

PROCEDURA REKLAMACJI KLIMATYZATORÓW

Wszystkie klimatyzatory, dostępne w ofercie firmy PRYMUS, są objęte gwarancją producenta, pod warunkiem, że zostały zamontowane i uruchomione przez Autoryzowanego Instalatora oraz podlegają regularnym przeglądom technicznym (przynajmniej dwa razy w roku), potwierdzonych stosownym wpisem w karcie gwarancyjnej. W przypadku braku wykonywania obowiązkowych przeglądów technicznych użytkownik traci wszelkie prawa wynikające z gwarancji.

W przypadku uzasadnionych napraw gwarancyjnych klimatyzatorów zakupionych w naszej firmie, Instalator otrzyma nieodpłatnie części zamienne niezbędne do wykonania naprawy.

Gwarancja nie obejmuje:

- zniszczenia lub uszkodzenia urządzenia na skutek działania siły wyższej,
- uszkodzenia urządzenia wynikającego z niewłaściwego doboru danych technicznych,
- roszczeń z tytułu parametrów technicznych urządzenia, jeżeli są zgodne z zamówieniem klienta,
- urządzeń nieposiadających czytelnych numerów seryjnych nadanych przez producenta,
- kosztów robocizny, dojazdu i wymiany części/urządzenia

Czynniki powodujące utratę uprawnień gwarancyjnych:

- montaż urządzenia przez osoby nieuprawnione lub firmy instalacyjne bez uprawnień F-gazowych
- utrata lub zniszczenie karty gwarancyjnej, brak dokumentów zakupu lub naklejki gwarancyjnej na urządzeniu
- samodzielne przeróbki, przebudowa i demontaż urządzenia
- brak zapewnienia przez Klienta Finalnego odpowiedniego środowiska dla produktu, w szczególności odpowiedniego zasilania elektrycznego, a także odpowiedniego zabezpieczenia przed wilgocią oraz brudem

Procedura postępowania reklamacyjnego:

- Klient Finalny w przypadku wystąpienia roszczeń gwarancyjnych kontaktuje się z Instalatorem
- po uzyskaniu zgłoszenia od Klienta Instalator zwraca się do firmy PRYMUS o uznanie roszczenia gwarancyjnego – w tym celu należy wypełnić **Protokół Reklamacyjny** i wraz z kompletem dokumentów:
 - kopia faktury zakupowej (instalator)
 - kopia faktury sprzedaży (użytkownik)
 - kopia karty gwarancyjnej (z podpisem klienta), wystawionej przez instalatora z odpowiednimi uprawnieniami

przesłać na adres: reklamacje@prymusb2b.pl

- w odpowiedniej rubryce protokołu reklamacyjnego należy wskazać część, która spowodowała usterkę klimatyzatora – za właściwy dobór części do naprawy odpowiada Instalator (uwaga: w przypadku błędnego wytypowania części na wymianę, ich zwrot nie będzie możliwy)
- po uzyskaniu informacji na temat części wymagającej wymiany, PRYMUS rejestruje zgłoszenie reklamacyjne w systemie producenta sprzętu i zamawia wskazaną część na koszt Instalatora - rozliczenie naprawy może nastąpić dopiero po skompletowaniu wszystkich wymaganych dokumentów oraz po potwierdzeniu zgodności zapisów w Karcie Gwarancyjnej ze stanem faktycznym
- w przypadku uznania zasadności reklamacji przez serwis producenta, PRYMUS wystawi Instalatorowi korektę faktury na część użytą w naprawie
- w przypadku odrzucenia roszczenia reklamacyjnego przez serwis producenta, PRYMUS nie ponosi dalszej odpowiedzialności za reklamowany sprzęt
- Instalator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich części zamiennych wymienionych podczas naprawy gwarancyjnej