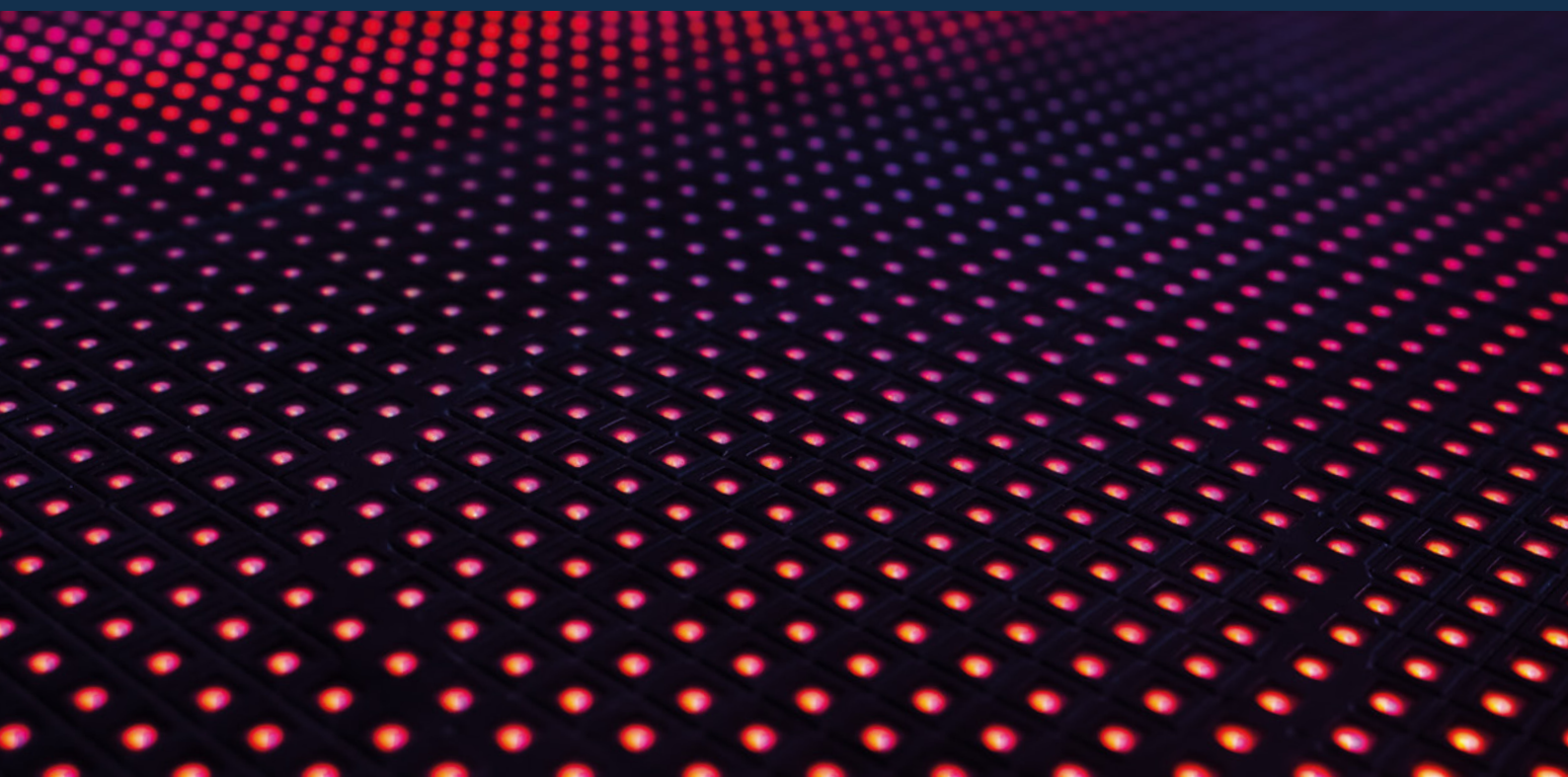


SKOFF

Podręcznik reklamacji



Podręcznik reklamacji

Chcielibyśmy, aby nasza współpraca z Państwem układała się bezproblemowo. Jednak zdarza się czasem kiedy to nie wszystko jest idealnie: produkt nie działa lub zostanie uszkodzony w transporcie, albo ilość która trafiła do Państwa nie jest zgodna z tym co zamawialiście.

W tym dokumencie chcemy przedstawić Państwu w prosty sposób zasady obsługi reklamacyjnej produktów marki SKOFF.

