

## Regulamin serwisu

1. Jeżeli zakupiony produkt zawiera wady stwierdzone i zgłoszone przez Nabywcę bezpośrednio po zakupie, koszty zwrotu przesyłki pokrywa Neptis Sp. z o.o.. Zgłoszona wada podlega weryfikacji przez serwis, który stwierdzi czy usterka nie nastąpiła z winy Nabywcy. Neptis Sp. z o. o. rozpatruje reklamacje najpóźniej w ciągu 14 dni roboczych od ich wpłynięcia.
2. W przypadku korzystania z uprawnień wynikających z gwarancji Nabywca zobowiązany jest w pierwszej kolejności do kontaktu z serwisem Neptis Sp. z o.o. celem dokonania zdalnej, pierwszej diagnostyki urządzenia i działań naprawczych. W przypadku gdy zdalna diagnostyka lub naprawa nie jest możliwa Nabywca zobowiązany jest dostarczyć reklamowany produkt do serwisu Neptis Sp. z o.o..
3. Sprzęt powinien zawierać oryginalne opakowanie umożliwiające bezpieczny transport do specjalistycznego serwisu.
4. Dopuszczalne jest zastosowanie opakowania zastępczego, jednak musi ono gwarantować odpowiednią ochronę podczas transportu firma spedycyjną.
5. Sprzęt prosimy przysyłać kompletny, zwłaszcza z akcesoriami, które mają wpływ na funkcjonalność danego sprzętu, lub które mogą być jedną z przyczyn nieprawidłowego funkcjonowania sprzętu.
6. Do sprzętu musi być dołączony 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 reklamacji. Dodatkowo należy określić żądania reklamacyjne oraz tryb reklamowania (z tytułu gwarancji lub niezgodność towaru z umową).
7. Do reklamowanego sprzętu prosimy o dołączenie kserokopii gwarancji lub faktury zakupu. W przypadku braku kserokopii dokumentu świadczącego o jego zakupie w firmie Neptis Sp. z o. o. możliwe jest warunkowe przyjęcie takiego sprzętu po weryfikacji, czy dany sprzęt został zakupiony w firmie Neptis Sp. z o. o. i podlega naprawie gwarancyjnej.
8. Pracownik serwisu ma prawo zażądać od nabywcy dokument zakupu.
9. Sposób wysłania sprzętu do naprawy gwarancyjnej:
  1. Nabywca jest zobowiązany wysłać sprzęt na własny koszt, dowolną firmą spedycyjną do serwisu firmy Neptis Sp. z o. o. Po naprawie sprzęt zostanie odesłany na koszt firmy Neptis Sp. z o. o. jeżeli wystąpiła potrzeba naprawy gwarancyjnej.
  2. Nabywca hurtowy wysyła sprzęt na własny koszt za pośrednictwem dowolnej firmy spedycyjnej; po naprawie sprzęt zostanie odesłany na koszt firmy Neptis Sp. z o. o.
10. Jeżeli sprzęt dostarczony do serwisu okaże się sprawny lub też usunięcie usterki nie jest objęte gwarancją serwis pobierze opłatę za diagnostykę, ewentualną naprawę i koszty przesyłki.