

Reklamacje Shemax Polska

Zasady reklamacji

- **Jaki okres gwarancji mi przysługuje?**
Każde zakupione na terenie Polski urządzenie objęte jest 12-miesięcznym okresem gwarancji producenta.
- **Zakupiłam/-em pochłaniacz Shemax w firmie zewnętrznej, gdzie powinnam/powinienem złożyć reklamację?**
Reklamacje dotyczące wszystkich pochłaniaczy i akcesoriów Shemax zakupionych w Polsce należy składać bezpośrednio przez nasz [formularz](#), niezależnie od tego, w jakim sklepie zostały zakupione.
- **Minęło już ponad 12 miesięcy, od zakupu mojego urządzenia, czy mogą je Państwo naprawić?**
Oczywiście! Z przyjemnością naprawimy Twoje urządzenie, jedyną różnicą będzie to, że będzie to usługa płatna. Orientacyjną wycenę usługi otrzymasz zanim przystąpimy do naprawy.
- **Co może się sprawić, że moja reklamacja nie zostanie rozpatrzona pozytywnie?**
Dotąd nie było takich przypadków □ Możemy jednak odmówić naprawy bezpłatnej jeżeli stan Twojego pochłaniacza wskazuje na jego użytkowanie w sposób niezgodny z przeznaczeniem lub niezgodny z zaleceniami producenta (w tym zbyt rzadkie wymienianie filtra, które stanowi główne "przewinienie" klientek...)*. Pamiętaj ponadto, że na etapie rozpoznawania reklamacji możemy poprosić Cię o przedstawienie dowodu zakupu filtrów wymiennych.

** zgodnie z zaleceniami producenta filtr powinien być wymieniany regularnie, co 2-3 miesiące; brak regularnej wymiany może spowodować uszkodzenie urządzenia.*

Przebieg procesu reklamacji

-

Jak przebiega u Państwa proces reklamacji?

Każdą reklamację należy złożyć za pomocą naszego [formularza](#). Otrzymasz od nas po jego wypełnieniu maila z numerem reklamacji oraz informacją o dalszych krokach, które będą zależeć od Twojego przypadku. Jeżeli będzie potrzeba przekazania nam pochłaniacza, wyślemy po niego kuriera na nasz koszt. Warto wiedzieć, że istnieje możliwość otrzymania pochłaniacza zastępczego (na życzenie) na czas rozpatrywania Twojej reklamacji.

-

Ile będę czekać na rozpatrzenie mojej reklamacji?

Według naszych [zasad reklamacji](#), maksymalnie 30 dni - ale zwykle jesteśmy dużo szybsi! □ Gdy złożysz reklamację, na bieżąco będziesz otrzymywać informacje o rozpatrywaniu Twojego zgłoszenia. Dokładny czas rozpatrzenia reklamacji zależy w największym stopniu od przyczyny reklamacji - w niektórych przypadkach problem rozwiązujemy nawet w 2-3 dni.

-

Co się stanie po wysłaniu przeze mnie zgłoszenia?

To zależy od danej reklamacji, w każdym przypadku skontaktujemy się z Tobą niezwłocznie (w dni robocze zwykle w kilka godzin) i ustalimy jakie dalsze kroki będą najbardziej odpowiednie. W każdej chwili możesz także skontaktować się z nami - wystarczy, że odpiszesz na maila, jakiego dostaniesz zaraz po przesłaniu reklamacji.

Przesłanie przedmiotu reklamacji

-

Z którą firmą kurierską Państwo współpracują?

Za dostawy odpowiada DPD, korzystamy także z paczkomatów InPostu.

-

Moje urządzenie jest popsute, jak mam je przekazać?

Wypełnij nasz [formularz reklamacyjny](#), a my zajmiemy się już resztą □ Jeżeli będzie taka potrzeba, wyślemy do Ciebie kuriera (na nasz koszt), który odbierze Twój pochłaniacz.

-

Jak spakować odsyłany pochłaniacz?

Jeżeli pozostajesz w posiadaniu oryginalnego opakowania, użycie go będzie dobrym pomysłem, jednak pochłaniacz należy dodatkowo zabezpieczyć miękkimi materiałami (takimi jak styropian, folia z bąbelkami lub zwinięty papier) tak, aby nie mógł przemieszczać

się w obrębie pudełka, w którym go wysyłasz. Jeżeli dysponujesz dodatkowym kartonem, spakuj urządzenie w podwójny karton.

Uwaga! Reklamowane urządzenie należy odesłać bez zasilacza, filtra a także górnej kraty.

•

Reklamuję pochłaniacz, czy mam odsyłać go wraz z zasilaczem?

Nie. Reklamowane urządzenie należy odesłać bez zasilacza, a także bez filtra oraz górnej kraty.

•

Kto zapłaci za transport?

Jeżeli będzie istniała potrzeba przesłania pochłaniacza do nas, wyślemy do Ciebie kuriera. Pierwsza próba odebrania pochłaniacza jest na nasz koszt, jednak pamiętaj, że jeżeli kurier Cię nie zastanie we wskazanym przez Ciebie w formularzu reklamacyjnym terminie, kolejne próby mogą wiązać się z poniesieniem przez Ciebie opłaty.

•

Co jeżeli nie uda mi się spotkać z kurierem?

Przede wszystkim - nie przekażesz mu swojej paczki, co wydłuży Twój proces reklamacji ☐ Jeżeli chodzi o płatność, pierwsza próba odebrania pochłaniacza jest na nasz koszt, jeżeli kurier Cię nie zastanie, kolejne próby mogą wiązać się z poniesieniem przez Ciebie opłaty.

Komunikacja z Shemax

•

Wypełniłam/-em formularz reklamacyjny ale nie przyszedł do mnie mail z potwierdzeniem. Czy to powód do niepokoju?

E-mail z potwierdzeniem jest wysyłany automatycznie po wpłynięciu reklamacji do naszego systemu, jeżeli od złożenia reklamacji minęła ponad godzina, a Ty nie otrzymałaś/-eś maila, dobrze będzie jeżeli na wszelki wypadek dasz nam o tym znać - najlepiej jeśli w tym celu do nas zadzwonisz: 733 505 054

•

Jak dowiem się o tym czy moja reklamacja została już rozpatrzona?

Otrzymasz od nas maila niezwłocznie po tym gdy pochłaniacz wróci do nas z naprawy i będzie spakowany w drogę powrotną do Ciebie ☐ W dowolnej chwili możesz także napisać do nas na shemaxpolska@gmail.com, podając w tytule wiadomości numer swojej reklamacji.

•

Jak mogą się kontaktować z Shemax ws. swojej reklamacji?

Wystarczy, że odpiszesz na maila, którego otrzymasz od nas bezpośrednio po wypełnieniu [formularza](#) □