

Realizacja wizyty reklamacyjnej

Dzień dobry!

Jesteś o krok od realizacji wizyty reklamacyjnej! Poniżej znajdziesz informacje, jak przygotować się do wizyty reklamacyjnej. Upewnij się, że pomieszczenie oraz reklamowane towary będą przygotowane zgodnie z wytycznymi.

Jak przygotować się do wizyty reklamacyjnej?

Wizyta reklamacyjna realizowana jest w terminie wybranym przez Klienta w ramach dostępnych przedziałów czasowych. Podczas wizyty, na wypadek konieczności podjęcia decyzji, niezbędna jest Twoja obecność lub upoważnionej przez Ciebie osoby decyzyjnej. W wybranym przez Ciebie przedziale czasowym serwis reklamacyjny rozpoczyna wizytę reklamacyjną, jednak miej na uwadze, że wizyta może zakończyć się poza wybranym przedziałem czasowym. Pracownik serwisu podczas wizyty wykonuje tylko zakres prac ustalony podczas umawiania wizyty reklamacyjnej.

Przygotuj miejsce, do którego dostarczymy towar niezbędny do zakończenia reklamacji. Zabezpiecz miejsce parkingowe oraz wjazd na zamknięte osiedle (przepustka, jeśli jest taka potrzeba) przynajmniej na czas załadunku i rozładunku towaru oraz narzędzi.

W przypadku wymiany uszkodzonego elementu bez jego montażu, zdemontuj reklamowany element we własnym zakresie przed terminem wizyty reklamacyjnej.

Podczas wizyty serwisu reklamacyjnego, gdzie konieczne jest pobranie pieniędzy przygotuj odliczoną kwotę.

W trakcie wizyty serwisant sporządzi dokumentację zdjęciową przed, w trakcie i po przeprowadzeniu prac reklamacyjnych, która nie będzie naruszała Twojego wizerunku ani osób trzecich. Po zakończeniu wizyty reklamacyjnej wspólnie z serwisantem spisz protokół z wizyty reklamacyjnej. W protokole strony mogą potwierdzić prawidłowe wykonanie lub zgłosić zastrzeżenia do wykonywanych prac.

Zapewnienie warunków pracy serwisowi reklamacyjnemu.

Towar potrzebny do reklamacji powinien znajdować się na tym samym piętrze, w bliskiej odległości od miejsca montażu, np. w pokoju obok. W pomieszczeniu powinna panować temperatura pokojowa oraz normalny poziom wilgotności powietrza.

Zapewnij w pomieszczeniu wolną przestrzeń niezbędną do wykonania prac reklamacyjnych, a inne przebywające w tym samym momencie ekipy montażowo-remontowe nie mogą przeszkadzać w przeprowadzaniu prac reklamacyjnych.

Zabezpiecz miejsce do przeprowadzenia prac serwisowych, udostępni w pomieszczeniu przestrzeń umożliwiającą wykonanie prac serwisowych: rozłożenie sprzętu, składanie mebli, cięcie. Podczas realizacji może być konieczne docięcie takich elementów jak blaty, panele maskujące, listwy, itp..

Jeśli w Twoim domu mieszka pupil zapewnij mu bezpieczne miejsce na czas wizyty serwisu reklamacyjnego.

Zapewnij dostęp do sprawnej toalety i bieżącej wody na miejscu realizacji zlecenia. Udostępni serwisowi reklamacyjnemu możliwość podłączenia do sieci sprzętu elektrycznego, niezbędnego do wykonania prac.

Na czas realizacji wizyty reklamacyjnej reklamowane, zamontowane towary powinny zostać opróżnione z przedmiotów osobistych, aby ułatwić dostęp i wykonanie niezbędnych prac.

Zabezpiecz swoje rzeczy prywatne tak, aby nie zostały przedstawione na dokumentacji zdjęciowej.

Reklamowany produkt powinien być czysty. Wszelkie powierzchnie i przedmioty, z którymi serwisant będzie miał kontakt muszą być w takim stanie higienicznym.

W przypadku wizyt reklamacyjnych dotyczących sprzętu AGD - np. zmywarka, piekarnik itp., nie korzystaj ze sprzętu przynajmniej przez 3 godziny przed planowanym terminem wizyty reklamacyjnej.

Jeśli nie możesz przyjąć umówionej wizyty serwisu reklamacyjnego, skontaktuj się z Domolinią IKEA [Kontakt – IKEA](#) w celu zmiany terminu. Pamiętaj, aby taką sytuację zgłosić jak najwcześniej (najlepiej min. 48 godziny przed zaplanowaną wizytą), co pozwoli nam efektywnie zaplanować naszą pracę i dotrzeć do wszystkich Klientów w krótszym czasie.

Informacje dotyczące gwarancji IKEA znajdziesz na stronie www.ikea.pl/gwarancje