

Сервизна инструкция OMRON Healthcare Bulgaria – DINI OTC Ltd.

1. Какво е рекламация?

Рекламацията е официално оплакване от потребител до търговец за несъответствие на закупена стока с договореното. Правото на рекламация е основно потребителско право, което се упражнява при откриване на дефект или несъответствие.

1.1. Коя рекламация е основателна?

Основателна рекламация представлява констатиран фабричен дефект или повреда, възникнала при нормална експлоатация на продукта в рамките на гаранционния срок

1.2. Коя рекламация е неоснователна?

Неоснователна рекламация е такава, при която оторизирания сервиз установи, че:

- Уредът е изправен, но не се експлоатира в съответствие с ръководството за употреба.
- Уредът не е изправен, но са нанесени механични повреди вследствие неправилна експлоатация или съхранение на продукта, спрямо ръководството за употреба.
- Уредът е изправен, но има загуба, неправилна експлоатация, почистване, съхранение, нарушена цялост, увреда или естествено износване на части, консумативи и елементи от окомплектовката на уреда и нанесени върху тях механични повреди от неправилна експлоатация.
- Неоснователна е рекламация предявена при сравнение на показания уреда
- Гаранционната карта е попълнена неправилно и липсва касов бон или фактура.
- Данните от Гаранционната карта не съответстват на предоставения уред за ремонт.
- Сервизният център установи дефекти, възникнали в следствие на ремонти от неоторизирани лица.
- Повреди, дължащи се на неизправност в електрическата мрежа, природни бедствия, форсмажорни обстоятелства, ползване на консумативи извън предвидените в продажбената окомплектовка или на друг производител.
- При опит за използване на уреда не по предназначение.

ГАРАНЦИЯТА НЯМА ДА БЪДЕ УВАЖЕНА И ТРАНСПОРТНИТЕ РАЗХОДИ СА ЗА СМЕТКА НА КЛИЕНТА, КОГАТО РЕКЛАМАЦИЯТА Е НЕОСНОВАТЕЛНА.

2. Как се процедира при рекламация на покупка реализирана във физически обект – аптека?

2.1. Завеждане на рекламация в аптека:

- Всяка рекламация предявена по отношение на продукт на Дини ОТС ООД, следва да се заведе в книга за рекламации с дата, подпис на клиента и приемащия от аптеката, като впише, че рекламацията се насочва към официалния представител на марката за България.

2.2. Парични средства НЕ СЕ възстановяват ПРЕДИ извършване СЕРВИЗНА ПРОВЕРКА. Над 90% от постъпващите рекламации касаят нанесени при неправилна експлоатация механични повреди на продуктите или естествено износване на консумативите, които не са част от гаранционната сервизна поддръжка.

2.3. Необходими документи при рекламация:

- Фискален документ (касова бележка/фактура) – задължително изискване за приемане на всяка рекламация.
- Гаранционна карта – правилно попълнена, подпечатана и придружена от касова бележка.
- Описание на проблема – кратко писмено обяснение или устно описание при предаване на продукта.
- Телефон за връзка за сервизната база с клиента, предявил рекламацията
- Продукти без касова бележка и/или гаранционна карта не могат да бъдат приемани за рекламация.
- Всички продукти трябва да бъдат върнати в оригинална опаковка, когато това е възможно.

2.4. Продуктът върнат на основание рекламация или техническа неизправност първо се предоставя в национален сервизен център/оторизиран сервиз за диагностика.

- Национален сервизен център/оторизиран сервиз прави проверка дали рекламацията е основателна или не с техническа експертиза и протокол дали се касае за неправилна експлоатация, механични повреди, производствен дефект или друго.
- След становище на сервиза се предприема съответната стъпка – ремонт, замяна или друго решение съгласно гаранционните условия, изготвяйки протокол за извършените дейности
- При изпращане на продукт за рекламация от краен клиент директно към сервиза, транспортните разходи са за сметка на клиента.

2.5. Изпращане на рекламация към оторизиран сервиз на Дини ОТС ООД

- Приемане на рекламация от аптеката и предаването и на търговски представител
- Изпращане на рекламация от обект към оторизиран сервиз по куриер

3. Срокове за обработка

- Съгласно Закона за защита на потребителите, срокът за разглеждане на рекламацията е до 30 календарни дни.
- В този срок ще бъде проведена проверка със техническо становище и рекламацията ще бъде удовлетворена, съгласно предвидените в гаранционните условия за продукта способности.

