

Dane dotyczące serwisu, gwarancji - zebrane

Serwis i obsługa gwarancyjna urządzeń:

Dostawca udziela gwarancji 10 lat na kolektory i 2 na grupy pompowe, pod warunkiem zachowania warunków gwarancji i serwisowania zawartych w kartach gwarancyjnych produktów.

Procedury reklamacyjne:

Procedury reklamacyjne pomp, innych komponentów oraz kolektorów słonecznych:

1. Klient zgłasza reklamację pisemnie drogą tradycyjną lub drogą mailową na adres: serwis@ensol.pl wysyłając wypełniony formularz reklamacyjny (załącznik nr 1). Po czym uzyskuje nr zgłoszenia reklamacyjnego, na który powinien się z drodze korespondencji powoływać. Na podstawie przesłanych dokumentów podejmowana jest procedura reklamacyjna.
2. W przypadku możliwości oceny zasadności reklamacji na podstawie przesłanej dokumentacji zdjęciowej klient uzyskuje odpowiedź bez konieczności odbioru reklamowanego produktu. W przypadku uznania reklamacji, po wskazaniu adresu dostawy, Reklamujący, otrzymuje nową część na koszt Sprzedawcy.
3. W przypadku gdy oględziny na podstawie przesłanej dokumentacji zdjęciowej nie są możliwe, reklamowana część lub towar, odbierane są od klienta spod wskazanego adresu.

Istotne jest podanie pełnych danych kontaktowych miejsca odbioru, a także określenie wagi oraz wymiarów przesyłki.

4. Po otrzymaniu reklamowanych komponentów, przyjmujący reklamację w ciągu 14 dni od daty otrzymania przesyłki, rozpatruje reklamację, w zależności o skali trudności problemu reklamowanego wyrobu. Część komponentów wymaga odesłania do dalszej ekspertyzy, wówczas procedura reklamacyjna wydłuża się.
5. Oświadczenie dotyczące zgłoszonej reklamacji Klient otrzymuje zwrotnie drogą mailową.
6. W przypadku uznania reklamacji, Reklamujący otrzymuje nowa część lub korektę faktury. W zależności od podjętej decyzji przez zgłaszającego.
7. W przypadku reklamacji niezasadnej Reklamujący pokrywa koszty odbioru oraz dostawy nowego towaru: elementu, części czy całego zestawu.

W przypadku zgłoszeń nie podlegających gwarancji, Reklamujący zostanie obciążony kosztami za usługę sprawdzenia – wynika to z polityki zewnętrznej firm serwisowych. Koszty wynoszą 40 zł netto.

8. Wszystkie komponenty z reklamacji niezasadnych, po uzyskaniu opinii, można odebrać do 14 dni, od dnia powiadomienia Klienta o statusie zgłoszenia. Po tym czasie zostaną zutylizowane.
9. Klient bezwzględnie powinien zapoznać się z informacją dotyczącą odbioru przesyłek (załącznik nr 2)

Osoba kontaktowa: Marek Muzia mail: serwis@ensol.pl tel. 795 407 330

Kontakt po stronie Instal-Konsorcjum: Jerzy Perges j.perges@ik.pl +48 603 979 111	Kontakt po stronie producenta: Energetyka Solarna Ensol Sp. z o.o. 47-400 Racibórz ul. Piaskowa 11 +48 664 751 663 +48 (32) 415 00 80 maria.jedrzejewska@ensol.pl www.ensol.pl
---	---