

PROCEDURA SKŁADANIA REKLAMACJI NA PRODUKTY WYPOSAŻENIA WARSZTATOWEGO

Celem poniższej procedury jest zapewnienie prawidłowego przebiegu procesu reklamacji.

Procedura ta dotyczy dystrybutorów, klientów indywidualnych oraz pracowników Działu Technicznego firmy Magneti Marelli Aftermarket.

1. Każda reklamacja dotycząca awarii urządzenia, produktu (na gwarancji, po gwarancji) lub jego uszkodzenia (podczas dostawy) powinna zostać zgłoszona w **Systemie Zleceń Serwisowych** firmy Magneti Marelli dostępnym na stronie:

<http://www.serwis.magnetimarelli-checkstar.pl/>

- a. Każdy pracownik Działu Technicznego (w szczególności PH) powinien posiadać konto umożliwiające zalogowanie się do Systemu Zleceń Serwisowych – w celu jego założenia należy wysłać maila do krystian.marczewski@magnetimarelli.com podając następujące informacje:
 - Imię i Nazwisko
 - Adres mailowy
 - Telefon kontaktowy
- b. Każdy dystrybutor (w szczególności osoba odpowiedzialna za reklamacje) powinien posiadać konto umożliwiające zalogowanie się do Systemu Zleceń Serwisowych – w celu jego założenia należy wysłać maila do krystian.marczewski@magnetimarelli.com podając następujące informacje:
 - Imię i Nazwisko
 - Adres mailowy
 - Telefon kontaktowy
 - Nazwa dystrybutora
- c. Klient indywidualny (np. warsztat samochodowy) nie posiada konta w Systemie Zleceń dlatego zgłasza reklamację osobiście (poprzez **Formularz Dla Warsztatów**) lub za pomocą dystrybutora.

System składania zleceń serwisowych

FORMULARZ DLA WARSZTATÓW

Jeśli jesteś naszym klientem i chciałbyś złożyć zlecenie serwisowe kliknij w poniższy przycisk, a zostaniesz przeniesiony do formularza.

ZGŁOŚ REKLAMACJĘ »

LOGOWANIE DLA DYSTRYBUTORA

E-MAIL

HASŁO

ZALOGUJ

[przypomnij hasło](#)

2. Zlecenie Serwisowe powinno zawierać jak najwięcej informacji dotyczących podmiotu składającego oraz reklamowanego urządzenia (produktu).

- a. **Zawsze należy podać numer seryjny** takich urządzeń jak:
 - Stacja do klimatyzacji
 - Stół do testowania wtryskiwaczy (diesel, benzyna)
 - Urządzenie do płukania układów paliwowych i systemów DPF/FAP
 - Urządzenie do ustawiania geometrii w pojazdach
 - Urządzenie do obsługi ogumienia (wyważarki, montażownice)
 - Tester diagnostyczny
 - Urządzenie do wymiany oleju w automatycznych skrzyniach biegów
 - b. **Numer faktury zakupowej w firmie Magneti Marelli** (przykład: 0162010154)
 - c. **Powód reklamacji** oraz **szczegółowy opis usterki**.
3. Po złożeniu reklamacji w Systemie Zleceń Serwisowych należy wysłać urządzenie na adres:

CENTRUM SZKOLENIOWE MAGNETI MARELLI AFTERMARKET

41-208 Sosnowiec

Ul. Inwestycyjna 6

Krystian Marczewski / Marek Tabaszewski

KAŻDE URZĄDZENIE POWINNO BYĆ ODPOWIEDNIO PRZYGOTOWANE DO WYSYŁKI

- **czyste (urządzenia noszące ślady oleju, smaru, wody oraz innych nieczystości będą automatycznie odrzucane)**
 - **w miarę możliwości kompletne (np. tester diagnostyczny powinien być dostarczony razem z przewodem umożliwiającym komunikację z komputerem lub samochodem)**
 - **dołączony formularz z Systemu Zleceń Serwisowych**
4. Reklamacje urządzeń wielkogabarytowych (stacje do klimatyzacji, stoły do testowania wtryskiwaczy, urządzenia do ogumienia i do ustawiania geometrii) rozpatrywane są w następujący sposób:
- a. Pracownik Działu Technicznego kontaktuje się z użytkownikiem w celu weryfikacji problemu (usterki) drogą telefoniczną. Czas przeznaczony na weryfikację zgłoszenia powinien być jak najkrótszy.
 - b. Jeżeli awaria wymaga interwencji serwisu, klient dostarcza urządzenie do CENTRUM SZKOLENIOWEGO lub zlecany jest przyjazd pracownika firmy Magneti Marelli bądź firmy zewnętrznej pełniącej funkcję „serwisu mobilnego”.
 - c. W sytuacji, gdy termin naprawy (gwarancyjnej) będzie przekraczał 14 dni roboczych, klient może otrzymać urządzenie zastępcze * po wcześniejszym wysłaniu specjalnego formularza **.
5. Po otrzymaniu reklamowanego produktu SERWIS firmy Magneti Marelli w ciągu 14 dni roboczych informuje klienta (dystrybutora) o sposobie rozpatrzenia reklamacji (przyjęto, odrzucono, naprawa, wymiana) a następnie w przeciągu 30 dni roboczych *** finalizuje reklamację odsyłając urządzenie do nadawcy.

Kwestie nieuregulowane w niniejszej procedurze, rozpisane są w Ogólnych Warunkach Gwarancji dostępnych na stronie:

<http://www.magnetimarelli-checkstar.pl/serwis-urzadzen,11,3,136>

* Dotyczy stacji do klimatyzacji. Wysłanie stacji zastępczej zależne jest od aktualnego stanu magazynowego firmy Magneti Marelli. Urządzenie zastępcze może być niższej klasy niż reklamowane.

** Wniosek o urządzenie zastępcze na czas naprawy urządzenia reklamowanego.

*** Jeżeli naprawa nie będzie możliwa w określonym terminie ze względu na szczególnie skomplikowaną wadę, brak części zamiennych itp. Serwis dokona naprawy w terminie uwzględniającym możliwość rozwiązania powyższych problemów