

## **Procedury składania reklamacji w DEMPAN**

1. Zgłoszenie reklamacji do DEMPAN odbywa się poprzez adres email: [reklamacje@dempan.pl](mailto:reklamacje@dempan.pl)

Zgłoszenie – Protokół Reklamacyjny, powinien zawierać następujące informacje:

- a. dane adresowe firmy zgłaszającego
- b. symbol reklamowanego urządzenia oraz ilość
- c. dokładny opis niesprawności urządzenia
- d. kod produkcji wyrobu ( 4 cyfry umieszczone na urządzeniu określające rok i tydzień produkcji )  
np. 1108
- e. numer faktury zakupu produktu w DEMPAN

**UWAGA:**     **niekompletne informacje dotyczące zgłoszenia reklamacyjnego spowodują brak możliwości jego zgłoszenia, a co za tym idzie opóźnienia 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 uzyskuje drogą elektroniczną potwierdzenie jego przyjęcia wraz z numerem reklamacyjnym RMA nadanym sprawie przez Honeywell.
4. 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.**
5. Nadanym numerem RMA klient oznacza przesyłkę z reklamowanym towarem i wysyła ją do DEMPAN przesyłką DHL (link [dempan.dhl24.com.pl](http://dempan.dhl24.com.pl) ) w formie paczki zwykłej. Numer reklamacji (RMA) musi zostać umieszczony na pudełku w widocznym miejscu , z opisem REKLAMACJA nr RMA xxxxxxxx. Brak numeru RMA na przesyłce, skutkować będzie brakiem przyjęcia i odesłaniem jej na koszt zgłaszającego.
6. Przesyłki oznaczone jako priorytet, paczka specjalna lub przesyłka do 12.00. z powodu wysokich kosztów nie będą przez DEMPAN przyjmowane.
7. Zapytanie odnośnie statusu złożonej reklamacji może odbywać się **wyłącznie** drogą elektroniczną i kierowane winno być bezpośrednio do **Logistyka DEMPAN:** [reklamacje@dempan.pl](mailto:reklamacje@dempan.pl). W zapytaniu zgłaszający powinien podać numer RMA reklamowanego produktu. Logistyk zobowiązany jest do udzielania Klientowi rzeczowej i wyczerpującej odpowiedzi w jak najkrótszym czasie.
8. W przypadku uznania przez Producenta składanej reklamacji, zgłaszający otrzyma od DEMPAN fakturę korygującą.
9. Logistyk wysyłając do klienta informację z nr. RMA **musi dodatkowo umieścić zapisy informujące klienta o ewentualnych kosztach:**
  - W przypadku nieuznania przez Producenta zgłaszanej reklamacji, koszty wysyłki urządzenia do Producenta zostaną przeniesione na zgłaszającego reklamację.
  - W przypadku nieuznania reklamacji przez Producenta koszty związane ze zwrotem urządzenia ponosi zgłaszający reklamację,
  - Koszt przesyłki do – od Producenta są kosztami przesyłki zagranicznej.