

**FORMULARZ ZGŁOSZENIA NAPRAWY
(ZGŁOSZENIE NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ)**

- naprawa z tytułu reklamacji - naprawa pogwarancyjna



Cantoni
GROUP

Serwis

tel./fax +48 774162861 wew. 164

tel.kom. 606773074; 606773012

e-mail: besel@cantonimotor.com.pl

adres pocztowy:

**Fabryka Silników Elektrycznych
„BESEL” SA
49-300 Brzeg
ul. Elektryczna 8**

Dane klienta:

Nazwa przedsiębiorstwa:

.....

Pełny adres:.....

Tel. osoba do kontaktu

Produkt - oznaczenie wyrobu:

Symbol: nr seryjny data zakupu

Opis problemu / powodu reklamacji / naprawy:

.....
.....
.....

Czy problem występuje stale (trwale)?

TAK

NIE

Jeżeli NIE, to w jakich warunkach się objawia?

.....

Żądanie (oczekiwanie) reklamującego / zgłaszającego naprawę:

Skorzystanie z gwarancji:

Skorzystanie z niezgodności z umową:

Skorzystanie z naprawy płatnej:

Warunki eksploatacji i otoczenia pracy (dane techniczne):

Maszyna (urządzenie) / miejsce pracy wyrobu:

Czas pracy dziennie / miesięcznie: Czas pracy do chwili demontażu:

Rodzaj zabezpieczenia przed skutkami awarii: zwarciovowego:.....

Przeciążeniowego:..... innego:

Sposób przenoszenia napędu: - przez pasek; - ślimakowy; - sprzęgło 1:1; - przekładnia stopniowa; - bezpośrednio na wale silnika.

Temperatura otoczenia: Zanieczyszczenie pyłem: Wilgotność:

Oczekiwanie na wycenę naprawy:
(dotyczy napraw płatnych)

TAK, proszę o wycenę kosztu naprawy

NIE, akceptuję koszt wynikowy naprawy

Data ujawnienia wady:

data sporządzenia dokumentu:

Imię, nazwisko i podpis osoby zgłaszającej naprawę:

.....

.....

.....

Uwaga: * - Brak decyzji reklamującego o naprawie płatnej przez kolejne 14 dni od daty otrzymania propozycji takiej naprawy, będzie traktowana jako rezygnacja z naprawy, co spowoduje odesłanie wyrobu do Państwa.

* - Prosimy nie dołączać do wyrobów FSE BESEL żadnych akcesoriów sprzętu obcego, chyba że zostanie to wcześniej uzgodnione z FSE BESEL.

* - Prosimy zapakować wysyłane wyroby tak, aby zabezpieczyć je przed uszkodzeniami. Przesyłkę prosimy adresować czytelnie, nie zapominając o adresie zwrotnym. Koszty wysyłki w okresie gwarancyjnym pokrywa gwarant, a koszty wysyłki po okresie gwarancyjnym pokrywa zgłaszający naprawę.

* - W przypadku reklamacji nieuzasadnionej, firma / osoba zgłaszająca może ponosić koszty transportu i testowania lub badania wyrobu.

PROCEDURA ZGŁOSZENIA REKLAMACJI / NAPRAWY
Instrukcja wypełniania formularza naprawy i zasady wysyłki do serwisu FSE BESEL SA

*W celu prawidłowego przyjęcia przez serwis wyrobu do naprawy gwarancyjnej lub pogwarancyjnej, a także w celu zdobycia optymalnych informacji o przyczynach reklamacji należy wypełnić **Formularz Zgłoszenia Naprawy (Zgłoszenie Reklamacyjne Niezgodności Towaru / Usługi z Umową)**. Wypełnia go osoba / firma zgłaszająca niezgodność lub wyrób do naprawy.*

Sekcja 1 (Dane zgłaszającego reklamację / naprawę)

*Należy wpisać dokładne dane adresowe zgłaszającego wyrób do naprawy / reklamacji. Bardzo ważne jest wpisanie **numeru telefonu kontaktowego, faxu i/lub adresu poczty elektronicznej e-mail**, co zdecydowanie może przyspieszyć kontakt zainteresowanych stron. Do rozliczenia fakturą VAT konieczne jest podanie **Nr NIP**.*

Sekcja 2 (Produkt)

*Należy poprawnie wpisać dane z tabliczki znamionowej lub innych dokumentów wyrobu „**Typ, Nr seryjny**”. Pozwoli to na jednoznaczną identyfikację produktu w trakcie całego procesu załatwiania sprawy. Bez zgody FSE BESEL nie należy dołączać do wyrobu dodatkowych obcych akcesoriów lub elementów innych produktów – FSE BESEL nie będzie rozpoznawał takich spraw, a wyroby będą zwracane do adresata, na jego koszt i odpowiedzialność.*

Sekcja 3 (Opis problemu / powodu reklamacji / uszkodzenia)

*Opis powinien zawierać informacje dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu wyrobu zaobserwowanych przez użytkownika. Prosimy o **krótki, nawet hasłowy opis usterki, niezgodności**. Odpowiedź na pytanie uzupełniające o występowanie problemu (stałe czy tylko od czasu do czasu) jest ważną informacją dla serwisu co do zakresu czynności badawczych dla ustalenia nieprawidłowości. Jeżeli problem ujawnił się jako zjawisko trwałe, to należy zakreślić kratkę TAK. W przeciwnym przypadku należy zakreślić kratkę NIE.*

Sekcja 4 (Warunki eksploatacji i otoczenia pracy)

FSE BESEL prosi o możliwie jak najdokładniejsze podanie odpowiedzi na podane hasła. Ułatwi to ustosunkowanie się do zgłoszonych problemów, ale także pozwoli opracować optymalne środki zaradcze do obecnego problemu jak i przed jego powtórzeniem się.

Sekcja 5 (Żądanie reklamującego)

*Należy jednoznacznie określić z jakich zabezpieczeń chce skorzystać, czy z przepisów o **gwarancji**, czy z przepisu o **niezgodności z umową**, czy też z **naprawy na zasadzie usługi płatnej zleconej FSE BESEL**. Przy naprawie na zasadzie usługi płatnej klient może skorzystać z żądania wcześniejszego określenia wyceny kosztu naprawy lub może akceptować koszt wynikowy naprawy bez wcześniejszej wyceny. Uruchomienie usługi naprawy płatnej ma miejsce po jednoznacznym potwierdzeniu przez zgłaszającego zgody na pokrycie jej kosztów.*

Całkowicie wypełniony formularz z podaną datą i podpisami kompetentnych osób zgłaszających wyrób do naprawy należy dołączyć do paczki z wyrobem lub wysłać listem, faxem, e-mailem do FSE BESEL na adres podany w nagłówku formularza. W celu wysłania wyrobu do naprawy należy skorzystać z możliwie najtańszej firmy przesyłkowej. W przypadku reklamacji uznanej koszt przesyłki ponosi FSE BESEL, a w przypadku naprawy pogwarancyjnej koszt dostarczenia oraz przesyłki po naprawie ponosi zgłaszający. Wyrób na czas transportu powinien być należycie zabezpieczony, tak aby nie uległ uszkodzeniom mechanicznym, chemicznym lub z powodu zamoczenia. FSE BESEL nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia wyrobów powstałe w trakcie transportu do serwisu wynikłe z niewłaściwego zabezpieczenia.