

## PROCEDURA REKLAMACYJNA



1. W razie wystąpienia wad w wyrobie, Zamawiający zobowiązany jest do niezwłocznego zawiadomienia o tym firmy HPL System w formie stosownego pisemnego zgłoszenia reklamacyjnego, zawierającego dokładny opis wady (w miarę możliwości należy udokumentować wady zdjęciami) i dane osoby zgłaszającej reklamację, powołując się na dokumenty zakupu. Zamawiający zobowiązany jest jednocześnie do wskazania w zgłoszeniu, czy zgłasza reklamację z tytułu gwarancji, czy też z innego tytułu.

Adres mailowy do zgłoszenia reklamacji: [reklamacje@hplsystem.pl](mailto:reklamacje@hplsystem.pl)

2. Firma HPL System zobowiązana jest do dołożenia należytej staranności, aby obowiązki gwarancyjne zostały wykonane w możliwie jak najkrótszym terminie.
3. Jeżeli charakter wady nie wymaga jej usuwania w warunkach fabrycznych, naprawa gwarancyjna wykonana będzie przez firmę HPL System u Zamawiającego, u którego znajdują się wadliwe wyroby. Zamawiający w takim przypadku zobowiązany jest do dołożenia należytej staranności we współdziałaniu i umożliwieniu naprawy wyrobów.
4. Jeżeli charakter wady wymaga jej usunięcia w warunkach fabrycznych, Zamawiający zobowiązany jest do wydania wyrobu albo jego części składowych wymagających naprawy firmie HPL System, celem przewiezienia do siedziby i dokonania naprawy. Wykonawca nie ma obowiązku dostarczania Kupującemu wyrobu zamiennego na czas wykonywania obowiązków gwarancyjnych.
5. Odmowa wydania wyrobu (jego części) do naprawy w warunkach fabrycznych, bądź jej uniemożliwienie w siedzibie Zamawiającego oznaczać będzie, że Zamawiający zwolnił Wykonawcę z wykonania obowiązków gwarancyjnych i zrzekł się wszelkich roszczeń z tytułu gwarancji względem firmy HPL System.
6. Rozstrzygnięcia reklamacji dokonujemy na podstawie dostarczonych zdjęć i dokumentów. Usterkę reklamacyjną, która nie zostanie uznana za zasadną możemy na życzenie Klienta usunąć odpłatnie. Koszty do uzgodnienia między stronami.