

Procedura serwisowa urządzeń Hyundai

Z dniem 19.02.2013 wprowadziliśmy nową procedurę serwisową, która ma na celu ułatwienie obsługi serwisowej produktów marki Hyundai. Prosimy bardzo o zastosowanie poniższych kroków w celu sprawnego rozpatrywania reklamacji.

Krok 1. (sprawdzenie czy reklamacja jest zasadna)

1. Sprawdzenie, czy produkt reklamowany nie nosi śladów uszkodzenia mechanicznego (pęknięcia, wgniecenia, złamania), bądź niewłaściwego użytkowania (np. zalegający kamień w czajnikach, wyraźne duże zabrudzenie, zapylenie).
2. Jeżeli nie stwierdzono takich uszkodzeń proszę przejść do **Kroku 2**.
3. Jeżeli produkt jest uszkodzony mechanicznie naprawa gwarancyjna najprawdopodobniej nie zostanie rozpatrzona pozytywnie. Prosimy o kontakt z Serwisem Digison, aby uzgodnić, czy możliwa jest naprawa odpłatna, bądź inna forma pomocy.

Krok 2. (sprawdzenie kategorii produktu)

1. Należy sprawdzić, czy reklamowany produkt znajduje się na **liście produktów nienaprawialnych** (lista w załączniku, oznaczenie „FK” przy modelu).
2. Jeżeli **produkt jest** na liście nienaprawialnych należy przejść do **Kroku 3**.
3. Jeżeli **produkt nie jest** produktem nienaprawialnym (oznaczenie SER na liście z załącznika), lub nie ma tego produktu na załączonej liście, należy skontaktować się z Serwisem Digison w celu zgłoszenia naprawy gwarancyjnej, (ewentualnie wyjaśnienia statusu produktu), a następnie przejść do **Kroku 4**.

Krok 3. (postępowanie: produkt nienaprawialny)

1. Należy sprawdzić, czy produkt posiada wymagane do zgłoszenia reklamacji dokumenty: paragon zakupu, wypełnioną kartę gwarancyjną.
2. Jeżeli dokumenty są kompletne, reklamację należy zgłosić do Serwisu Digison jako **reklamację produktu nienaprawialnego**. Sposób zgłoszenia opisany jest poniżej w sekcji „Sposoby składania zgłoszeń serwisowych”.
3. Otrzymany od serwisu numer serwisowy należy wpisać na wypełnione wcześniej zgłoszenie serwisowe i tak przygotowane dokumenty wraz z kartą gwarancyjną, dokumentem utylizacyjnym, kopią paragonu (bądź w przypadku przedsprzedaży kopią faktury zakupowej) wysłać drogą faksową na numer (71) 733 63 44 lub poczty elektronicznej serwis@digison.pl
4. Na podstawie przesłanej karty gwarancyjnej, paragonu, dokumentu utylizacyjnego Serwis Digison wystawi korektę do faktury zakupu (jeżeli nr faktury zakupu nie został podany przy zgłoszeniu, korekta zostanie wystawiona do najbliższej faktury przed datą sprzedaży produktu na karcie gwarancyjnej lub paragonie) lub też wymieni urządzenie na nowe w przypadku większej liczby serwisów.
5. W przypadku uzasadnionego podejrzenia próby nadużycia Digison Polska sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do faktycznej weryfikacji ilości zgłaszanych urządzeń wysyłając po nie kuriera (w tym wypadku klient nie wypełnia dokumentu o utylizacji). Klient o takim fakcie zostanie poinformowany w momencie zgłoszenia serwisu.

Krok 4. (postępowanie: produkt naprawialny)

1. Aby naprawa gwarancyjna mogła być rozpatrzona pozytywnie produkt musi posiadać wypełnioną kartę gwarancyjną, do przesyłki dołączyć należało będzie dowód zakupu, dokładny opis usterki a wysyłany produkt dokładnie zabezpieczyć chroniąc go przed ewentualnym uszkodzeniem w transporcie.
2. Po przyjęciu reklamacji przez Serwis Digison w Państwa punkcie sprzedaży pojawi się kurier i odbierze uszkodzone urządzenie.

Logując się na stronie <http://www.digison.pl/sonline/> będziecie Państwo mogli śledzić status naprawy.

Postępowanie w wypadku reklamacji przedsprzedażnych:

W przypadku realizacji zgłoszenia reklamacji przedsprzedażnej prosimy o informację, gdzie został zakupiony produkt, jaki jest numer faktury oraz jej przesłanie wraz ze zgłoszeniem reklamacyjnym na adres serwis@digison.pl

Sposoby składania zgłoszeń serwisowych:

- a) korzystając z systemu online : <http://www.digison.pl/sonline/>
 - b) drogą poczty elektronicznej - w tym wypadku prosimy Państwa o pobranie formularza z adresu http://www.digison.pl/dir_upload/download/thumb/4c720f7a4441d03b141de9fc14d9.pdf oraz dokumentu http://www.digison.pl/dir_upload/download/thumb/1f9bda52bab0e66aaef2d1e6fab8.pdf utylizacyjnego
 - c) drogą telefoniczną / faksową - w tym wypadku prosimy Państwa o pobranie formularza z adresu http://www.digison.pl/dir_upload/download/thumb/4c720f7a4441d03b141de9fc14d9.pdf oraz dokumentu http://www.digison.pl/dir_upload/download/thumb/1f9bda52bab0e66aaef2d1e6fab8.pdf utylizacyjnego
- i odesłanie go na adres serwis@digison.pl lub na nr fax 71 7336344.

Mamy nadzieję, że nowa procedura serwisowa pozwoli nam na jeszcze lepszą i szybszą obsługę gwarancyjną produktów Hyundai.

*Z wyrazami szacunku
Serwis Digison*