

Drogi kontrahencie, droga kontrahentko!

Abyśmy mogli szybko i sprawnie zająć się produktami, które chcieliby Państwo do nas zwrócić, usystematyzowaliśmy realizację procedur RMA. Dlatego prosimy Państwa o przestrzeganie następującego sposobu postępowania.

## **Przebieg procedury RMA**

1. Przy odsyłaniu produktów będą Państwo potrzebowali formularza RMA. Ten formularz i instrukcję do pobrania znajdą Państwo na naszej stronie domowej <http://www.balluff.pl/RMA>.
2. Formularz RMA mogą Państwo wypełnić online niezależnie od przeglądarki lub alternatywnie pobrać i otworzyć za pośrednictwem Adobe Reader, a po wypełnieniu przesłać do nas pocztą elektroniczną, naciskając na przycisk „wyślij”.
3. Przesyłając formularz RMA, potwierdzają Państwo, iż dane są możliwie kompletne i zgodne z prawdą.
4. W ciągu 1 - 2 dni roboczych otrzymają Państwo od nas na adres e-mail podany w formularzu RMA dokument wysyłkowy zwrotu/dokument przewozowy z nr ID Support-Ticket.  
Prosimy pamiętać, że niekompletne dane na formularzu RMA mogą opóźnić ich opracowywanie.
5. Prosimy wydrukować dokument wysyłkowy zwrotu/dokument przewozowy i dołączyć go do wysyłki zwrotnej.
6. Wysyłka zgłoszonych produktów leży po stronie zgłaszającego.
7. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji gwarancyjnej naprawiony/nowory produkt powinni otrzymać Państwo w przeciągu 2 tygodni, pod warunkiem, że produkt jest dostępny na magazynie. W przypadku braku produktu na magazynie czas oczekiwania może się wydłużyć o czas potrzebny na wyprodukowanie nowej partii produktów.
8. W przypadku napraw pogwarancyjnych otrzymają Państwo ofertę na naprawę produktu. Decyzja w sprawie naprawy powinna zostać podjęta w przeciągu 2 tygodni.

Jeżeli w ciągu 10 dni od otrzymania dokumentów wysyłkowych produkt nie zostanie wysłany na serwis do firmy Balluff zgłoszenie zostanie automatycznie zamknięte.

W przypadku braku decyzji w sprawie naprawy produktu w ciągu 2 tygodni otrzymają Państwo informację przypominającą. Jeżeli po tygodniu od wysłania do Państwa informacji nie otrzymamy decyzji w sprawie produktu, zostanie on odesłany nienaprawiony, a Państwo zostaną obciążeni kosztami diagnostyki.

Ze względu na koszt i dostępność części zamiennych produkty starsze niż 8 lat nie podlegają naprawie. Proszę mieć na uwadze, że koszty naprawy produktów starszych niż 5 lat mogą wynosić nawet koszt zakupu nowego urządzenia.

## **Warunki wymagane do zwrotu towaru**

- Zwrot może nastąpić nie później niż 14 dni od daty zakupu
- Produkt nie może nosić śladów użytkowania
- W celu uzyskania noty uznaniowej zwrot musi nastąpić w nieuszkodzonym opakowaniu
- Przesyłka elementów elektronicznych musi nastąpić w sposób zabezpieczający je przed ładunkiem elektrostatycznym
- W przypadku produktów wyprodukowanych na Państwa życzenie pracownik poinformuje Państwa indywidualnie o dodatkowych zasadach zwrotu.