

Procedura reklamacyjna – TachoTerminal Pro 2 oraz TachoTerminal Pro 3 BT

1. Przedmiot procedury

Niniejsza procedura dotyczy składania i rozpatrywania reklamacji dotyczących urządzenia **TachoTerminal Pro 3 BT**, służącego do pobierania danych z kart kierowców oraz tachografów cyfrowych

2. Warunki przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego

Aby reklamacja została przyjęta do rozpatrzenia, klient powinien:

- Wypełnić i dołączyć **formularz serwisowy**, dostępny na stronie: <https://tachospeed.pl/pomoc/serwis>
- Dołączyć **kopię dowodu zakupu** (faktura lub paragon)
- Wysłać urządzenie (z kompletnym wyposażeniem, jeśli dotyczy) na adres:

Infolab Sp. z o.o.
Dział Serwisu – Reklamacje
ul. Estetyczna 4
43-100 Tychy

Uwaga: Brak dołączonego formularza może **wydłużyć czas realizacji zgłoszenia**.

3. Przebieg procedury reklamacyjnej

3.1 Weryfikacja zgłoszenia

- Po otrzymaniu urządzenia i niezbędnych dokumentów, serwis w ciągu maksymalnie **7 dni roboczych** skontaktuje się z klientem w celu:
 - potwierdzenia przyjęcia reklamacji,
 - uzupełnienia brakujących informacji (jeśli dotyczy),

- przedstawienia dalszych kroków (naprawa, wymiana, opinia techniczna, kosztorys).

3.2 Czas realizacji

- Czas rozpatrzenia reklamacji (naprawa/wymiana) zależy od charakteru usterki oraz dostępności części.
- W przypadku braku formularza serwisowego lub niepełnych danych – termin liczony jest od momentu ich uzupełnienia przez klienta.

3.3. Obligatoryjne koszty naprawy odpłatnej.

- Koszt weryfikacji serwisowej 49 zł netto
- Usługa wysyłki urządzenia kurierem 20zł netto

4. Zasady odpowiedzialności

Reklamacja zostanie uznana, jeśli:

- urządzenie uległo awarii w okresie obowiązywania gwarancji (24 miesiące od daty zakupu lub w dłuższym terminie jeżeli strony ustaliły inaczej),
- usterka nie wynika z nieprawidłowego użytkowania (np. zalanie, upadek, przeciążenie zasilania itp.),
- urządzenie nie było samodzielnie rozbierane ani modyfikowane (Zerwanie plomb gwarancyjnej, stanowi podstawę do nie uznania roszczeń z tytułu gwarancji .

W przypadku urządzeń niespełniających warunków gwarancyjnych, Klient zostanie poinformowany o możliwości naprawy odpłatnej – po wcześniejszej akceptacji kosztów.

5. Urządzenia porzucone przez klientów

Jeżeli klient:

nie odpowiada na kontakt ze strony serwisu przez okres 30 dni,

- nie opłaci wystawionej faktury za usługę serwisową w terminie 90 dni od jej wystawienia,

- nie podejmie żadnych działań po przesłaniu przez serwis informacji o zakończeniu naprawy,

wówczas urządzenie zostaje uznane za **porzucone**. Zgodnie z regulaminem serwisu Infolab Sp. z o.o.:

- Firma ma prawo zatrzymać urządzenie w depozycie przez maksymalnie **3 miesiące od daty zakończenia czynności serwisowych**.
- Po tym okresie, w przypadku dalszego braku kontaktu ze strony klienta, urządzenie może zostać:
 - zutylizowane,
 - przekazane na cele wewnętrzne firmy (np. szkoleniowe),
 - zlikwidowane zgodnie z zasadami utylizacji sprzętu elektronicznego.

Przypomnienie o zamiarze utylizacji będzie przesyłane klientowi drogą mailową minimum 7 dni przed planowanym działaniem.

6. Kontakt z serwisem

W razie pytań, klient może skontaktować się z Działem Serwisu:



tel.: 32 70 70 440



e-mail: czytniki@tachoterminal.pl



Formularz online: <https://tachospeed.pl/pomoc/serwis>

7. Uwagi końcowe

- Wysyłając urządzenie do serwisu, klient oświadcza, że zapoznał się z powyższą procedurą i ją akceptuje.
- Infolab Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w procedurze reklamacyjnej. Aktualna wersja dostępna jest na stronie internetowej.

Sporządził
Manager Pomocy Technicznej:

Zatwierdziła
Dyrektor ds. Obsługi klienta