

### **Procedura reklamacji z tytułu gwarancji sprzedawcy.**

- Aby wysłać sprzęt do naprawy zalecamy wypełnić protokół reklamacyjny
- Sprzęt powinien zawierać oryginalne opakowanie umożliwiające bezpieczny transport do serwisu.
- Dopuszczalne jest zastosowanie opakowania zastępczego, jednak musi ono gwarantować odpowiednią ochronę podczas transportu firma spedycyjną.
- Sprzęt prosimy przysyłać kompletny, zwłaszcza z akcesoriami, które mają wpływ na funkcjonalność danego sprzętu, lub które mogą być jedną z przyczyn nieprawidłowego funkcjonowania sprzętu.
- Do sprzętu musi być dostarczony opis uszkodzeń wraz z podaną sytuacją kiedy (w jakiej sytuacji) dana usterka występuje; opis taki winien być jak najbardziej dokładny. Umożliwi to szybszą diagnozę usterki i realizację danej reklamacji.
- Do reklamowanego sprzętu należy dołączyć dokument sprzedaży (faktura VAT) oryginał karty gwarancyjnej, jeżeli karta gwarancyjna została wydana do towaru (gwarancja producenta). W przypadku braku dokumentu świadczącego o jego zakupie w firmie Locon sp. z o.o. możliwe jest warunkowe przyjęcie takiego sprzętu do weryfikacji, czy dany sprzęt został zakupiony w firmie Locon sp. z o.o. i podlega naprawie gwarancyjnej.
- Klient sklepu internetowego wysyła sprzęt na własny koszt za pośrednictwem dowolnej firmy spedycyjnej; po naprawie sprzęt zostanie odesłany na koszt firmy Locon sp. z o.o.
- Konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie czternastu dni od dnia wydania towaru. W takim wypadku należy zapoznać się z procedurą odstąpieniu od umowy

**Procedura postępowania w przypadku reklamacji jakościowych produktów zgłaszanych przez klientów końcowych, którzy zakupili produkty na stronach:** [www.bezpiecznydom.pl](http://www.bezpiecznydom.pl); [www.gdziejestauto.pl](http://www.gdziejestauto.pl); [www.sklep.bezpiecznarodzina.pl](http://www.sklep.bezpiecznarodzina.pl);

**Podstawą do zgłoszenia reklamacji dotyczącej niezgodności produkt z umową jest dowód zakupu (faktura VAT) otrzymany wraz z produktem.**

W przypadku zgłoszenia przez konsumenta reklamacji dotyczącej niezgodności produktu z umową pracownik biura obsługi klienta postępuje w następujący sposób:

- Sprawdza datę zakupu na fakturze VAT. Zgłoszenie nie może dotyczyć okresu dłuższego niż 2 lata od momentu zakupu produktu przez konsumenta.
- Sprawdza czy produkt nie nosi śladów uszkodzenia mechanicznego lub wykorzystania niezgodnie z przeznaczeniem. Stwierdzenie takich śladów wyklucza uznanie reklamacji.
- W przypadku uznania reklamacji należy:
  - Wymienić produkt na nowy, identyczny lub o nie gorszych parametrach
  - Odeśłać produkt na adres wskazany przez klienta w protokole reklamacyjnym

Reklamacja zostanie rozpatrzona nie później niż na 14 dni licząc od dnia jej wpłynięcia do Locon sp. z o.o.