

|                              |
|------------------------------|
| <b>PROCEDURA REKLAMACJI</b>  |
| Wersja 1.0 z dnia 17-10-2013 |

## Procedura reklamacji

Dotyczy reklamacji z tytułu **Gwarancji Dystrybutora**

### § 1

#### Procedura przyjęcia reklamacji:

1. Przed rozpoczęciem procesu reklamacji niezbędny jest kontakt zgłaszającego reklamację z działem serwisu Gwaranta pod numerem telefonu: 0 801 000 375 ( czynny pn.-czw.: 9:00-17:00 oraz pt.: 8:00-16:00) lub adresem e-mail: [serwis@sunnyline.com.pl](mailto:serwis@sunnyline.com.pl). Dział serwisu przeprowadzi próbę zdalnego rozwiązania problemu wraz ze zgłaszającym.
2. W przypadku, gdy rozwiązanie problemu poprzez kontakt telefoniczny lub mailowy nie będzie możliwe, zostanie przyjęte zgłoszenie reklamacyjne, któremu zostanie nadany numer RMA. Dla produktów będących w reklamacji, zgłaszający musi zadbać o odpowiednie, zapewniające bezpieczeństwo w transporcie opakowanie produktu oraz o czytelne oznaczenie go numerem RMA i przesłać go na adres:

**Sunnyline Poland sp. z o.o. - Serwis**  
**ul. Graniczna 58B**  
**62- 081 Przeźmierowo.**

3. Każda przesyłka reklamacyjna musi zawierać:
  - Numer RMA
  - Dokładne dane kontaktowe osoby reklamującej, w tym numer telefonu
  - Dokładny opis usterki
  - Kopię dowodu zakupu (paragon lub faktura)

**Przesyłki nadesłane bez wcześniejszego kontaktu z serwisem, które nie są opatrzone numerem RMA nie będą przyjmowane i zostaną odesłane na koszt nadawcy.**

4. Reklamowany produkt musi być dostarczony z pełnym wyposażeniem z jakim był sprzedany. W przypadku nie spełnienia tego warunku Serwis może odmówić rozpatrzenia reklamacji.
5. Reklamowany produkt dostarczany jest do serwisu Gwaranta na koszt i ryzyko Zgłaszającego
6. Po otrzymaniu przesyłki Serwis Gwaranta dokonuje weryfikacji opisanych usterek i w przypadku stwierdzenia wadliwości produktu dokonuje jego naprawy lub wymiany w ciągu maksymalnie 14 dni roboczych a następnie odsyła sprzęt do Reklamującego na koszt Gwaranta. Gwarant nie odpowiada za wydłużony czas przesyłki w drodze spowodowany przyczynami od niego nie zależnymi.

### § 2

1. Gwarancja ogranicza się jedynie do bezpłatnej naprawy produktu, wymiany na nowy bądź na inny model o takiej samej funkcjonalności i nie gorszych parametrach lub do wystawienia faktury korygującej.
2. Gwarant decyduje o wadliwości produktu i wyborze sposobu rozpatrzenia reklamacji.
3. Wadliwe produkty wymienione na nowe przechodzą na własność Gwaranta.
4. W przypadku uznania reklamacji Gwarant prześle naprawiony lub wymieniony produkt Reklamującemu na koszt Gwaranta.
5. Gwarant zastrzega sobie prawo obciążenia Reklamującego kosztami manipulacyjnymi związanymi z przeprowadzeniem przeglądu i transportem, jeśli reklamowany produkt będzie sprawny lub uszkodzenie nie było objęte gwarancją. W takim przypadku Reklamujący zostanie obciążony opłatą manipulacyjną.

### § 3

Reklamowany produkt powinien mieć dokładny opis występujących w nim wad lub usterek. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za wydłużenie czasu rozpatrzenia reklamacji spowodowane niepełnym lub wprowadzającym w błąd opisem usterki.

### § 4

1. Rozpatrzenie reklamacji poprzez naprawę lub wymianę produktu będzie następowało w terminie 14 dni roboczych od daty dostarczenia wadliwego towaru do serwisu Gwaranta.
2. Termin określony powyżej nie ma zastosowania w przypadku stwierdzenia opóźnienia płatności przez Reklamującego powyżej 7 dni od upływu terminu. W powyższym przypadku, do dnia uregulowania przez Reklamującego długu w pełnej wysokości bieg terminów do usunięcia wad i usterek towaru ulega zawieszeniu.

### § 5

Gwarancja na produkt ulega przedłużeniu o czas trwania naprawy, a biegnie od początku w stosunku do wymienionego produktu. W razie wymiany całego produktu na wolny od wad Nabywca otrzymuje pełną, nową gwarancję rozpoczynającą się w dniu wydania nowego produktu.

### § 6

Dokumentem stwierdzającym dokonanie naprawy gwarancyjnej jest dokument reklamacyjny wystawiany przez Gwaranta.

### § 7

1. Uprawnienia z tytułu gwarancji nie obejmują prawa uprawnionego z gwarancji do domagania się zwrotu utraconych korzyści w związku z wadami produktu.
2. Reklamacje są realizowane wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

### § 8

W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie postanowienia Kodeksu Cywilnego.