

# Procedura serwisowa urządzeń Hyundai, Eta, Gogen, Goddess, Gallet

## Krok 1. (sprawdzenie czy reklamacja jest zasadna)

1. Sprawdzenie czy produkt reklamowany nie nosi śladów uszkodzenia mechanicznego (pęknięcia, wgniecenie, 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 w trybie gwarancyjnym nie będzie możliwa. 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 na stronie <https://www.digison.pl/sonline/> )
2. Jeżeli produkt jest na liście **nienaprawialnych** (oznaczenie NIE) należy przejść do **Kroku 3**.
3. Jeżeli produkt jest produktem **naprawialnym** (oznaczenie TAK) lub nie ma tego produktu na załączonej liście, należy skontaktować się z Serwisem Digison ([serwis@digison.pl](mailto:serwis@digison.pl) lub telefonicznie 71 357 70 27) w celu zgłoszenia naprawy gwarancyjnej, 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 przygotowany dokumenty wraz z kartą gwarancyjną, formularzem nienaprawialności, kopią paragonu (bądź w przypadku przedsprzedaży kopią faktury zakupowej) wysłać

mailem na adres [serwis@digison.pl](mailto:serwis@digison.pl) lub za pośrednictwem faxu 71 733 63 44

4. Na podstawie przesłanej karty gwarancyjnej, paragonu, formularza nienaprawialności Serwis Digison po weryfikacji dokumentacji 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. 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 naprawialnego**. Korzystając z serwisu <https://www.digison.pl/sonline/> , [serwis@digison.pl](mailto:serwis@digison.pl) lub tel 71 735 70 27
3. Naprawa gwarancyjna będzie możliwa jeśli produkt posiada wypełnioną kartę gwarancyjną oraz do przesyłki dołączony zostanie dowód zakupu, dokładny opis usterki.
4. Po przyjęciu reklamacji przez Serwis Digison w Państwa punkcie sprzedaży pojawi się kurier i odbierze uszkodzone urządzenie. Odpowiednie zabezpieczenie towaru wykluczające uszkodzenie mechaniczne w czasie transportu należy do obowiązków zgłaszającego/wydającego produkt kurierowi.

Logując się na stronie <https://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 zakupowej oraz jej przesłanie wraz ze zgłoszeniem reklamacyjnym na adres [serwis@digison.pl](mailto:serwis@digison.pl)

**Sposoby składania zgłoszeń serwisowych:**

a) korzystając z systemu online : <https://www.digison.pl/sonline/>

b) drogą poczty elektronicznej - w tym wypadku prosimy Państwa o pobranie formularza z adresu

[https://www.digison.pl/sonline/public/download/formularz\\_nienaprawialne.pdf](https://www.digison.pl/sonline/public/download/formularz_nienaprawialne.pdf)

c) drogą telefoniczną / faksową - w tym wypadku prosimy Państwa o pobranie formularza z adresu

[https://www.digison.pl/sonline/public/download/formularz\\_nienaprawialne.pdf](https://www.digison.pl/sonline/public/download/formularz_nienaprawialne.pdf)

i odesłanie go na adres [serwis@digison.pl](mailto:serwis@digison.pl) lub fax 71 7336344.

*Liczymy, że aktualna procedura serwisowa spotka się z Państwa uznaniem i pozwoli nam na lepszą oraz szybszą obsługę serwisową oferowanych przez nas produktów.*

*Z wyrazami szacunku*

*Serwis Digison*