancyjnych, DEJW<sup>1</sup>

- A. Zgłoszenia serwisowe, gwarancyjne są przyjmowane i ewidencjonowane w systemie DEJW w dni robocze, w godzinach od **8:00 do 16:00**
- B. Kupujący zgłasza Gwarantowi fakt wystąpienia Wady niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia jej wystąpienia.
- C. Kupujący od chwili wystąpienia Wady wstrzymuje się z dalszą eksploatacją Urządzenia.

1. Zgłoszenia należy dokonać w formie pisemnej, z wykorzystaniem formularza na stronie [www.dejw.pl](http://www.dejw.pl) lub mailem na adres [serwis@dejw.pl](mailto:serwis@dejw.pl) lub faxem na numer **18 333 77 16**. Zgłoszenia są przyjmowane w Dziale Administracji DEJW.

**2. Poprawne formalnie zgłoszenie dokonane przez Kupującego<sup>2</sup>, musi być dokonane na formularzu zgłoszenia serwisowego i zawierać co najmniej:**

**2.1** nazwę i rodzaj/model Urządzenia,

**2.2** numer fabryczny Urządzenia,

**2.3** dokładny opis usterki sporządzony przez Kupującego,

**2.4** numer i datę dowodu zakupu (nr Faktury lub/i nr Umowy),

**2.5** dane kontaktowe Kupującego dokonującego zgłoszenia: min. nr telefonu kom. Kupującego, adres email

**WAŻNE** aby osoba zgłaszająca była pisemnie upoważniona przez Kupującego do dokonywania zgłoszeń. W tym celu należy dostarczyć do siedziby firmy DEJW Łososina Górna 91 34-600 Limanowa listownie, pisemne upoważnienie Kupującego dla osoby dokonującej zgłoszeń serwisowych, gwarancyjnych.

3. Pracownik DEJW po otrzymaniu poprawnie dokonanego zgłoszenia przez Klienta, dokonuje weryfikacji zgłoszenia pod względem formalnym i poprawności podanych informacji.

**3.1** Jeżeli zgłoszenie jest poprawne formalnie, Pracownik DEJW dokonuje weryfikacji zapisów umowy z Klientem pod kątem rodzaju zainstalowanych urządzeń, terminów działań itd.

**3.2** Po dokonaniu w/w weryfikacji zgłoszenie jest przekazywane do odpowiednich Działów i Pionów<sup>3</sup> DEJW zależnie od rodzaju i przedmiotu zgłoszenia, celem weryfikacji merytorycznej zgłoszenia.

**3.3** Po przeanalizowaniu przez merytorycznych pracowników DEJW zgłoszenia pod kątem technicznym i ewentualnych przyczyn wystąpienia usterki/wady opisanej w zgłoszeniu; pracownik DEJW dokonuje reakcji na zgłoszenie.

4. Tylko na poprawnie dokonane zgłoszenia (podane informacje zgodnie z pkt. 1 i 2) DEJW może zareagować i poddać zgłoszenie weryfikacji<sup>4</sup>. Reakcja następuje w ciągu **24h** od poprawnego zgłoszenia lub **w terminach określonym w odrębnych umowach zawartych z Klientem dokonującym zgłoszenia.**

**4.1** Reakcja polega na wysłaniu do Klienta informacji zwrotnej na adres email podany w zgłoszeniu lub/i oddzwonienie na numer podany w zgłoszeniu. W udzielonej odpowiedzi podane są informacje instruktażowe umożliwiające samodzielne usunięcie usterki/wady przez Klienta (zgodnie z instrukcją obsługi urządzenia którą Klient otrzymał odbierając urządzenie zgodnie z protokołem odbioru) lub informacja nt. ewentualnego przyjazdu do Klienta na miejsce celem weryfikacji usterki/wady zgłaszanej na miejscu i podjęcia działań naprawczych<sup>5</sup>

**4.2** Po przesłaniu mailem do Klienta informacji zwrotnej zgodnie z pkt. 4.1, Klient udziela odpowiedzi tą samą drogą komunikacji (email) potwierdzając tym samym:

- podjęcie samodzielnych działań lub/i żądanie przyjazdu serwisu DEJW na miejsce
- proponowany przez DEJW termin przyjazdu na miejsce (jeżeli dotyczy)

**4.3** Po otrzymaniu od Klienta potwierdzenia emailem określającego sposób załatwienia zgłoszenia jak w pkt. 4.2, DEJW wystawia zlecenie wyjazdu serwisowego i w uzgodnionym terminie serwis DEJW jest u Klienta. Po odbyciu serwisu, notatka serwisowa jest ewidencjonowana w teczce sprawy przez Dział Administracji DEJW<sup>6</sup>

<sup>1</sup> Dokument jest tożsamy z pkt. IV Warunków Gwarancji, Karty Gwarancyjnej przekazywanej z każdym urządzeniem/systemem DEJW. Dokonywanie zgłoszeń gwarancyjnych uszczegóławia procedurę opisaną w warunkach gwarancji karty gwarancyjnej, zaakceptowanych przez Kupującego

<sup>2</sup> Kupujący = Klient

<sup>3</sup> Pion Serwisu, Pion Montażu, Dział IT. Przekazanie informacji odbywa się poprzez osobistą rozmowę osoby przyjmującej zgłoszenia z Szefem Pionu, Kierownikiem Działu DEJW. Następnie zgłoszenie jest przesyłane do merytorycznego Szefa Pionu, Kierownika Działu na adres email. Merytoryczni Pracownicy DEJW ustalają możliwe przyczyny wystąpienia usterki/wady; proponują sposób usunięcia usterki/wady i prawdopodobny czas realizacji usunięcia.

<sup>4</sup> Na zgłoszenia niekompletne tj. nie posiadające wszystkich niezbędnych informacji i danych określonych w niniejszej procedurze, nie będą udzielane odpowiedzi ani podejmowana reakcja do czasu dokonania poprawnego zgłoszenia.

<sup>5</sup> Ryczałtowa stawka za 1km dojazdu serwisu DEJW do Klienta wynosi 1,50 PLN netto. Koszt dojazdu to iloczyn ilości kilometrów od Centrali DEJW w Łososina Górna 91 do miejsca wykonania serwisu/naprawy gwarancyjnej i z powrotem oraz stawki za 1 kilometr. Stawka za jedną roboczogodzinę serwisanta wynosi 100 zł/h netto, informatyka-programiści: 200 zł/h netto. Zasadne naprawy gwarancyjne są bezpłatne (robocizna i materiał). Dojazd płatny.

<sup>6</sup> Na podstawie notatki serwisowej jest wystawiana faktura – jeżeli dotyczy.