Krok 1 - Identyfikacja rodzaju reklamacji

Wybierz jakiej grupy dotyczy twoja reklamacja:

| Reklamacja cenowa | Reklamacja logistyczna | Reklamacja jakościowa |
|--|--|---|
| błąd na fakturze | za dużo / za mało produktów w dostawie | produkt spalony |
| zły rabat na dokumencie sprzedaży | brak dostawy w potwierdzonym terminie | dostarczono inny towar niż był zamawiany |
| zła cena na fakturze | nieoczekiwana dostawa | uszkodzony produkt / część wewnątrz pudełka |
| brak dokumentu sprzedaży | widoczne uszkodzenie opakowania | niewłaściwe wymiary |
| brak nr zamówienia do którego wystawiona jest FV | problemy z dokumentacją transportową | produkt zdeformowany |
| brak dokumentu WZ w paczce | uszkodzenie oryginalnej taśmy | temperatura barwowa poza specyfikacją |
| nieprawidłowe dane na dokumentach sprzedaży | | |
| zły termin płatności | | |

Krok 2 - Działania przed zgłoszeniem reklamacji

Zanim złożysz swoją reklamację prosimy o zapoznanie się z typowymi działaniami w danej grupie reklamacji. Wiele problemów, z którymi się Państwo spotykacie może być rozwiązanych szybko i bez konieczności odsyłania produktu do nas.


- 2.1. W przypadku reklamacji cenowych:
 - potwierdź cenę wraz ze swoim opiekunem handlowym, najlepiej mailowo.
- 2.2. W przypadku reklamacji logistycznych:
 - sprawdź w miarę dokładnie towar w momencie dostawy lub w ciągu 48 h roboczych;
 - zweryfikuj raz jeszcze ostatecznie złożone zamówienie, aby upewnić się co do ilości i rodzaju zamawianego towaru;
 - w przypadku jakichkolwiek uszkodzeń w transporcie wypełnij wraz z kierowcą / kurierem protokół szkody. Uwzględnij w nim rodzaj i rozmiar uszkodzeń widocznych w trakcie odbioru towaru (np. przerwana oryginalna taśma, uszkodzony karton zewnętrzny, itd). O ile to możliwe wykonaj dokumentację zdjęciową uszkodzeń. Ten dokument może okazać się kluczowym w przypadku ewentualnego sporu;
 - zawsze wypełnij formularz zgłoszenia reklamacji logistycznej, abyśmy mogli odesłać Państwu nowy produkt, lub wysłać fakturę korygującą;
 - zgłoś reklamację jak najszybciej, jednak nie później niż w ciągu 48 h roboczych.
- 2.3. W przypadku reklamacji jakościowej:
 - opisz dokładnie zaistniały problem. Ile produktów nie działa? Czy problem występuje stale czy tylko przy określonych okolicznościach? Gdzie produkt jest zainstalowany? Czy produkty są połączone do systemu sterowania? Jakiego? Jeżeli jest taka możliwość podłącz produkt omijając system sterownia.
 - w przypadku awarii opraw oświetleniowych sprawdź zasilanie i urządzenie/a zasilające, czy na wyjściu jest właściwe napięcie. Czy to napięcie jest zgodne z tym które wymaga oprawa oświetleniowa?
 - W przypadku sterowania Dali - sprawdź czy moduł sterowniczy nie komunikuje błędów. Jeżeli tak to jakie? Spróbuj zresetować układ (jeżeli jest taka opcja). Wyeliminuj błędy od storny magistrali DALI. Sprawdź zasilanie oprawy, w której zamontowany jest sterownik DALI, czy na wejściu zasilającym sterownika DALI jest właściwe napięcie?
 - W przypadku sterowania RF - sprawdź napięcie zasilające sterownik RF. Sprawdź kondycję baterii urządzenia nadawczego/ pilota. Czy napięcie zasilające jest zgodne z podłączoną oprawą? Spróbuj odłączyć zasilanie od sterownika RF na 30 sekund. Sprawdź poprawność komunikacji między pilotem, a sterownikiem za pomocą diod sygnalizacyjnych. Jeżeli problem nie ustępuje zresetuj ustawienia sterownika RF i ponownie sparuj urządzenie.

- W przypadku sterownika WiFi - sprawdź napięcie zasilające sterownik WiFi. Sprawdź połączenie urządzenia mobilnego z sterownikiem WiFi. Sprawdź poprawne działanie aplikacji. Sprawdź czy urządzenie mobilne nie zawiesiło się. Spróbuj odłączyć zasilanie od sterownika WiFi na 30 sekund. Jeżeli problem nie ustępuje zresetuj ustawienia sterownika WiFi oraz sterownika RF i ponownie sparuj urządzenia.

Prosimy przygotować numer faktury VAT lub „WZ”, dokumentu wydanego przez SKOFF. Jeśli Państwo nie posiadacie takiego dokumentu prosimy o kontakt z hurtownią lub sklepem, w którym dokonaliście zakupu produktu, gdyż najprawdopodobniej tam powinniście złożyć reklamację. Aby prawidłowo złożyć reklamację, prosimy o uzupełnienie formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie www.skoff.pl (doprecyzować gdzie dokładnie) lub zadzwonić do Działu POK o wysłanie go do Państwa.

