

WARUNKI GWARANCJI

1. Okres gwarancyjny nowych produktów zakupionych na użytek konsumencki, nieprofesjonalny i niekomercyjny wynosi 24 miesiące od daty sprzedaży.
2. Na sprzęt nabywany i użytkowany w celu związanym z działalnością (zarobkową) zawodową lub gospodarczą, inaczej zakup komercyjny, udziela się gwarancji na okres 6 miesięcy.
Zakup konsumencki w rozumieniu ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. (Dz.U.02.141.1176) jest to zakup dokonany przez osobę fizyczną, która nabywa tę rzecz w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą. Zakup dokonany przez podmiot gospodarczy lub osobę fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą uważa się za zakup komercyjny.
3. Gwarantem na silniki Briggs & Stratton jest ich producent. Na sprzęt zakupiony na działalność gospodarczą lub zawodową udziela 3 miesięcznej gwarancji, w pozostałych przypadkach gwarancja jest udzielana na okres 2 lat.
4. Gwarancja zapewnia użytkownikowi bezpłatne usunięcie usterek zaistniałych w czasie eksploatacji sprzętu w okresie gwarancyjnym, wynikających z błędów konstrukcyjnych, ukrytych wad materiałowych, błędów wykonania lub montażu fabrycznego.
5. Prawo oceny zgłoszonego uszkodzenia mają tylko autoryzowane punkty serwisowe. Ocena odbywa się według zasad ustalonych przez producenta, jednakowych dla wszystkich użytkowników na całym świecie.
6. W przypadku uszkodzenia, użytkownik zobowiązany jest do dostarczenia kompletnego sprzętu wraz z dokumentem zakupu do autoryzowanego punktu serwisowego lub serwisu centralnego, lub skorzystać z systemu Door to Door, który znajduje się na stronie www.hechtpolska.pl w Dziale Obsługi Reklamacji.
7. Pod rygorem utraty gwarancji, niedopuszczalne jest dostarczenie do naprawy zdemontowanych elementów lub części sprzętu.
8. Użytkownik traci prawo do gwarancji w przypadku: stosowania sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem, uszkodzeń powstałych na skutek niewłaściwej obsługi, uszkodzeń mechanicznych sprzętu i wynikających z tego konsekwencji, używania nieoryginalnych części zamiennych i niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych, dokonywania we własnym zakresie napraw, wymiany podzespołów, dokonywania zmian konstrukcyjnych lub stwierdzenie przez autoryzowany serwis inżynierii wewnątrz sprzętu przez osoby nieuprawnione, niewłaściwego przechowywania.
9. Gwarancji nie podlegają elementy uszkodzone wskutek niewłaściwej eksploatacji lub powstałe wskutek uszkodzeń mechanicznych, takie jak: noże, piasty, koła jezdne, łańcuchy tnące, prowadnice, paski klinowe, linki rozruchowe, koła linowe, bębny sprzęgła, głowice tnące, świece zapłonowe i inne elementy robocze.
10. Naprawie gwarancyjnej nie podlegają powstałe z przyczyn leżących po stronie użytkownika: zagięcia lub pęknięcia wału korbowego powstałe w wyniku uderzenia i związane z tym konsekwencje, zerwania klina koła magnesowego, zatarcia silnika, uszkodzenia mechaniczne, uszkodzenia powstałe na skutek stosowania niesprawnych przewodów połączeniowych, zwłaszcza o niewłaściwym przekroju powodujące wytopienie styków włącznika elektrycznego.
11. W zakres gwarancji nie wchodzi takie czynności jak: montaż, konserwacja, obsługa okresowa, regulacja i czyszczenie oraz przeglądy.
12. Postępowanie gwarancyjne rozpoczyna się z chwilą dostarczenia urządzenia do autoryzowanego serwisu naprawiającego sprzęt, nie do punktu przyjęć. Wykonawca naprawy zobowiązany jest do udzielenia informacji odnośnie roszczeń gwarancyjnych w terminie 14 dni roboczych od daty otrzymania sprzętu. Wykonanie naprawy nastąpi w możliwie najkrótszym terminie (uzależnione jest to od dostaw części zamiennych, spoza terenu Polski).
13. Uprawnienia z tytułu gwarancji nie obejmują prawa kupującego do domagania się zwrotu utraconych zysków oraz poniesionych kosztów w związku z czasem naprawy sprzętu.
14. Punkt serwisowy może odmówić przyjęcia do naprawy sprzętu brudnego lub oczyścić go na koszt reklamującego.
15. Wybór sposobu usunięcia wady należy do gwaranta, który może naprawić rzecz poprzez naprawę lub wymianę uszkodzonej części lub wymianę towaru. Niezależnie od sposobu usunięcia wady, gwarancja trwa dalej, przedłużona o czas usunięcia wady przez gwaranta.
16. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

