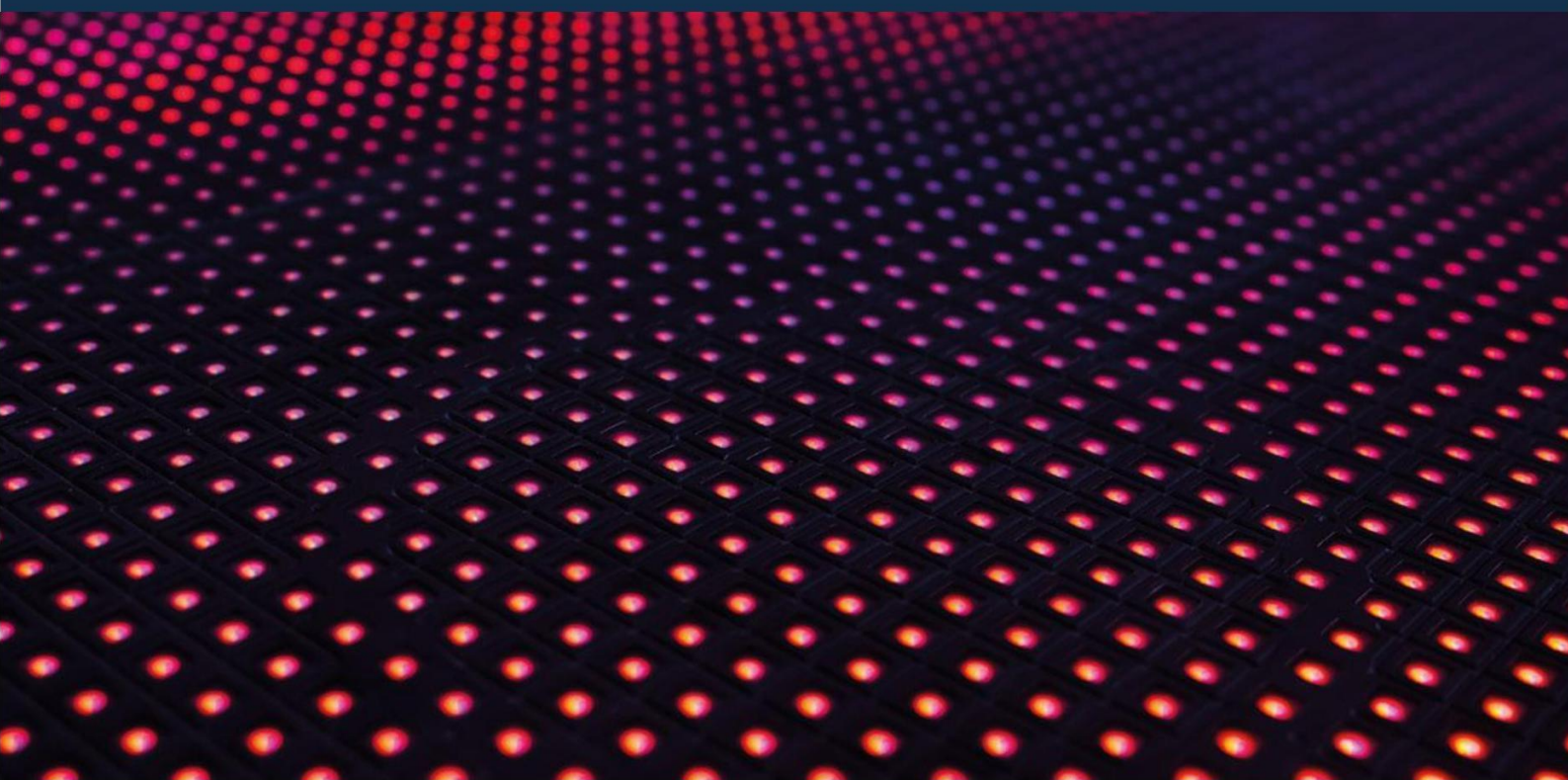


SKOFF

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 sterowania.
- 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.

SKOFF

Formularz reklamacyjny
1A - wypełnia klient

Rodzaj reklamacji: *	<input type="checkbox"/> logistyczna	Numer reklamacji:	
<small>(polaze "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 oprawy	Osoba kontaktowa w miejscu montażu	Nr listu przewozowego *

Data zgłoszenia reklamacji *	Podpis zgłaszającego reklamację *	Nr umowy serwisowej

* - 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 ver. 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 wysłanie 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 Przedstawiciel 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/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 przesłania 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.

Procedura odesłania - dostarczenia produktu/ów, wobec którego/rych Kupujący zgłasza reklamacje:

- Obowiązek bezpiecznego dostarczenia reklamowanego produktu do Producenta celem jego diagnostyki i kontroli, leży po stronie Kupującego. Kupujący odpowiada za organizację oraz pokrycie kosztów dostawy reklamowanego produktu. Tylko w przypadku gdy reklamacja okaże się zasadna, Producent warunkowo pokryje udokumentowane koszty dostawy reklamowanego produktu w terminie do 21 dni, licząc od daty otrzymania np.: kopii rachunku, faktury tytułem danej dostawy (np. opłata za usługę kurierską), do kwoty 20,00 PLN netto, niezależnie od liczby reklamowanych produktów oraz rzeczywistej wartości kosztów dostawy jakie poniósł Kupujący.
- W przypadku gdy dana reklamacja okaże się niezasadna, wtedy Kupującemu nie przysługuje zwrot kosztów dostawy reklamowanych produktów do Producenta, określonych w ust. a.)
- Jeśli dana reklamacja okaże się niezasadna, wtedy Kupujący ma obowiązek na swój koszt i odpowiedzialność odebrać reklamowany produkt. W przypadku odmowy odbioru niezasadnie reklamowanego produktu, Producent obciąży Kupującego kosztami utylizacji lub wysyłki zwrotnej.
- Kupujący ma prawo na etapie zgłoszenia danej reklamacji, poprosić Producenta o odpłatny odbiór reklamowanego towaru. Takie zgłoszenie powinno mieć miejsca na formularzu reklamacyjnym lub/i w formie mailowej. Na tej podstawie Producent wyceni koszt organizacji odbioru reklamowanego produktu, którym do czasu weryfikacji zasadności danej reklamacji, będzie obciążony Kupujący. W przypadku gdy dana reklamacja będzie zasadna, Producent będzie partycypował w kosztach dostawy – odbioru reklamowanego produktu do w/w. kwoty 20,00 PLN netto.
- Niezależnie od oceny zasadności danej reklamacji, zgodnie z ust. a), Kupującemu nie przysługuje prawo do roszczenia wobec Producenta wyższej kwoty zwrotu tytułem dostawy – odbioru reklamowanego produktu.

Niniejsza procedura dostawy reklamowanego produktu/ów obowiązuje, jeśli na etapie zakupu danego produktu z zachowaniem formy pisemnej lub w odrębnej Umowie zawartej przed transakcją zakupu danego produktu, Kupujący i Producent nie zgodzili się na inną formę postępowania - rozliczenia w przypadku wystąpienia zgłoszenia reklamacyjnego.

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 przerwana. 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 oświetleniowe produkowane i sprzedawane przez Gwaranta

Notatki

SKOFF

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

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