

Procedura reklamacyjna kolektorów i elementów instalacji solarnej ENSOL

1. Warunkiem rozpoczęcia procesu reklamacyjnego w trakcie okresu gwarancyjnego jest:

- Przesłanie wypełnionej karty gwarancyjnej potwierdzającej montaż, naprawy i serwis przez firmę specjalistyczną wraz z podpisem użytkownika, który przyjmuje do wiadomości zalecenia producenta i poświadcza prawidłowe działanie urządzenia w dniu uruchomienia;
- Przesłanie wypełnionego protokołu reklamacyjnego przez Partnera Handlowego/Dystrybutora;
- Przesłanie dokumentacji zdjęciowej reklamowanego produktu.

2. Przebieg procesu reklamacji

1. Procedura dotyczy urządzeń dostarczonych przez firmę Ensol będących w okresie gwarancyjnym.
2. Wszystkie zgłoszenia reklamacji należy przekazywać drogą elektroniczną na adres: waldemar.nahlik@ensol.pl; w kopii na adres: monika.kosmol@ensol.pl; bartosz.balinski@ensol.pl; adrian.pason@ensol.pl
3. Po ich otrzymaniu w terminie 48 godzin firma ENSOL skontaktuje się z Partnerem Handlowym/Dystrybutorem celem ustalenia zasadności reklamacji, kosztów, sposobu i terminu wymiany gwarancyjnej oraz miejsca dostawy nowych elementów instalacji solarnej.
4. Firma Ensol dostarczy niezbędne materiały potrzebne do usunięcia usterki.
5. O wykonanej wymianie lub naprawie gwarancyjnej Partner Handlowy/Dystrybutor poinformuje Ensol drogą e-mailową.
6. Odbiór przez ENSOL wymienionych elementów od Partnera Handlowego/Dystrybutora.
7. Sprawdzenie przez ENSOL zasadności reklamacji.
8. Poinformowanie przez ENSOL o zasadności bądź niezasadności reklamacji Partnera Handlowego/Dystrybutora
W przypadku zasadnej reklamacji wszystkie koszty związane z usunięciem usterki (wg cennika usług serwisowych) ponosi firma Ensol.
W przypadku gdy reklamacja jest niezasadna wszystkie koszty związane z usunięciem usterki oraz sprawdzeniem zasadności reklamacji zostaną zafakturowane na Partnera Handlowego/Dystrybutora.
9. Zamknięcie reklamacji.

3. Gwarancja nie obejmuje:

- Uszkodzeń z niewłaściwego montażu z naszymi zaleceniami;
- Uszkodzeń z niewłaściwego transportu;
- Uszkodzeń powstałych z winy użytkownika;
- Niewłaściwej pracy urządzenia wynikającej przez zły dobór urządzeń, schematu hydraulicznego, ustawień sterownika, niewłaściwego odpowietrzania układu.