

Warunki gwarancji i reklamacji lamp opalających

1. Okres gwarancji

Lampy opalające, jako element eksploatacyjny, objęte są roczną gwarancją od daty zakupu lub minimalnym okresem trwałości określonym przez producenta (np. 500 godzin pracy) – w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

2. Procedura zgłaszania reklamacji

Aby złożyć reklamację, klient zobowiązany jest do wypełnienia formularza reklamacyjnego oraz dołączenia zdjęć i/lub nagrania wideo dokumentujących problem. W razie potrzeby, na żądanie przedstawiciela firmy Maximus, klient jest zobowiązany do przesłania 2-3 sztuk reklamowanych lamp w celu dalszej weryfikacji.

3. Wstępna diagnoza Klienta

Klient jest zobowiązany do samodzielnego przeprowadzenia wstępnej diagnostyki w przypadku awarii lampy niskociśnieniowej lub wysokociśnieniowej, np. gdy lampa przestanie działać lub świecić. Diagnoza powinna polegać na zamianie miejscami niesprawnej lampy z inną, sprawną lampą, w celu ustalenia, czy problem dotyczy samej lampy, czy też innego komponentu urządzenia. Dla lamp niskociśnieniowych procedura diagnostyczna obejmuje również zamianę starterów między różnymi pozycjami w urządzeniu. Firma Maximus oferuje zdalną pomoc w zakresie przeprowadzania tych czynności diagnostycznych.

W przypadku oczywistych usterek o niewielkim stopniu skomplikowania, takich jak na przykład przepalenie lampy, firma Maximus zobowiązuje się do wystania nowej, reklamowanej lampy na swój koszt, przy jednoczesnym oczekiwaniu zwrotu uszkodzonego egzemplarza.

4. Przebieg reklamacji

Proces rozpatrywania reklamacji może być skomplikowany. W wielu przypadkach konieczne jest przesłanie kilku reklamowanych lamp do producenta w celu weryfikacji zgłoszonego problemu, oceny ich stanu oraz ustalenia rzeczywistej liczby przepracowanych godzin. Czas rozpatrywania reklamacji może wynosić do 30 dni roboczych.