Instrukcja składania reklamacji przez klientów indywidualnych

1. Składanie nowej reklamacji

Aby złożyć reklamację należy wejść na stronę www.hechtpolska.pl i kliknąć zakładkę „Dział obsługi reklamacji”, a

Złóż reklamację

następnie kliknąć w przycisk . Po kliknięciu w przycisk, zostaniemy przeniesieni do głównego okna systemu składania reklamacji, które dzieli się na dwa okna:

- WYSZUKAJ ZLECENIE – okno po wypełnieniu wymaganych pól służy do sprawdzania statusu reklamacji
- DODAJ ZLECENIE – przycisk służący do dodania nowej reklamacji

The screenshot shows the Hecht website interface. At the top, there is a navigation bar with the Hecht logo and the tagline 'specjalista ogrodnictwa'. Below the navigation bar, there are three tabs: 'DODAJ / WYSZUKAJ ZLECENIE', 'POMOC', and 'WARUNKI REKLAMACJI'. The main content area is titled 'Panel Klienta > Dodaj / Wyszukaj zlecenie'. There are two main sections: 'Wyszukaj zlecenie' and 'Dodaj zlecenie'. The 'Wyszukaj zlecenie' section has two input fields: 'Email/Telefon:' and 'Numer zlecenia:', with a 'Wyszukaj zlecenie' button below them. The 'Dodaj zlecenie' section has a 'Dodaj zlecenie' button.

2. Rejestracja zgłoszenia

Po kliknięciu przycisku DODAJ ZLECENIE, pojawia się okno do podania danych osobowych. Prosimy o podawania dokładnych danych adresowych, ponieważ system na podstawie tych danych zamawia przesyła dane do firmy kurierskiej w celu odebrania reklamowanego towaru.



The screenshot shows the Hecht website interface for the 'Rejestracja zlecenia' (Registration of complaint) form. At the top, there is a navigation bar with the Hecht logo and the tagline 'specjalista ogrodnictwa'. Below the navigation bar, there are three tabs: 'DODAJ / WYSZUKAJ ZLECENIE', 'POMOC', and 'WARUNKI REKLAMACJI'. The main content area is titled 'Panel Klienta > Rejestracja zlecenia'. There are two main sections: 'Dane adresowe' and 'Dane kontaktowe'. The 'Dane adresowe' section has four input fields: 'Nazwa:', 'Adres:', 'Kod:', and 'Miasto:'. The 'Dane kontaktowe' section has two input fields: 'E-mail:' and 'Telefon:'. There is also a 'Pozostałe dane' section with two input fields: 'NIP:' and 'Dane do przelewu:'. A 'Następny krok' button is located at the bottom right of the form.

Po podaniu danych i akceptacji warunków naciskamy przycisk NASTĘPNY KROK, gdzie przechodzimy do 2 kroku, gdzie naciskamy przycisk DODAJ ZLECENIE.

← → ↻ www.werco.hostingasp.pl/klienci/



DODAJ / WYSZUKAJ ZLECENIE POMOC WARUNKI REKLAMACJI

Panel Klienta > Rejestracja zlecenia

1 krok - Wprowadź dane 2 krok - Dodaj zlecenia

Usuń wszystkie Dodaj zlecenie Po dodaniu wszystkich zleceń wymagane jest zatwierdzenie zgłoszenia! Zatwierdź zgłoszenie

LP	Przedmiot zlecenia	Numer wewnętrzny	Numer seryjny	Data sprzedaży	Dokument sprzedaży	Opcje
Nie znaleziono pozycji						
0 znalezionych pozycji						

Po naciśnięciu przycisku DODAJ ZLECENIE wyskakuje okno gdzie wpisujemy informację o urządzeniu.

