

POSTUP PŘI REKLAMACI VÝROBKU

1. Reklamaci uplatňuje odběratel výrobku, na kterého ELIATEL s.r.o. vystavil prodejní doklady - dodací list a fakturu.
2. Odběratel vyplní elektronický formulář „Žádost o RMA“ (Return Material Authorization) a odešle ho.
3. Z popisu závady by měl být jasný důvod reklamace výrobku. Při případné nejasnosti bude příslušný pracovník ELIATELu s.r.o. žádat o upřesnění osobu, vyřizující reklamaci.
4. ELIATEL s.r.o. potvrdí přijetí reklamace zpětným zasláním formuláře s přiděleným číslem RMA....
5. Na základě přiděleného RMA odběratel dopraví nebo zašle na svoje náklady výrobek na adresu ELIATEL s.r.o., Purkyňova 45, 612 00 Brno. Výrobek musí být označen číslem RMA.
6. Veškeré dotazy na postup reklamace uplatňuje odběratel udáním čísla RMA.
7. Po vyřízení reklamace je výrobek zaslán zpět odběrateli. K výrobku je přiložen reklamační list, doplněný o způsob vyřízení reklamace.
8. V případě zjevně neoprávněné reklamace bude výrobek zaslán zpět odběrateli na jeho náklady a bude mu vyúčtován poplatek za testování výrobku.
9. Pokud zjištěná závada není uznána v rámci záruky na výrobek, ELIATEL s.r.o. bude kontaktovat odběratele za účelem dohody, zda výrobek vrátit nebo převést do režimu mimozáruční opravy.