

Olympus Polska Sp. z o.o.  
Dział Systemów Obrazowania  
ul. Suwak 3  
02-676 Warszawa  
tel.: 022 – 36 60 077  
www.olympus.pl

Olympus Polska Sp. z o.o.  
Serwis – Dział Systemów Obrazowania  
ul. Suwak 3  
02-676 Warszawa  
tel.: 022 – 36 60 066  
faks: 022 – 36 60 150  
e-mail: serwis@olympus.pl

## PROCEDURA ZGŁOSZENIA REKLAMACJI / NAPRAWY

### Instrukcja wypełniania formularza naprawy i zasady wysyłki do serwisu

W celu prawidłowego przyjęcia przez serwis Olympus Polska produktu do naprawy gwarancyjnej lub pogwarancyjnej należy wypełnić Formularz Zgłoszenia Naprawy. Wypełnia go osoba zgłaszająca produkt do naprawy lub przedstawiciel firmy, która jest punktem przyjęć do naprawy produktów Olympus.

Uwaga: formularz służy wyłącznie do przyjmowania produktów konsumenckich Olympus tj. aparatów fotograficznych analogowych i cyfrowych, dyktafonów, lornetek oraz akcesoriów tych grup towarowych.

#### Dział „Dane właściciela produktu”:

*Wypełnia właściciel (użytkownik) produktu zgłaszający sprzęt do naprawy bezpośrednio w punkcie serwisowym Olympus Polska.*

Wpisać dokładne dane adresowe zgłaszającego produkt do naprawy. Bardzo ważne jest wpisanie numeru telefonu kontaktowego i/lub adresu poczty elektronicznej e-mail, co przyspieszy ewentualny kontakt z serwisem.

#### Dział „Punkt zgłoszenia naprawy”

Punkt zgłoszenia naprawy może być punktem nabycia danego produktu Olympus, lub punktem działającym na podstawie odpowiedniej umowy z Olympus Polska. Bardzo prosimy personel sklepu o udzielenie daleko idącej pomocy klientowi przy zgłoszeniu naprawy sprzętu i w miarę możliwości, o wyeliminowanie błahych powodów reklamacji spowodowanych, np. niewłaściwym włożeniem baterii, nieprawidłowym zaczepieniem końcówki filmu, podstawową obsługą, itp.

1. Pozycja „**Pieczęć firmowa**” przeznaczona jest na umieszczenie dokładnej nazwy i danych teleadresowych Punktu zgłaszania produktów do naprawy – najprościej przez przyłożenie pieczętka. Bardzo prosimy o dopisanie dodatkowo adresu e-mail, jeżeli nie ma go na pieczęci firmowej.
2. „**Numer referencyjny**” jest znakiem nadanym przez Punkt zgłoszenia naprawy. Zaleca się Punktom zgłoszenia prowadzenie takiej ewidencji i podawanie numeru na zgłoszeniu naprawy. Sama ewidencja jest sprawą wewnętrzną Punktu zgłoszenia naprawy, jednak numer referencyjny jest kolejną informacją, która towarzyszy produktowi przez czas serwisowania.
3. **Klient bezpośrednio wysyłający produkt do naprawy w punkcie serwisowym Olympus Polska nie umieszcza informacji w dziale :”Punkt zgłoszenia naprawy”**

#### Dział „Produkt”

1. Poprawne umieszczenie informacji w punktach „**Typ, model**” oraz „**Numer seryjny**” pozwala na jednoznaczną identyfikację produktu w trakcie całego procesu naprawy. Prosimy zgłaszających bezpośrednio i punkty zgłoszenia naprawy o zapisanie / zapamiętanie numeru seryjnego, o ile sprzęt jest w niego wyposażony.
2. W punkcie „**Miejsce i data zakupu**” należy wpisać datę zakupu oraz nazwę i adres firmy, która sprzedała produkt. Jeżeli produkt wyposażony jest w kartę gwarancyjną, niezależnie od tego, czy gwarancja obowiązuje nadal, czy już nie, bardzo prosimy o wpisanie danych zgodnie z kartą gwarancyjną. Jeżeli informacja dotycząca miejsca i daty zakupu nie jest znana ( np. naprawy pogwarancyjne ) bardzo prosimy o nie wpisywanie tam danych.
3. „**Ewentualnie dołączone akcesoria**” zawierają informację o dodatkowych elementach wyposażenia dodanych do produktu zgłoszonego do naprawy. Proszę starać się o to, by przekazywać sam produkt **bez wyposażenia**, jednak w szczególnych przypadkach może być niezbędne pozostawienie elementów dodatkowych, np. w

