

Instrukcja postępowania gwarancyjnego

W celu rozpoczęcia procesu reklamacyjnego proszę zapoznać się z poniższymi punktami.

1. Firma wel.com mobile sp. z o.o. realizuje reklamacje gwarancyjne w systemie door-to-door.
2. Zgłoszenie gwarancyjne rozpatrywane będzie, jeśli nie upłynął ustalony przy sprzedaży termin od daty zakupu. Dokument potwierdzający zakup musi być dołączony do każdego urządzenia, aby potwierdzić terminowość zgłoszenia. Wszystkie dokumenty i akcesoria powinny znajdować się w pudełku. Należy podać jasny i dokładny opis przyczyny awarii.
3. Przed spakowaniem produktu i przygotowaniem go do wysłania, należy zgłosić reklamację na dedykowaną skrzynkę mailową: support@welcom-mobile.pl
4. W celu zgłoszenia reklamacji konieczne jest wypełnienie formularza reklamacyjnego. Należy wprowadzić następujące informacje dotyczące urządzenia i jego usterki:
 - a. Data złożenia reklamacji
 - b. Data stwierdzenia wady produktu
 - c. Dane klienta – dane podmiotu, który zakupił urządzenie od firmy wel.com mobile sp. z o.o.
 - d. Informacje dotyczące produktu:
 - Producent
 - Model produktu – należy sprecyzować model reklamowanego urządzenia na podstawie jego nazwy znajdującej się na oryginalnym opakowaniu produktu lub na urządzeniu
 - Numer seryjny urządzenia – nr IMEI. Jest bezwzględnie wymagany do rozpoczęcia procesu gwarancyjnego
 - Data zakupu - data znajdująca się na dokumencie zakupu
 - e. Opis usterki – prosimy możliwie dokładnie i precyzyjnie opisać, na czym polega usterka, która pojawiła się w trakcie użytkowania produktu. Testy przeprowadzone w serwisie będą realizowane pod kątem zgłoszonej usterki. W związku z powyższym nieprecyzyjny opis może przyczynić się do braku wykrycia zgłaszanej usterki i odesłania urządzenia jako sprawnego.
 - f. Adres do zwrotu urządzenia - dokładne dane kontaktowe (niezbędny numer telefonu i adres e-mail)
5. Po wysłaniu zgłoszenia, należy oczekiwać na potwierdzenia uprawnień do gwarancji każdego ze zgłoszonych urządzeń. Jest to wymagane do rozpoczęcia procesu reklamacyjnego.
6. Zgłoszenie jest potwierdzane drogą mailową w przeciągu 48 godzin od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 16:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
7. Po otrzymaniu potwierdzenia zgłoszenia, należy wydrukować formularz reklamacyjny i dołączyć go do wysłanego urządzenia.
8. Produkt musi zostać odpowiednio zabezpieczony do transportu. Zalecane jest użycie oryginalnego opakowania, które powinno w pełni zabezpieczyć przesyłane urządzenie.

Jeżeli oryginalne opakowanie nie jest dostępne, prosimy o zapakowanie urządzenia w wytrzymały karton odpowiedniego rozmiaru. **Serwis nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe w transporcie na skutek nieodpowiedniego zabezpieczenia przesyłki.**



wel.com mobile sp. z o.o. ul. Godlewskiego 7a/2 54-609 Wrocław
tel. 71 725 49 55, e-mail: support@welcom-mobile.pl
NIP: 8943042134, REGON: 021990845, KRS: 0000437121
Kapitał zakładowy 200 000 PLN w pełni opłacony.
www.welcom-mobile.pl

9. Urządzenie przesłane do serwisu musi być kompletne. W przesyłce powinny znaleźć się wszystkie istotne elementy wyposażenia (urządzenie, zasilacz, bateria, itp.). Niektóre usterki mogą być spowodowane przez niepoprawne działanie poszczególnych elementów. Brak przesłania całego zestawu uniemożliwi dokładną weryfikację usterki. Reklamacje niekompletnych urządzeń mogą zostać odrzucone lub wstrzymane do czasu dostarczenia pozostałych elementów zestawu na koszt zgłaszającego. Pokrowce, instrukcje, ulotki, materiały promocyjne nie są wymagane.
10. Po weryfikacji i potwierdzeniu zgłoszonych usterek, urządzenie jest wymieniane na nowe, a następnie odsyłane na wskazany adres. Koszt transportu jest pokrywany przez firmę wel.com mobile sp. z o.o.
11. Gwarancja nie obejmuje:
 - a. uszkodzeń mechanicznych
 - b. ingerencji osób trzecich do wnętrza urządzenia
 - c. uszkodzeń powstałych w wyniku niewłaściwego obchodzenia się z urządzeniem lub użytkowaniem niezgodnie z instrukcją obsługi

W przypadku stwierdzenia któregoś z powyższych faktów urządzenie może zostać odesłane bez uprzedniego kontaktu ze Zgłaszającym.

12. Każda paczka wysyłana przez wel.com mobile sp. z o.o. jest ubezpieczona. Przy odbiorze przesyłki należy w obecności kuriera dokładnie sprawdzić jej stan i zawartość. W razie jakichkolwiek zastrzeżeń lub uszkodzeń należy wraz z kurierem sporządzić protokół szkody. Ubieganie się o odszkodowanie za zniszczony lub niekompletny sprzęt jest możliwe tylko po sporządzeniu protokołu szkody.

Dane adresowe i kontaktowe dla reklamacji produktów:

wel.com mobile sp. z o.o.

SERWIS

ul. Godlewskiego 7a/2

54-609 Wrocław

e-mail: support@welcom-mobile.pl

tel. 71 7254955

Czynne: pn. - pt. 8.00 - 16.00



wel.com mobile sp. z o.o. ul. Godlewskiego 7a/2 54-609 Wrocław

tel. 71 725 49 55, e-mail: support@welcom-mobile.pl

NIP: 8943042134, REGON: 021990845, KRS: 0000437121

Kapitał zakładowy 200 000 PLN w pełni opłacony.

www.welcom-mobile.pl

FORMULARZ REKLAMACYJNY

Prosimy wypełnić wszystkie wymagane pola i dołączyć dowód zakupu (paragon/faktura VAT)

Data złożenia reklamacji:	
Data stwierdzenia wady produktu:	
DANE KLIENTA	INFORMACJE DOTYCZĄCE PRODUKTU
Nazwa firmy:	Producent:
Adres:	Model:
Telefon kontaktowy:	Numery seryjny urządzenia:
e-mail:	Data zakupu:

OPIS USTERKI:

ADRES DO ZWROTU URZĄDZENIA
Nazwa firmy:
Adres:
Telefon kontaktowy:
e-mail:
Osoba kontaktowa:



wel.com mobile sp. z o.o. ul. Godlewskiego 7a/2 54-609 Wrocław
tel. 71 725 49 55, e-mail: support@welcom-mobile.pl
NIP: 8943042134, REGON: 021990845, KRS: 0000437121
Kapitał zakładowy 200 000 PLN w pełni opłacony.
www.welcom-mobile.pl