

## Procedura Gwarancji DOOR TO DOOR

1. Procedurą reklamacyjną objęte są tylko produkty posiadające na opakowaniu odpowiednią naklejkę DOOR TO DOOR (wg. wzoru). Numery seryjne albo adresy MAC tych urządzeń są przechowywane w naszej bazie danych.
2. Procedura reklamacji DOOR TO DOOR obowiązuje tylko na terenie Polski
3. ZANIM dokonasz zgłoszenia gwarancyjnego SKORZYSTAJ Z NASZEJ POMOCY TECHNICZNEJ: **032 331 97 00** (czynne pon.-pt.: 9.00-17.00) lub e-mail: [pomoc@ipteam.pl](mailto:pomoc@ipteam.pl) Nasi specjaliści wraz z tobą określą czy urządzenie jest rzeczywiście uszkodzone i należy je odsyłać czy też powodem problemów jest nieprawidłowa konfiguracja lub niewłaściwe zastosowanie. W więcej niż połowie przypadków problemy użytkowników udaje się rozwiązać zdalnie co pozwala uniknąć straty czasu i kosztów z tytułu niepotrzebnie uruchamianej procedury gwarancyjnej.
4. Jeśli zdalne rozwiązanie problemu nie będzie możliwe, klient zostanie poproszony o zalogowanie się do naszego serwisu reklamacyjnego, wypełnienie zgłoszenia w celu uzyskania autoryzacji.
5. W przypadku wysłania nam w celu reklamacji w pełni sprawnego urządzenia Klient zostanie obciążony kosztem jego sprawdzenia i odesłania.
6. Po wysłaniu poprawnie wypełnionego formularza zgłoszenia reklamacyjnego otrzymają Państwo automatyczne potwierdzenie jego przyjęcia oraz unikalny numer zgłoszenia - tzw. **numer RMA**.
7. Następnie skontaktuje się z Państwem pracownik działu logistyki i uzgodni termin odbioru urządzenia przez kuriera.
8. Po uzyskaniu autoryzacji przesyłki jej numer RMA należy napisać w sposób czytelny na zewnętrznej części paczki przed jej wysłaniem wraz z dopiskiem DOOR to DOOR lub skorzystać z naszego wzoru etykiety adresowej. W przeciwnym przypadku przesyłka nie zostanie przez nas przyjęta (zostanie odrzucona jako tzw. "przesyłka nie zamówiona").
9. Uszkodzenia powstałe w trakcie transportu wynikające z nieprawidłowego zapakowania nie będą uwzględniane.
10. Do przesyłki należy **koniecznie** dołączyć wszystkie wymagane dokumenty, w szczególności: dowód zakupu (oryginał lub kopie). Dowodem zakupu jest faktura VAT lub paragon.
11. Sprzęt powinien zostać wysłany kompletny wraz ze wszystkimi akcesoriami (np. antenka, zasilacz itp.) w oryginalnym opakowaniu i odpowiednio zabezpieczony na czas transportu. W przeciwnym przypadku realizacja Państwa reklamacji może zostać wstrzymana.

**Uwaga: Przesyłki nie zamówione, przesyłki nie opisane numerem RMA oraz przesyłki, które nie uzyskały naszej autoryzacji nie będą przez nas przyjmowane, niezależnie od powodu ich przesłania.**