

PROCEDURA OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH

Digison Polska Sp. z o.o. | Autoryzowany Dystrybutor

Dotyczy marek: Hyundai, Eta, GoGen, Goddess, Gallet

Szanowni Państwo,

Mając na celu zapewnienie najwyższej jakości obsługi oraz usprawnienie procesów reklamacyjnych, przedstawiamy aktualną procedurę zgłoszeń serwisowych dla urządzeń z naszego portfela dystrybucyjnego.

Digison Polska jest autoryzowanym dystrybutorem marek Hyundai, Eta, GoGen, Goddess oraz Gallet na terenie Polski. W związku z powyższym gwarantujemy pełną obsługę gwarancyjną i pogwarancyjną naszych produktów na terenie kraju.

Niniejsza procedura reguluje zasady oraz ścieżkę postępowania w zakresie obsługi reklamacji pomiędzy **Punktem Sprzedaży (Sklepem / Partnerem Handlowym) a Dystrybutorem / Serwisem (Digison Polska Sp. z o.o.)**.

Ścieżka Realizacji Zgłoszenia Reklamacyjnego

Prosimy o postępowanie zgodnie z poniższym schematem:

Krok 1. Weryfikacja zasadności zgłoszenia reklamacyjnego

1. Przed przyjęciem lub przekazaniem zgłoszenia należy zweryfikować stan fizyczny urządzenia. Produkt nie może posiadać śladów:
 - o uszkodzeń mechanicznych (np. pęknięć, wgnieceń, złamań),
 - o nieprawidłowej eksploatacji lub braku konserwacji (np. nagromadzony osad z kamienia w czajnikach, znaczne zabrudzenia, zapylenie, zanieczyszczone filtry HEPA, które mogą powodować spadek mocy ssania lub wydajności urządzenia).
2. Brak powyższych przeciwwskazań uprawnia do przejścia do Kroku 2.
3. W przypadku stwierdzenia uszkodzeń mechanicznych lub niewłaściwego użytkowania, naprawa w trybie gwarancyjnym nie jest możliwa. W takich sytuacjach prosimy o kontakt z Serwisem Digison w celu ustalenia możliwości wykonania naprawy odpłatnej bądź dobrania innego rozwiązania.

Krok 2. Określenie kategorii produktu (naprawialny / nienaprawialny)

1. Należy zweryfikować, czy dany model znajduje się na wykazie produktów nienaprawialnych. Aktualna lista dostępna jest pod adresem: <https://www.digison.pl/sonline/>.
2. Jeśli produkt figuruje na liście jako nienaprawialny (oznaczenie: NIE), należy postępować zgodnie z instrukcją w Kroku 3.
3. Jeśli produkt kwalifikuje się do naprawy (oznaczenie: TAK) lub nie znajduje się w spisie, należy skontaktować się z Działem Serwisu Digison (serwis@digison.pl lub tel. 71 357 70 27) w celu formalnego zgłoszenia naprawy, a następnie przejść do Kroku 4.

Krok 3. Procedura dla produktów nienaprawialnych

Etap / Obszar	Szczegóły procedury
Weryfikacja dokumentacji	Należy upewnić się, że do zgłoszenia dołączony jest komplet dokumentów: dowód zakupu (paragon/faktura) oraz poprawnie wypełniona karta gwarancyjna.
Rejestracja	Po potwierdzeniu kompletności dokumentów reklamację należy zgłosić jako reklamację produktu nienaprawialnego (zgodnie z sekcją „Kanały zgłoszeń serwisowych”).
Przesłanie kompletnej dokumentacji	Wygenerowany numer serwisowy (RMA) należy nanieść na formularz zgłoszenia. Przesłanie kompletu dokumentacji (zgłoszenie z numerem RMA, karta gwarancyjna, formularz nienaprawialności oraz kopia paragonu/faktury) odbywa się drogą e-mailową (serwis@digison.pl)
Rozliczenie	Na podstawie zweryfikowanej dokumentacji Serwis Digison wystawi fakturę korygującą (w przypadku braku podania numeru faktury zakupu, korekta zostanie odniesiona do dokumentu zakupu bezpośrednio poprzedzającego datę sprzedaży klientowi) lub zrealizuje wymianę sprzętu na nowy (w przypadku większych wolumenów).

Uwaga: W przypadku uzasadnionych wątpliwości lub podejrzenia nadużycia, Digison Polska Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do fizycznej weryfikacji liczby zgłaszanych urządzeń poprzez zamówienie odbioru kurierskiego na swój koszt (w takim przypadku Klient nie wypełnia oświadczenia o utylizacji, a o sposobie obsługi zostanie poinformowany podczas zgłoszenia).

Krok 4. Procedura dla produktów naprawialnych

- Weryfikacja formalna:** Należy zweryfikować czy sprzęt posiada pełną dokumentację reklamacyjną: dowód zakupu oraz uzupełnioną kartę gwarancyjną.
- Rejestracja zgłoszenia:** Reklamację należy zarejestrować przez portal <https://www.digison.pl/sonline/>, drogą mailową (serwis@digison.pl) lub telefoniczną (71 357 70 27).
- Warunki przyjęcia:** Realizacja naprawy gwarancyjnej wymaga dołączenia wypełnionej karty gwarancyjnej, dowodu zakupu oraz szczegółowego opisu usterki.
- Odbiór i transport:** Po przyjęciu zgłoszenia serwis zleca odbiór sprzętu przez kuriera z wskazanego punktu. Obowiązek należytego zabezpieczenia przesyłki na czas transportu (w sposób uniemożliwiający uszkodzenia mechaniczne) spoczywa na osobie wydającej towar.
- Monitoring:** Bieżący status realizacji naprawy można monitorować logując się w serwisie <https://www.digison.pl/sonline/>.

Reklamacje przedsprzedażne (towar nowy / magazynowy)

W przypadku zgłoszeń dotyczących produktów przedsprzedażnych w opisie zgłoszenia wysyłanego na adres serwis@digison.pl należy podać miejsce zakupu, numer faktury zakupowej oraz dołączyć jej kopię.

Kanały zgłoszeń serwisowych

Kanał	Opis procedury	Dane kontaktowe
Portal Serwisowy (Rekomendowany)	Dedykowany system zgłoszeniowy online	https://www.digison.pl/sonline/
Poczta elektroniczna	Pobranie formularza ze strony https://www.digison.pl/sonline/public/download/formularz_nienaprawialne.pdf i przesłanie na e-mail	serwis@digison.pl
Telefon	Pobranie formularza (jak wyżej) i przesłanie na adres e-mail	Tel: 71 357 70 27

Z wyrazami szacunku,
Dział Serwisu
Digison Polska Sp. z o.o.