

PROCEDURA REKLAMACYJNA DOTYCZĄCA FALOWNIKÓW ZAKUPIONA W DYSTRYBUCJI CALMA

1. Do inwerterów zakupionych w firmie Calma otrzymują Państwo dziesięcioletnią gwarancję na modele sieciowe i hybrydowe.
2. Gwarancja działa od momentu zakupu inwertera.
3. W razie wymiany inwertera okres gwarancyjny nie jest ponownie naliczany.
4. W ciągu całego okresu gwarancji, konsument ma prawo do wymiany produktu na nowy w przypadku jego trwałego uszkodzenia.
5. Dystrybutor Calma nie ponosi odpowiedzialności gwarancyjnej za jakiegokolwiek inne szkody niż: koszty instalacji, usługi inżynierskie, straty powstałe w przypadku długotrwałej przerwy w działaniu urządzenia.
6. Klient ma prawo do skorzystania z serwisu, który musi potwierdzić wymianę produktu w przypadku gdy towar jest nieodpowiedniej jakości oraz gdy awaria została potwierdzona przez serwis.
7. Gwarancja obejmuje wszelkie wady projektowe, wady komponentów oraz wady produkcyjne.
8. Wyłączone z gwarancji są szkody spowodowane:
 - Zerwaniem plomb produktu bez autoryzacji serwisu
 - Uszkodzeniami w trakcie transportu
 - Nieprawidłową instalacją i uruchomieniem
 - Niezastosowaniem się do instrukcji obsługi, montażu i konserwacji oraz obsługi eksploatacyjnej
 - Dokonaniem nieautoryzowanych modyfikacji, zmian lub napraw
 - Niewłaściwym użytkowaniem lub eksploatacją
 - Niedostateczną wentylacją urządzenia
 - Niezastosowaniem się do obowiązujących przepisów bezpieczeństwa
 - Czynniki niezależnymi tj. uderzenie pioruna, przepięcia, burza, czy pożar
9. Jeżeli urządzenie ulegnie uszkodzeniu w czasie obowiązywania gwarancji fabrycznej, produkt podlegać będzie niektórym z następujących procedur:
 - Naprawa produktu przez autoryzowany serwis.
 - Wymiana sprzętu na nowy po uprzednim zweryfikowaniu stanu przez serwis
 - W razie wymiany okres gwarancyjny nie jest naliczany ponownie
10. Wymiana sprzętu jest stosowana gdy:
 - Koszt naprawy przewyższa całkowity koszt nowego produktu
 - Uszkodzenia zaliczamy do poważnych
11. Do zgłoszenia reklamacji po uprzednim kontakcie z serwisem i jego decyzją dot. zrealizowania warunków gwarancyjnych należy na podstawie numeru sprawy podanego przez serwis wystać formularz reklamacyjny bezpośrednio do serwisu danego falownika lub wypełnić nasz formularz reklamacyjny wraz z numerem sprawy podanym przez serwis.
12. Należy pamiętać, iż klienci ponoszą pełną odpowiedzialność za wypełnienie formularza reklamacyjnego przed wystaniem wadliwego produktu do serwisu. Jeśli klient nie wypełni formularza reklamacyjnego zgodnie z następującą procedurą, Calma nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zwrócone produkty oraz ma prawo do odmowy roszczeń gwarancyjnych. Przed wypełnieniem formularza reklamacyjnego należy uważnie przeczytać poniższe wytyczne. Ogólna procedura gwarancyjna składa się na:
 - Klient końcowy ma prawo zadzwonić na linię serwisową w celu uzyskania informacji na temat naprawy lub uszkodzenia inwertera. Wykwalifikowana osoba poprowadzi klienta przez proces naprawy lub potwierdzi trwałe uszkodzenie produktu.
 - Instalatorzy mają obowiązek zadzwonić na linię serwisową w trakcie trwania inspekcji lub usług serwisowych. Wykwalifikowani inżynierowie pomogą wykonać naprawę zdalnie lub zadecyduje o wymianie sprzętu.
 - Klient końcowy lub instalatorzy mają obowiązek wystania poprawnie wypełnionego formularza reklamacyjnego wraz z wadliwym produktem we wskazane przez serwis miejsce (placówka serwisowa producenta bądź dystrybutora – wtedy wydłuży to proces reklamacji).
13. Do uzyskania wsparcia w reklamacji bądź konsultacji technicznej prosimy o kontakt na poniższy numer, adres e-mail lub na stronie: