

ZAPYTANIE RMA

UPOWAŻNIENIE DO ZWROTU MATERIAŁÓW

PROSZĘ WYPEŁNIĆ WSZYSTKIE POLA

Im bardziej szczegółowe dane poda Klient, tym szybciej zostaną one przetworzone bez dodatkowych pytań.

Proszę podać **pełny numer materiału i numer seryjny lub numer** partii produktu (patrz przykłady etykiet produktów) w odpowiednich polach poniżej. Opcjonalnie można przesłać zdjęcie etykiety produktu.

W celu określenia okresu gwarancji należy dołączyć dowód zakupu i, jeżeli dotyczy, certyfikat przedłużenia gwarancji i/lub inny dowód zawarcia umów przedłużających okres gwarancyjny.

Prosimy o przesłanie nam wadliwego **produktu bez akcesoriów**.

Po przetworzeniu zapytania Klienta prześlemy mu **potwierdzenie z instrukcjami dalszego postępowania**.

Więcej informacji można uzyskać, czytając stronę 2 lub kontaktując się z Biurem obsługi klienta.

BIURO OBSŁUGI KLIENTA

Telefon: +49 (0) 9421 706 566

Faks: +49 (0) 9421 706 350

E-mail: RMADesk.BTService@de.bosch.com

Bosch Security and Safety Systems



ADRES DO FAKTURY

1	Numer klienta	
2	Firma	
3	Osoba do kontaktu	
4	E-mail	
5	Telefon	
6	Ulica, numer	
7	Kod pocztowy, miasto	
8	Kraj	

ADRES ODBIORU

JEŻELI JEST INNY NIŻ ADRES DO FAKTURY

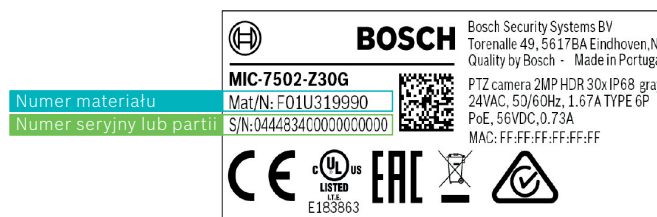
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

ADRES DOSTAWY

JEŻELI JEST INNY NIŻ ADRES DO FAKTURY

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

PRZYKŁADY ETYKIET PRODUKTÓW



ART.	NUMER MATERIAŁU Zobacz przykład etykiety produktu	NUMER SERYJNY LUB PARTII Zobacz przykład etykiety produktu	KOD PRZYCZYNY ZWROTU	SZCZEGÓŁOWY OPIS BŁĘDU Ważne	RÓŻNE Adres MAC, protokół kamery MIC, licencja na oprogramowanie, SSN, Informacje o rozszerzeniach lub ulepszeniach	NUMER REFERENCYJNY KLIENTA
1						
2						
3						
4						
5						

W przypadku przesłania przez e-mail lub faksem warunki naprawy i wymiany ze strony 2 są akceptowane.

DANE



PRZEŚLIJ ZAPYTANIE RMA

KLIKNIJ, ABY PRZESŁAĆ

WARUNKI NAPRAW I WYMIANY PRODUKTÓW

Warunki ogólne

Poniższe warunki stosują się do wszystkich napraw i czynności przygotowawczych, jak inspekcje czy kosztorysy. Naprawy w wyniku reklamacji stanowią uzupełnienie warunków gwarancji.

W przeciągu terminu określonego w gwarancji firma Bosch Security and Safety Systems bezpłatnie wymieni lub naprawi uszkodzone urządzenie. Jeżeli w przeciągu terminu określonego w gwarancji uszkodzenia lub usterki produktu okażą się wynikiem niewłaściwego użytkowania, niewłaściwego zastosowania, nieodpowiedniego opakowania lub próby nieautoryzowanej naprawy nie zostanie on objęty gwarancją. Powyższe stosuje się też w przypadkach modyfikacji urządzenia, jak zmiany koloru czy rekonstrukcji. Wszelkie poniesione koszty zostaną pokryte przez klienta.

Po złożeniu wniosku o naprawę klient otrzyma numer autoryzacyjny reklamacji (RMA). Numer ten jest ważny przez 30 dni od daty wystawienia. Numery seryjne, modele i liczba urządzeń wysyłanych do firmy Bosch Security and Safety Systems muszą być zgodne z informacjami w formularzu zgłoszeniowym naprawy gwarancyjnej (RMA). Wszelkie rozbieżności mogą doprowadzić do wydłużenia czasu przetwarzania zgłoszenia i/lub doprowadzić do poniesienia dodatkowych kosztów.

Koszt transportu i wysyłki

Urządzenie zostanie wysłane do gwaranta i zwrócone do klienta za pośrednictwem agencji przewozu towarowego autoryzowanej przez Bosch Security and Safety Systems. Klient ma obowiązek upewnić się, że numer RMA jest umieszczony w widocznym miejscu na opakowaniu do wysyłki. Koszt wysyłek w przeciągu terminu określonego w gwarancji poniesie Bosch Security and Safety Systems. Koszt wysyłek nieobjętych gwarancją zostanie dołączony do kosztu naprawy.

