

ZGŁASZANIE REKLAMACJI

1. Reklamacje należy zgłaszać poprzez stronę internetową www.izam.com.pl, zakładka *Reklamacje*. Powinien być podany szczegółowy opis usterki.
2. W przypadku gdy Reklamujący nie jest użytkownikiem systemu lub nie ma możliwości zgłoszenie reklamacji poprzez izam, warunkiem przyjęcia towaru do Serwisu Technicznego Platinet S.A. jest wypełnienie *Formularza Reklamacyjnego* i załączenie go do przesyłki. *Formularz Reklamacyjny* powinien być dokładnie i czytelnie wypełniony. Powinien zawierać datę, nazwę firmy, adres, telefon kontaktowy, nazwę reklamowanego towaru, ilość, numer faktury, szczegółowy opis usterki.
3. Reklamowane produkty należy dostarczyć w oryginalnym opakowaniu zewnętrznym, kompletne (dokumentacja, sterowniki, kable i inne elementy dostarczone wraz z zakupionym towarem) oraz w opakowaniu zabezpieczającym przed uszkodzeniem. W przypadku braku oryginalnego opakowania towar zostanie przyjęty warunkowo, jednakże musi być dostarczony w opakowaniu zastępczym zapewniającym bezpieczne warunki transportu i przechowywania, analogicznie do warunków zapewnianych przez opakowanie fabryczne. Produkty wrażliwe na ładunki elektrostatyczne powinny być zapakowane w metalizowane torebki antyelektrostatyczne i zabezpieczone przed udarami mechanicznymi w czasie transportu. Towar powinien posiadać czytelne numery seryjne, nieuszkodzone plomby oraz usunięte nalepki, taśmy i oznakowania własne. Karty gwarancyjne muszą być dokładnie i czytelnie wypełnione. Powinien na nich być zamieszczony numer seryjny, data sprzedaży, podpis i pieczęć sprzedawcy oraz dołączony dowód zakupu. Paczka musi być wysłana na koszt i ryzyko nadawcy, bądź dostarczona osobiście. Na przesyłce powinien być naniesiony nr reklamacji RLS nadany przez izam. W przypadku zgłoszenia reklamacji z pominięciem izam, w przesyłce powinien się znajdować *Formularz Reklamacyjny*. Przesyłkę należy wysłać na adres:

PLATINET S.A. – SERWIS
ul. Christo Botewa 48
30-798 Kraków

3. **Wysyłka do Serwisu Platinet S.A. jest na koszt nadawcy. W przypadku wysłania przesyłki z reklamacją na koszt Platinet S.A., zostanie wystawiona faktura za koszty transportu lub przesyłka nie będzie odebrana.**
4. Rozpatrzona reklamacja jest odsyłana do Klienta na koszt Platinet S.A.
5. Sprawdzenie stanu rozpatrzenia reklamacji można sprawdzić w i-zam.
6. W wyniku niezgodności numerów seryjnych towaru lub innych niezgodności oraz braku dowodu zakupu danego towaru od Platinet S.A., towar zostanie odesłany na koszt dostarczającego.
7. Jeżeli sprzęt nie posiada pełnego wyposażenia (oryginalne opakowanie i elementy wchodzące w skład zakupionego towaru), nie będzie możliwa korekta dokumentu zakupu oraz wymiana takiego sprzętu na inny o podobnych parametrach. W takim przypadku możliwa jest jedynie odpłatna naprawa.
8. Jeżeli towar został dostarczony osobiście, Klient otrzymuje potwierdzenie przyjęcia.
9. Platinet S.A. zastrzega sobie prawo wycofania towaru z serwisu oraz odesłania go do Kupującego na jego koszt, jeżeli:
 - Nabywca nie dotrzymał warunków wymienionych w pkt. 1, 2, 3, 6, 7.
 - stan przesyłki odbiega od opisanego w załączonych dokumentach.