Regulamin przyjęcia urządzeń do serwisu

W związku z rosnącą liczbą zgłoszeń serwisowych informujemy, że od 01.02.2026 obowiązują zaktualizowane zasady przyjmowania urządzeń do serwisu.

1. Weryfikacja usterek i koszty diagnostyki

Nowe zasady dotyczą wszystkich typów urządzeń – zarówno objętych gwarancją, jak i znajdujących się poza okresem gwarancyjnym.
Urządzenia przesyłane do serwisu w celu weryfikacji przyczyny zgłoszonej usterki, w przypadku gdy zgłoszona usterka nie zostanie potwierdzona podczas diagnostyki, będą obciążone kosztami przeprowadzenia tej diagnostyki.

Wyjątek stanowią urządzenia, dla których wraz ze zgłoszeniem zostaną przekazane materiały dowodowe potwierdzające występowanie usterki – np. zdjęcia lub nagrania wideo przedstawiające nieprawidłowe działanie.

2. Weryfikacja napraw gwarancyjnych

Wszystkie urządzenia kierowane do serwisu w ramach naprawy gwarancyjnej powinny być dostarczone wraz z kartą gwarancyjną lub dowodem zakupu.
W przypadku braku któregokolwiek z wymienionych dokumentów gwarant zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania naprawy w ramach gwarancji. W takiej sytuacji naprawa może zostać zrealizowana jedynie odpłatnie.

3. Opis usterki

Urządzenia przesłane do serwisu bez opisu usterki będą wymagały dodatkowej weryfikacji, co może wydłużyć czas diagnostyki.
Zalecamy dołączenie do przesyłki szczegółowego opisu problemu, co znacząco usprawni proces serwisowy.

4. Zgłoszenie internetowe

Przed wysłaniem urządzenia do serwisu prosimy o przesłanie zgłoszenia e-mailowego na adres: **serwisRMA@funam.pl**

Zgłoszenie powinno zawierać następujące informacje:

- pełne dane adresowe klienta,
- model urządzenia,
- przyczynę zgłoszenia usterki,
- datę wysyłki urządzenia do serwisu.

Brak kompletnego zgłoszenia może skutkować opóźnieniem w przyjęciu urządzenia do procesu serwisowego.

5. Uszkodzenia powstałe podczas transportu

Serwis nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia urządzeń powstałe w trakcie transportu do serwisu.
W przypadku stwierdzenia dodatkowych uszkodzeń mechanicznych, które nie były przedmiotem pierwotnego zgłoszenia, zostanie przygotowana osobna wycena naprawy obejmująca wymianę uszkodzonych elementów.

6. Odbiór przesyłki po naprawie

Klient ma obowiązek sprawdzić stan przesyłki w obecności kuriera przy jej odbiorze.
W przypadku stwierdzenia uszkodzeń transportowych należy sporządzić protokół szkody oraz poinformować serwis nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od doręczenia przesyłki.

Brak zgłoszenia w powyższym terminie będzie równoznaczny z potwierdzeniem, że urządzenie zostało dostarczone w stanie nieuszkodzonym. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za późniejsze roszczenia z tego tytułu.

7. Termin decyzji po otrzymaniu oferty naprawy

Po otrzymaniu oferty naprawy lub kosztorysu diagnostyki klient ma 7 dni roboczych na podjęcie decyzji dotyczącej dalszego postępowania z urządzeniem – tj. akceptacji naprawy, zlecenia utylizacji lub odesłania urządzenia bez naprawy.

Po upływie wskazanego terminu:

- za każdy kolejny dzień magazynowania urządzenia w serwisie naliczana będzie opłata w wysokości 30 zł netto / doba.

Celem wprowadzenia powyższych zasad jest usprawnienie procesu serwisowego, ujednolicenie zasad obsługi zgłoszeń oraz skrócenie czasu realizacji napraw.
Prosimy o przekazanie niniejszej informacji wszystkim osobom odpowiedzialnym za zgłaszanie i wysyłkę urządzeń do serwisu.

W razie pytań lub wątpliwości pozostajemy do Państwa dyspozycji.
Zespół Serwisowy **FUNAM**