

Postępowanie w przypadku reklamacji

1. Należy wykonać oględziny urządzenia - sprawdzić, czy usterki nie da się usunąć poprzez czyszczenie, dokręcenie, wymianę baterii, wymianę zasilacza itp.
2. Po dokonaniu czynności z pkt. 1 należy sprawdzić daty zakupu/produkcji reklamowanego produktu. Drago Sp. z o.o. Sp. K. rozpatruje reklamacje produktów spełniających przynajmniej jeden z poniższych warunków:
 - nie minęły 2 lata od daty występującej na dokumencie sprzedaży (faktura/paragon);
 - nie minęły 3 lata od daty produkcji towaru. Data w większości przypadków znajduje się na obudowie produktu;
 - nie minęło 5 lat od daty produkcji dla poniższych produktów firmy Rain-Bird: zraszacze statyczne serii 1800, elektrozawory serii DV i PEB, zraszacze rotacyjne serii 5000 oraz serii 8005, zraszacze serii Falcon i Eagle.
 - nie minęło 5 lat od daty produkcji dla poniższych produktów firmy K-Rain: zraszacz Pro-S 78004, Pro-S 78004 CV, zraszacz MiniPro, zraszacz SuperPro, elektrozawór Pro-100.
3. Reklamowane produkty należy wysłać bezpośrednio na adres: Drago Sp. z o.o. Sp. K., ul. Kartuska 370, 80-125 Gdańsk lub przed wysyłką skontaktować się z Zespołem Obsługi Klienta pod numerem +48 58 303 96 24 lub mailowo info@drago.pl
4. Przesyłka z reklamowanymi produktami powinna spełniać poniższe warunki:
 - reklamowany towar powinien być **kompletny** - zawierać wszystkie akcesoria z zestawu (np. zasilacz, cewka, bateria itp.) i w miarę możliwości posiadać oryginalne opakowanie;
 - reklamowany towar powinien być **oczyszczony z zabrudzeń**;
 - do przesyłki należy dołączyć wypełniony formularz reklamacyjny, do pobrania ze strony internetowej www.drago.pl. Należy w nim opisać jak najdokładniej żądanie reklamującego (wymiana na nowy, zwrot pieniędzy) oraz numer dokumentu sprzedażowego (faktura, paragon). W przypadku braku tych informacji, należy skontaktować się Zespołem Obsługi Klienta.
5. Firma Drago Sp. z o.o. Sp. K. rozpatrzy reklamację w terminie **14 dni od daty otrzymania przesyłki**. O wyniku postępowania klient zostanie poinformowany telefonicznie lub mailowo. W przypadku pozytywnie rozpatrzonej reklamacji firma Drago Sp. z o.o. Sp. K. pokryje koszty ewentualnej wysyłki nowego/naprawionego towaru.
6. W przypadku, gdy konieczne jest sprowadzenie części zamiennych z zagranicy lub konieczna jest naprawa w zewnętrznym serwisie, firma Drago Sp. z o.o. Sp. K. zastrzega sobie możliwość przedłużenia terminu rozpatrzenia reklamacji.