

## ZASADY ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI DLA BATERII VIVO, LUNA, ELBA

1. Dla zgłoszeń reklamacyjnych dotyczących baterii obowiązuje zasada rozpatrywania reklamacji bezpośrednio na miejscu w sklepie.
2. Jeśli produkt jest wadliwy, a ujawnione wady objęte są świadczeniem gwarancyjnym wynikającym wprost z zapisów karty gwarancyjnej, produkt może być wymieniony na nowy decyzją sklepu bez konieczności konsultacji z dostawcą.
3. Podstawą wymiany jest pisemne zgłoszenie spisane w sklepie zawierające dane teled adresowe konsumenta, adres e-mail, numer telefonu oraz numer dowodu zakupu.
4. Do zgłoszenia należy dołączyć kopię dowodu zakupu.
5. Przed podjęciem decyzji o wymianie osoba odpowiedzialna z ramienia sklepu powinna dokonać oględzin produktu i w oparciu o wytyczne z tabeli poniżej podjąć decyzję o pozytywnym lub negatywnym rozpatrzeniu reklamacji.
6. Sklep wydaje nowy produkt a wadliwy przyjmuje na stan sklepu oraz przesyła drogą mailową zgłoszenie reklamacyjne na adres [serwis@nergis.pl](mailto:serwis@nergis.pl).
7. Dostawca raz w miesiącu, na podstawie otrzymanych zgłoszeń i odebranych wadliwych produktów, dokonuje korekty ilościowej w stosunku 1:1 do zgłoszonych reklamacji. Decyzję o sposobie rozliczenia korekty podejmuje dostawca.
8. Zwrot wadliwych towarów realizowany jest na koszt dostawcy i nie częściej niż raz na miesiąc. Dostawca organizuje transport i dokumenty przewozowe zwracanych towarów. Sklep przygotowuje i zabezpiecza zwracane produkty do wysyłki zgodnie z terminem wskazanym na dokumentach transportowych dostarczonych przez dostawcę.

Istotne elementy, które należy wziąć pod uwagę przy oględzinach i ocenie reklamowanego produktu:

Wynik oględzin/wada	Sugerowana decyzja
Przeciekająca głowica	Wymiana
Przeciekająca uszczelka lub przełącznik natrysku	Wymiana
Pęknięty, przeciekający korpus	Wymiana
Pęknięty wężyk elastyczny	Jeśli uszkodzenie mechaniczne, zbyt duża siła dokręcenia, skręcenie wężyka – odrzucenie reklamacji
Odbarwienia powierzchni chromowej	Ciemne, o kształcie zacieków – odrzucenie z powodu użycia niewłaściwych środków czyszczących
Ciężka praca głowicy	Sprawdzić czy podłączono do instalacji z zaworami zawierającymi filtry. Jeśli nie - odrzucenie reklamacji.
Uszkodzenia mechaniczne	Jeśli produkt nosi znamiona uszkodzeń mechanicznych mogących wpłynąć na jego wadliwe działanie – odrzucenie reklamacji