

PROCEDURA SKŁADANIA REKLAMACJI W DEMPAN SP. Z O.O.SP.K

1. Zgłoszenie reklamacji do DEMPAN odbywa się **wyłącznie** poprzez adres email:
magazyn@dempan.pl

Zgłoszenie – Protokół Reklamacyjny, musi zawierać następujące informacje:

- a. dane adresowe Firmy zgłaszającego
- b. symbol reklamowanego urządzenia oraz ilość
- c. kod produkcji wyrobu (4 cyfry umieszczone na urządzeniu określające rok i tydzień produkcji np. 1608 ozn. rok produkcji 2016 oraz 8 tydzień roku).
- d. numer faktury zakupu produktu w DEMPAN**
- e. opis niesprawności urządzenia

UWAGA: niekompletne informacje dotyczące zgłoszenia reklamacyjnego spowodują brak możliwości jego zgłoszenia w Honeywell, a co za tym idzie opóźnienie w rozpatrywaniu reklamacji.

2. Zgłoszenia reklamacyjnego może dokonywać **WYŁĄCZNIE** Partner handlowy DEMPAN. Wyklucza się możliwość zgłaszania reklamacji przez klientów obsługiwanych przez naszych Partnerów.
3. Po przesłaniu do DEMPAN Protokołu Reklamacyjnego, zgłaszający reklamację uzyska drogą elektroniczną potwierdzenie jego przyjęcia wraz z numerem reklamacyjnym **RMA** nadanym przez Honeywell sprawie. Do dalszego etapu załatwienia reklamacji zostają dopuszczone tylko takie produkty, które mają kod produkcji nie starszy niż 30 miesięcy od daty zgłoszenia i data faktury zakupu w Dempan nie jest starsza niż 24 miesiące od dnia zgłoszenia reklamacji.
4. Nadanym numerem **RMA** należy oznaczyć przesyłkę z reklamowanym towarem i wysłać ją do DEMPAN **przesyłką DHL** w formie **paczki zwykłej**. Numer reklamacji (**RMA**) musi zostać umieszczony na pudełku w widocznym miejscu , z opisem **REKLAMACJA nr. RMA xxxxx**.
Brak numeru RMA na przesyłce, skutkować będzie brakiem przyjęcia i odesłaniem jej na koszt zgłaszającego.
5. Przesyłki oznaczone jako priorytet, paczka specjalna lub przesyłka do 12.00. z powodu wysokich kosztów nie będą przez DEMPAN przyjmowane.
6. Zapytanie odnośnie statusu złożonej reklamacji może odbywać się **wyłącznie drogą elektroniczną** i kierowane winno być bezpośrednio do Logistyka DEMPAN: magazyn@dempan.pl . W zapytaniu zgłaszający powinien podać numer **RMA** reklamowanego produktu.
7. W przypadku uznania przez Honeywell składanej reklamacji, zgłaszający otrzyma od DEMPAN fakturę korygującą.
8. W przypadku nie uznania przez Honeywell zgłaszanej reklamacji, wszystkie koszty nieuzasadnionej reklamacji zostaną przeniesione na zgłaszającego reklamację.