



Szanowni Państwo,

Wychodząc naprzeciw Państwa oczekiwaniom i udoskonalenia poziomu usług działań serwisu firma CAMARELO prosimy o dostarczanie wraz z produktem reklamacyjnym szczegółowego protokołu – opisu problemu, **kopii instrukcji obsługi** (karty gwarancyjnej z pieczętą punktu zakupu i podpisem klienta) oraz **kopią dowodu zakupu** (paragon, faktura detaliczna), ewentualnie skan powyższych dokumentów przesłane emilowo – serwis@camarelo.pl

Procedura serwisowa dla marki CAMARELO

- 1.Okres gwarancji na produkty marki CAMARELO wynosi: 12 miesięcy od daty sprzedaży.
- 2.W przypadku stwierdzenia usterki, klient może złożyć reklamację w miejscu zakupu.
- 3.Jeżeli nie jest to możliwe, prosimy o kontakt telefoniczny z producentem – firmą CAMARELO pod nr tel. 34 322 54 64 lub +48 692 479 440 lub za pośrednictwem adresu e-mail: serwis@camarelo.pl.
4. Warunkiem przyjęcia wózka do serwisu jest:
 - **ważny dowód zakupu – kopia**
 - **poprawnie wypełniona karta gwarancyjna.**
5. W ramach gwarancji, w przypadku każdej **zasadnej reklamacji** Klient nie ponosi żadnych kosztów - w tym również kosztów transportu.
6. W celu złożenia reklamacji w pierwszej kolejności należy sporządzić i przedłożyć pismo reklamacyjne .
7. Produkt zwracany do serwisu musi posiadać pełną dokumentację, tzn. opis usterki, skan dowodu zakupu, dokładny adres zwrotny oraz nr tel. kontaktowego.
8. Usterki ujawnione w okresie gwarancji mogą być usuwane tylko przez serwis CAMARELO w możliwie jak najkrótszym terminie od 5 do 21 dni roboczych. W celu zminimalizowania dyskomfortu w związku z brakiem możliwości korzystania z wózka lub innego produktu w trakcie reklamacji, dokładamy wszelkich starań, aby ten czas był jak najkrótszy.
9. Reklamowane produkty muszą spełniać ogólnie przyjęte normy higieny (REKLAMOWANY TOWAR MUSI BYĆ CZYSTY), w przeciwnym razie Serwis CAMARELO ma prawo odmowy naprawy urządzenia.

10. Produkt powinien być odesłany w odpowiednim opakowaniu i prawidłowo zabezpieczony do transportu.
11. W przypadku uszkodzenia wózka w transporcie wymagany jest poprawnie spisany protokół szkody z przedstawicielem firmy spedycyjnej.
12. Uszkodzenia mechaniczne towaru traktowane są jako uszkodzenia powstałe z winy użyt kownika i nie podlegają naprawom gwarancyjnym.
13. Po upływie okresu gwarancji Serwis CAMARELO może dokonać odpłatnej naprawy po gwarancyjnej. Koszt naprawy jest ustalany indywidualnie w zależności od możliwości i skomplikowania naprawy. W celu sprawdzenia możliwości oraz kosztów naprawy prosimy o kontakt telefoniczny z Serwisem CAMARELO pod nr tel. 34 322 54 64 lub +48 692 479 440 lub za pośrednictwem adresu e-mail: serwis@camarelo.pl.
14. Serwis CAMARELO prowadzi sprzedaż akcesoriów oraz części zamiennych do swoich produktów w zależności od dostępności. W przypadku potrzeby zakupu prosimy o kontakt telefoniczny z Serwisem CAMARELO pod nr tel. 34 322 54 64 lub +48 692 479 440 lub za pośrednictwem adresu e-mail: serwis@camarelo.pl w celu sprawdzenia dostępności oraz kosztów.
15. W przypadku dodatkowych pytań dotyczących napraw prosimy o kontakt telefoniczny z Serwisem CAMARELO pod nr tel. 34 322 54 64 lub +48 692 479 440 lub za pośrednic twem adresu e-mail: serwis@camarelo.pl
16. Serwis firmy CAMARELO jest czynny od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00