Odprawy celne, opłaty celne i podatki

Dodatkowe koszty poniesione przy wysyłce do krajów spoza obszaru UE (takich jak koszty odprawy celnej, opłat celnych i podatków) ponoszone są przez klienta.

Pakowanie

Urządzenie musi zostać zwrócone w pierwotnym opakowaniu lub w opakowaniu do niego podobnym, nadających się do transportu. W przypadku wymiany urządzenia, klient powinien dokonać wysyłki korzystając z opakowania urządzenia zamiennego. Uwaga: Firma Bosch Security and Safety Systems nie dokonuje zwrotów wysłanych do niej oryginalnych opakowań.

Wymiana urządzeń

W przypadku Rozszerzonej Wymiany (AE), klient otrzyma urządzenie zastępcze zanim Bosch Security and Safety Systems otrzyma urządzenie wadliwe. Do urządzeń zastępczych zazwyczaj nie dołącza się **części dodatkowych**. Do przesyłki **nie należy dołączać części** dodatkowych (jak pilot, kabel, zasilacz zewnętrzny itd.).

Firma Bosch Security and Safety Systems jest uprawniona do wystawienia klientowi faktury na wartość urządzenia zastępczego, jeżeli:

1. Firma Bosch Security and Safety Systems nie otrzymała wadliwego urządzenia w ciągu **10 dni** od doręczenia urządzenia zastępczego.

2. Wadliwe urządzenie zostanie zwrócone w stanie, który nie spełnia warunków gwarancji.
3. Zwrócone urządzenie nie jest zgodne z formularzem zgłoszeniowym naprawy gwarancyjnej (RMA).

Jeżeli firma Bosch Security and Safety Systems otrzyma wadliwe urządzenie po wystawieniu klientowi faktury za urządzenie zamienne, od klienta zostanie pobrana opłata zależna od wysokości faktury i daty zwrotu.

Naprawy nieobjęte gwarancją

Klient otrzyma potwierdzenie napraw, w tym informację o cenie ryczałtowej lub indywidualny kosztorys. W obie ceny wliczony jest koszt transportu, diagnostyki, czyszczenia, niezbędnych aktualizacji (w razie konieczności), naprawy, części zamiennych, kalibracji, testu działania oraz raportu z naprawy. W celu złożenia zamówienia klient musi podpisać niniejsze potwierdzenie i wysłać je pocztą elektroniczną lub faksem do firmy Bosch Security and Safety Systems. Bosch Security and Safety Systems oferuje 90-dniową gwarancję napraw.

W celu oszacowania kosztów na urządzeniu muszą zostać przeprowadzone pewne prace. W pewnych przypadkach i jeśli nie zostało wydane polecenie naprawy te prace nie zostaną odwrócone. Klient nie jest uprawniony do żądania przywrócenia urządzenia do stanu pierwotnego. Firma Bosch Security and Safety Systems dokona jedynie minimalnych zmian tam, gdzie to konieczne. Ceny ryczałtowej za naprawy nie stosuje się, jeżeli koszt naprawy urządzenia przekroczyłby jego wartość końcową. W tych wyjątkowych przypadkach Bosch Security and Safety Systems zastrzega sobie prawo do zmiany ceny zryczałtowanej, zgodnie z wzrostem wydatków. Klient zostanie poinformowany o tej zmianie w odpowiedni sposób.

Opłaty

Jeżeli kosztorys nie zostanie potwierdzony w terminie 14 dni lub też jeśli zostanie odrzucony, Bosch Security and Safety Systems dokona zwrotu urządzenia do klienta i pobierze opłatę manipulacyjną na pokrycie kosztów związanych z analizą błędów i kosztów transportu. Opłata manipulacyjna zostanie pobrana również w przypadku, gdy urządzenie zostanie złomowane w zakładach Bosch Security and Safety Systems.

Odpowiedzialność prawna

Klientowi nie przysługują prawa do roszczeń o odszkodowanie z powodu lekkiego zaniedbania bez względu na podstawę prawną. W wypadku uszkodzenia urządzenia podczas naprawy wyłącznie firma Bosch Security and Safety Systems jest uprawniona i zobowiązana do przeprowadzenia serwisu naprawczego bez dodatkowych kosztów za wyłączeniem kosztów powstałych w trakcie wymiany i montażu w siedzibie klienta. Jeżeli przeprowadzenie serwisu naprawczego lub jeśli związane z nim koszty przekraczają koszt wymiany urządzenia, firma Bosch Security and Safety Systems może dokonać wymiany urządzenia ponosząc koszt zakupu podobnego urządzenia lub, wedle uznania, może zapewnić urządzenie nowe lub zamienne. Powyższe stosuje się również w przypadku zagubienia urządzenia.

Jurysdykcja

Jeżeli klientem jest przedsiębiorca lub osoba prawna do której stosują się przepisy prawa publicznego, miejscem jurysdykcji będzie miejscowość Straubing w Niemczech.