

Procedura zgłoszeń serwisowych i gwarancyjnych

I Warunki ogólne

Zgłoszenia serwisowe gwarancyjne i pogwarancyjne są przyjmowane w dni robocze, w godzinach od 8:00 do 16:00.

Dla Urządzeń objętych gwarancją Klient zgłasza Gwarantowi fakt wystąpienia wady niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia jej wystąpienia.

Klient od chwili wystąpienia Wady wstrzymuje się z dalszą eksploatacją Urządzenia.

II Procedura zgłoszenia

1. Zgłoszenia należy dokonać w formie pisemnej, z wykorzystaniem formularza zgłoszeniowego dostępnego na stronie internetowej lumarpoland.com lub na adres e-mail biuro@lumarpoland.com.
2. Poprawne formalnie zgłoszenie dokonane przez Klienta, musi być dokonane na formularzu zgłoszenia serwisowego i zawierać co najmniej:
 - a. nazwę i rodzaj/model Urządzenia
 - b. numer seryjny Urządzenia lub numer IMEI
 - c. dokładny opis usterki
 - d. numer i datę dowodu zakupu (nr Faktury lub/i nr Umowy)
 - e. dane kontaktowe Klienta dokonującego zgłoszenia (numer telefonu, adres e-mail, imię i nazwisko osoby upoważnionej do dokonywania zgłoszeń)
3. Pracownik Lumar Poland po otrzymaniu poprawnie dokonanego zgłoszenia przez Klienta, dokonuje weryfikacji zgłoszenia pod względem formalnym i poprawności podanych informacji.
 - a. Jeżeli zgłoszenie jest poprawne formalnie, pracownik Lumar Poland dokonuje weryfikacji zapisów umowy z Klientem pod kątem udzielonych warunków gwarancyjnych.
 - b. Jeżeli zgłoszenie nie jest poprawne formalnie, pracownik Lumar Poland zwraca się do Klienta z prośbą o uzupełnienie zgłoszenia. W przypadku braku odpowiedzi w terminie 2 dni roboczych zgłoszenie zostaje zamknięte bez rozpatrzenia.
4. Po dokonaniu w/w weryfikacji zgłoszenie jest przekazywane do odpowiedniego Działu, zależnie od rodzaju i przedmiotu zgłoszenia w celu weryfikacji merytorycznej zgłoszenia.
5. Po przeanalizowaniu przez merytorycznych pracowników Lumar Poland zgłoszenia pod kątem technicznym i ewentualnych przyczyn wystąpienia usterki/wady opisanej w zgłoszeniu następuje reakcja na zgłoszenie.
6. Czas reakcji na zgłoszenie następuje w ciągu 24 godzin w dni robocze lub w terminach określonych w odrębnych umowach zawartych z Klientem dokonującym zgłoszenia.
7. Reakcja polega na wysłaniu do Klienta informacji zwrotnej na adres e-mail podany w zgłoszeniu lub/i oddzwonienie na numer podany w zgłoszeniu. W udzielonej odpowiedzi

podane są informacje instruktażowe umożliwiające samodzielne usunięcie usterki/wady przez Klienta (zgodnie z instrukcją obsługi Urządzenia) lub informacja na temat ewentualnego wystania Urządzenia do serwisu Lumar Poland celem weryfikacji usterki/wady i podjęcia działań naprawczych

8. Po przestaniu do Klienta wiadomości e-mail z informacją zwrotną zgodnie z pkt. 7, Klient udziela odpowiedzi tą samą drogą komunikacji (wiadomość e-mail) potwierdzając tym samym podjęcie samodzielnych działań lub/i żądanie wystania Urządzenia do serwisu Lumar Poland.

III Zobowiązania

1. Zasadne naprawy gwarancyjne są bezpłatne.
2. Zgłoszenia serwisowe dla których serwis Lumar Poland nie potwierdził wystąpienia usterki/wady zostaną objęte opłatą ryczałtową w wysokości 100 zł netto + koszty wysyłki Urządzenia do Klienta.
3. W przypadku braku możliwości usunięcia usterki/wady Urządzenia objętego gwarancją, Lumar Poland wymieni Urządzenie na inne, wolne od wad w terminie 14 dni roboczych.
4. Usterki/wady wynikające z niewłaściwej lub niezgodnej z zapisami karty gwarancyjnej eksploatacji nie podlegają naprawie gwarancyjnej.
5. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Klienta z tytułu niezgodności rzeczy sprzedanej z umową (zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta - Dz.U. 2014 poz. 827), w tym z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy sprzedanej.
6. Wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność Lumar Poland z tytułu rękojmi. W razie wykonywania przez Klienta uprawnień z gwarancji bieg terminu do wykonania uprawnień z tytułu rękojmi ulega zawieszeniu z dniem zawiadomienia Lumar Poland o wadzie.

Definicje:

1. Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, która dokonała zakupu Urządzenia.
2. Urządzenie - przedmiot oznaczony marką i modelem Lumar Poland zakupiony przez Klienta.
3. Gwarant - podmiot udzielający gwarancji w ramach złożonego oświadczenia gwarancyjnego.