4. Как се процедира при рекламация на онлайн поръчка и връщане на продукт в 14 дневен срок?

- При поръчки от разстояние имате закона предвижда възможност за връщане на закупен продукт в 14-дневен срок от получаването му.
- Върнатия продукт следва да бъде проверен отговаря ли на пълната окомплектовка и вид, в който е получен от купувача.
- Съгласно чл. 57 ал. 5 от Закона за защита на потребителите Медицински изделия и продукти, които съдържат консумативи с пряк контакт с човешкото тяло (напр. маски, мундшуци, маркучи, апарати за инхалация и др.) не подлежат на връщане, поради хигиенни и здравни причини.
- В случай, че такова връщане бъде прието, стойността на вече използваните или отворени консумативи се приспада от сумата за възстановяване.

5. Как се удовлетворява основателна рекламация от национален сервизен център на Дини ОТС?

При установяване от страна на сервизния център на Дини ОТС на основателна рекламация:

- Сервизът приема продукта, извършва техническа проверка и установява несъответствията на уреда с производствените технически параметри
- Извършва ремонт или замяна на дефектна част на продукта, спрямо установените повреди.
- Издава протокол за извършените дейности и връща продукта към изпращача.

6. Как се действа при неоснователна рекламация?

При установяване от страна на сервизния център на Дини ОТС на основателна рекламация:

- Сервизът приема продукта, извършва техническа проверка и установява съответствията на уреда с производствените технически параметри
- Издава протокол за извършената проверка и съответствието на уреда с производствените и технически параметри и връща продукта към изпращача.
- Разходите за неоснователни рекламации, изпратени по куриер от краен потребител се начисляват за него сметка при връщането на продукта.

7. Извънгаранционно сервизно обслужване на медицинска техника в национален сервизен център:

- Уредът се изпраща към сервизен център с контакт на потребителя
- Сервизът извършва платена диагностика в размер на 15 лв. и се свързва със собственика на устройството за уточняване на последващи действия и цена на извънгаранционното обслужване и ремонт ако е възможен такъв.

- Връщане на ремонтиран/не ремонтиран продукт към собственика със съответното заплащане и протокол за извършените услуги
- Транспортните разходи в двете посоки са за сметка на клиента.

8. Периодични проверки за точност на апарати за кръвно налягане. Проверката за точност на устройствата е гаранционно и извънгаранционно.

8.1. Гаранционно:

- При основателно установено от сервиза несъответствие с техническите параметри, рекламацията се обслужва, спрямо гаранционните условия и срокове.
- При установено от сервиза съответствие на уреда с техническите параметри, рекламацията се връща към собственика с протокол за съответствие.

8.2. Извънгаранционно:

- Извършва се проверка, установяват се несъответствия и сервизът се свързва със собственика на устройството за по-нататъшни действия. Разходите за транспорт до сервиз и обратно са за сметка на клиента. Услугата се заплаща – 15 лв.

9. Национален сервиз за ОМРОН Р България

Адрес: София ж.к. Хаджи Димитър ул. Найденов 50 (Партер, офис Дини)

Получател : Никола Георгиев

Тел. за връзка: 02 877 8001

Контакти за връзка с Търговски представители:

- Божидар Шиндаров, телефон за връзка: 0894496238 Райони: София Изток, Югозападна България
- Мирослав Методиев, телефон за връзка 0888671966 Райони: София Запад, Северозападна България и Велико Търново
- Армела Демирджиян, телефон за връзка 0896698467 Райони: Пловдив, Стара Загора, Пазарджик, Велинград, Карлово, Стара Загора, Смолян, Кърджали, Димитровград, Хасково, Свиленград
- Кремена Петрова, телефон за връзка 0898585400 Райони Бургас, Сливен, Ямбол, Южно Черноморие
- Ели Брезоева, телефон за връзка 0895776180 Райони Варна Север, Добрич, Силистра
- Велислав Стойков, телефон за връзка 08879198256 Район Варна Юго-Запад, Русе, Шумен, Разград, Търговище

При възникнали въпроси можете да се обръщате към търговския представител за Вашия район или да се свържете с нас на националния телефон на „Дини ОТС“ – официален вносител за България: 02 877 8001.