Krok 3 - Formularz zgłoszeniowy

Bardzo ważna dla nas we wstępnej ocenie reklamacji jest informacja. Nie jesteśmy w stanie sami szybko i skutecznie ocenić czego ta reklamacja dotyczy, dlatego też prosimy o staranne wypełnienie przygotowanego dla Państwa formularza.



Formularz reklamacyjny
1A - wypełnia klient

| | | | |
|--|--------------------------------------|-------------------------------------|--|
| Rodzaj reklamacji: * | <input type="checkbox"/> logistyczna | Numer reklamacji: | |
| <small>(podstaw "X" we właściwym polu)</small> | <input type="checkbox"/> jakościowa | <small>(wypełnia producent)</small> | |

| | | | | |
|-----------------------------|---------------|---------|-----------------------|---------------------|
| Zgłaszane produkty * | Pełna nazwa * | Index * | Ilość zainstalowana * | Ilość reklamowana * |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| | |
|--|--|
| Dokument sprzedaży wydany przez SKOFF | |
| Numer dokumentu * | |

Dokładny opis problemu *

Data powstania usterki *

| | | | |
|--|-------|----------------------------|--|
| Dane kontaktowe reklamującego * | | | |
| Nazwa firmy * | Adres | Osoba zgłaszająca * | |
| | | Imię i nazwisko | |
| | | stanowisko | |
| | | telefon | |
| | | email | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--------------------------------|-----------------|--|--------|--|---------|--|-------|--|-------|--|--|-----------------|--|---------|--|-------|--|---|
| Miejsce zamontowania oprav | Osoba kontaktowa w miejscu montażu | Nr listu przewozowego * | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20%;">kraj</td><td></td><td style="width: 20%;">imię i nazwisko</td><td></td></tr> <tr><td>miasto</td><td></td><td>telefon</td><td></td></tr> <tr><td>adres</td><td></td><td>email</td><td></td></tr> </table> | kraj | | imię i nazwisko | | miasto | | telefon | | adres | | email | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20%;">imię i nazwisko</td><td></td></tr> <tr><td>telefon</td><td></td></tr> <tr><td>email</td><td></td></tr> </table> | imię i nazwisko | | telefon | | email | | <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%; background-color: #d9ead3;"></div> <small>(w przypadku reklamacji logistycznej)</small> |
| kraj | | imię i nazwisko | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| miasto | | telefon | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| adres | | email | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| imię i nazwisko | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| telefon | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| email | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|-------------------------------------|--|--------------------------------|
| Data zgłoszenia reklamacji * | Podpis zgłaszającego reklamację * | Nr umowy serwisowej |
| | | <small>(jeśli dotyczy)</small> |

* - pola obowiązkowe
SKOFF sp. z o.o. • ul. Legionów 243d • 43-500 Czechowice-Dziedzice • Poland • tel./fax: (0-32) 215 28 93 • www.skoff.pl wer. 1/2017

Prosimy pamiętać o numerze faktury Vat wydanej przez SKOFF. Jest to dla nas szczególnie ważne.

Prosimy dokładnie opisać problem. **Samo stwierdzenie że produkt „nie działa” nie wystarczy do rozpatrzenia reklamacji.** Wina awarii może nie leżeć po stronie, np. oprawy oświetleniowej lecz np. urządzenia zasilającego lub samej instalacji. Warto przed dokonaniem zgłoszenia sprawdzić wszystkie urządzenia współpracujące z oprawą, jej podłączenie do zasilania. Problem może tkwić w innym miejscu niż pierwotnie się nam wydawało.

Krok 4 - Gdzie zgłaszać reklamację

W zależności od rodzaju reklamacji prosimy o wysyłanie formularza na adresy poda-ne poniżej. W niektórych wypadkach zalecany jest kontakt telefoniczny lub mailowy.

W przypadku pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt z działem POK: (32) 215 28 93, pok@skoff.pl.

| | | |
|---|--|--|
| Reklamacja cenowa | Reklamacja logistyczna | Reklamacja jakościowa |
| Prosimy o kontakt z Przedstawicielem Handlowym SKOFF odpowiedzialnym za kontakty z Państwa Firmą lub z dedykowaną osobą z działu Punkt Obsługi Klienta. | Punkt Obsługi Klienta | Kontrola Jakości |
| | pok@skoff.pl | kj@skoff.pl |

W przypadku zgłoszenia reklamacji logistycznych czy jakościowych po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego formularza przyznany zostanie Państwu indywidualny numer zlecenia reklamacyjnego, dzięki któremu będzie mogli monitorować postępy rozpatrywania reklamacji. W przypadku kontaktu z naszej strony również będziemy powoływać się na ten właśnie numer.