Rejestracja zlecenia

● pole wymagane

▼ Przedmiot zlecenia

Podaj nazwę pozycji...

▼ Zakup

NIP sprzedawcy:

Data zakupu:

Dokument zakupu:

Dane Klienta końcowego

▼ Wyposażenie:

Instrukcja obsługi Oryginalne opakowanie

Oryginał dok. zakupu Kopia dok. zakupu

Kosz Łańcuch i prowadnica

Głowica żyłkowa Tarcza metalowa

Niestandardowe:

▼ Dane zlecenia

Numer wewnętrzny:

Typ zlecenia:

Numer seryjny:

Data usterki:

Opis zlecenia:

Preferowana realizacja:

Twoje oczekiwania:

▼ Informacja o dostarczeniu zlecenia

Sposób dostarcz.: -- wybierz sposób dostarczenia --


dodaj załączniki

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych dla potrzeb realizacji zlecenia, zgodnie z Ustawą z dn. 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami).

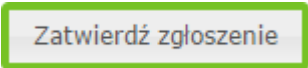
Anuluj Zapisz dane

Rejestracja zlecenia jest podzielona na 5 sekcji:

- PRZEDMIOT ZLECENIA – wyszukujemy nazwę reklamowanego sprzętu, najszybsza formą wyszukiwania jest wpisanie nazwy handlowej np. HECHT 956
- ZAKUP – wpisujemy datę zakupu, numer paragonu lub faktury oraz NIP sprzedawcy z dowodu zakupu
- WYPOSAŻENIE – wpisujemy co wysyłamy razem ze reklamowanym urządzeniem
- DANE ZLECENIA -
 - Numer wewnętrzny – opcja dla Partnerów Handlowych
 - Typ zlecenia - gwarancyjne, pogwarancyjne płatne, przedsprzedaż, zwrot towaru
 - Numer seryjny – Numer seryjny urządzenia
 - Data usterki – Data wystąpienia usterki (wykrycia szkody)
 - Opis zlecenia – Szczegółowy opis stwierdzonej wady
 - Preferowana realizacja – Naprawa, wymiana, zwrot gotówki
 - Twoje oczekiwania – Informacje dodatkowe na temat zlecenia
- INFORMACJA O DOSTARCZENIU ZLECENIA
 - Dostarczę zlecenia na własny koszt – dostarczają Państwo na własną rękę
 - Zamawiam kuriera na koszt Werco Polska – System sam zleca firmie kurierskiej odbiór reklamowanego urządzenia więc prosimy o wpisanie preferowanej daty odbioru, kiedy sprzęt będzie gotowy do odbioru oraz w miarę dokładną wagę reklamowanego urządzenia.

Do każdego zlecenia można dodać załącznik, np. zdjęcie. Załącznik można dodać, później np. na prośbę serwisu, wchodząc w ZLECENIA i naciskając KARTA ZLECENIA .

Po wypełnieniu formularza i zaznaczeniu oświadczeń klikamy w przycisk ZAPISZ DANE.

UWAGA WAŻNE !! Bo dodaniu zlecenia należy zapisać zgłoszenie klikając przycisk ZATWIERDŹ ZGŁOSZENIE. 

Po rejestracji zgłoszenia wysłane zostaje automatycznie powiadomienie potwierdzające rejestrację zgłoszenia i informujące o statusie zgłoszenia. Każde zlecenie jest najpierw potwierdzane, przez pracownika naszego serwisu, a później automatycznie zlecany jest odbiór reklamowanego urządzenia. O każdej zmianie statusu, informowani są Państwo, drogą mailową.

3. Sprawdzanie statusu zlecenia

Aby sprawdzić status reklamacji należy wejść na stronę systemu RMA dla klientów indywidualnych <http://www.werco.hostingasp.pl/klienci/> i wpisać nadany numer zlecenia oraz numer telefonu lub adres mailowy. Po wprowadzeniu prawidłowych danych, ukaże nam się karta zlecenia gdzie możemy sprawdzić status zlecenia, historie zlecenia, wydrukować potwierdzenia lub sprawdzić przeprowadzone naprawy.