FAQ:

Ile trwa gwarancja?

36 miesięcy od daty sprzedaży, lecz nie więcej niż 48 miesięcy od daty produkcji. Na etykiecie znamionowej znajduje się numer partii produkcyjnej w formacie **TT/RR** oznaczającej nr tygodnia / nr roku.

Przykładowo 18/16 oznacza 18 tydzień 2016 roku. Czas 48 miesięcy liczony jest od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu wyprodukowania.



Czy po wymianie gwarancja biegnie od nowa?

Tak. Zarówno rękojmia jak i gwarancja zaczyna się na nowo w momencie wymiany produktu lub jego części. W drugim przypadku nowy termin dotyczy tylko tej części.

Jaki dokument sprzedaży / zakupu muszę przedstawić by reklamacja została rozpatrzona?

W naszym formularzu reklamacyjnym prosimy o wpisanie numeru dokumentu sprzedaży wydane przez SKOFF. Jest to faktura VAT lub inny dokument przekazania lecz także wystawiony przez SKOFF. Do właściwego rozpatrzenia reklamacji wymagany jest także paragon, który Państwo zbieracie od swoich klientów. Ten dokument potwierdza, że klient faktycznie kupił u Państwa produkt i kiedy. Te informacje dla nas są niezbędne gdyż standardowy czas trwania gwarancji wynosi 36 miesięcy od daty sprzedaży, lecz nie więcej niż 48 miesięcy od daty produkcji (patrz Datowanie wyrobów).

Jak mam zgłosić usterkę w produkcji?

W pierwszej kolejności proszę upewnić się, że to faktycznie ten produkt nie działa. Zdarza się często, że zgłoszenia reklamacyjne są bezzasadne. Należy sprawdzić czy oprawa zasilana jest właściwie, czy w źródle zasilania jest napięcie wyjściowe, itp

Po stwierdzeniu niewłaściwego działania produktu lub też innej jego wady, proszę uzupełnić formularz reklamacyjny dostępny na stronie <http://www.skoff.pl/pl/do-pobrania-main/dokumenty>. Ważne jest abyś dokładnie opisał występujący problem: ile np. opraw jest zamontowanych i ile z nich nie działa. Dokładny opis na tym etapie pozwoli nam na szybkie oszacowanie, gdzie tkwi problem. W następnej kolejności dostaniesz informacje o następnych krokach, np. o konieczności przestania produktu do nas.

Ważne jest aby produkt przed wysyłką był przygotowanych do oględzin poprzez: usunięcie resztek kleju, resztek farb. Przy demontaży osprzętu elektronicznego zwróć uwagę by przewody wychodzące nie były obcięte zbyt krótko. Pamiętaj! obowiązują Cię w dalszym ciągu zakaz ingerencji w produkt, np. rozkręcanie itp. W przypadku stwierdzenie takiego faktu możemy odmówić wykonania swoich zobowiązań wynikających z gwarancji.

Jak mam zgłosić reklamację logistyczną?

Reklamację logistyczną należy zgłosić w ciągu 48h roboczych od otrzymania przesyłki. Dlatego też po otrzymaniu przesyłki od nas sprawdź w obecności kuriera czy przesyłka nie jest uszkodzona, czy oryginalna taśma nie jest przzerwana. Jeśli tak najlepiej sporządź dokumentację zdjęciową uszkodzeń, spis z kurierem protokół szkody, a następnie uzupełnij właściwie zgłoszenie reklamacyjne dostępne na naszej stronie <http://www.skoff.pl/pl/do-pobrania-main/dokumenty> i razem wyślij to do nas. To pozwoli nam na szybkie rozpatrzenie tej reklamacji i w razie konieczności odesłanie nowego produktu lub wystawienie faktury korygującej.

Słowniczek:

| | |
|---------------------------|--|
| Producent | - Oznacza firmę SKOFF Sp. z o.o. z siedzibą w Czechowicach-Dziedzicach, ul. Legionów 243D, 43-500 Czechowice-Dziedzice |
| Gwarant | - Oznacza Producenta |
| Kupujący | - Oznacza podmiot, który nabywa produkt od Producenta i posiada uprawnienia do gwarancji. |
| Produkt | - Oznacza podmiot, który nabywa produkt od Producenta i posiada uprawnienia do gwarancji. |
| Partia produkcyjna | - Oznacza oprawy oświetleniowe, osprzęt elektroniczny oraz akcesoria oświetle-niowe produkowane i sprzedawane przez Gwaranta |

SKOFF

ul. Legionów 243d
43-500 Czechowice-Dziedzice,
Poland

tel./fax: 32 215 28 93
e-mail: info@skoff.pl
web: www.skoff.pl