przypadku problemu aparatu z zasilaniem, kiedy nie jest wiadome, czy problem sprawia sam aparat, czy baterie lub akumulator.

4. „**Szczegółowy opis problemu**” zawiera informacje dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu sprzętu zaobserwowanych przez użytkownika. Prosimy o krótki, hasłowy opis usterki.
5. Pytanie uzupełniające „Czy problem występuje tylko od czasu do czasu” jest ważną informacją dla serwisu naprawczego. Jeżeli problem pojawił się jako zjawisko trwałe, nie cofające się okresowo, jako odpowiedź na pytanie należy zakreślić kratkę **NIE**. W przeciwnym przypadku prosimy o zakreślenie kratki **TAK** i wpisanie odpowiedniej obserwacji użytkownika.

Żądanie „**Tak, proszę o wycenę kosztu naprawy**” spowoduje faktyczne dokonanie wyceny, powiadomienie klienta o koszcie naprawy oraz zapytanie / prośbę o jego akceptację. Jeżeli klient nie podejmie decyzji o dokonaniu naprawy płatnej w ciągu 14 dni od daty powiadomienia zastrzegamy sobie prawo odesłania produktu bez dokonania naprawy. Decyzja „**Tak, akceptuję koszt naprawy bez wcześniejszej wyceny**” spowoduje dokonanie naprawy bez dodatkowego powiadamiania klienta.

Całkowicie wypełniony formularz powinien zawierać datę jego wypełnienia oraz podpis osoby zgłaszającej sprzęt do naprawy. Formularz musi być dołączony do sprzętu zgłaszanego do naprawy. Do każdej sztuki produktu należy wypełnić oddzielny formularz. Klientom indywidualnym wysyłającym produkty bezpośrednio do serwisu zaleca się wykonanie dla siebie kopii formularza.

### Wysyłka do serwisu

W celu wysłania produktu do serwisu należy skontaktować się z właściwym dla siedziby zgłaszającego oddziałem firmy kurierskiej UPS (wykaz jednostek UPS w załączniku Oddziały UPS, na stronie internetowej [www.ups.com.pl](http://www.ups.com.pl)) i posługując się numerem klienta Olympus Polska: **49205Y** wezwać przez dyspozytora kuriera po odbiór przesyłki. Zamawiając firmę kurierską należy pamiętać, aby:

- zaznaczyć, że płatnikiem za przesyłkę będzie **Olympus Polska**
- zaznaczyć, że przesyłka powinna zostać nadana usługą **Standard**

W przypadku usługi naprawy gwarancyjnej Olympus Polska pokrywa koszty dostarczenia produktu do i po naprawie. Olympus Polska zastrzega sobie jednakże prawo odmowy przyjęcia przesyłki na swój koszt w przypadku dostarczenia jej w inny sposób niż opisany powyżej ( **kurier UPS, numer 49205Y oraz usługa Standard** ).

**W przypadku usługi naprawy pogwarancyjnej koszt dostarczenia produktu do punktu serwisowego Olympus Polska oraz przesyłki po naprawie ponosi zgłaszający.**

Produkt na czas transportu powinien być należycie zabezpieczony, tak aby nie uległ uszkodzeniom mechanicznym, wstrząsom i zabrudzeniu. **Olympus Polska Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia produktu powstałe w trakcie transportu do serwisu wynikłe z niewłaściwego zabezpieczenia.**

Produkt do naprawy należy przesyłać na adres:

**OLYMPUS POLSKA Sp. z o.o.  
Serwis – Dział Systemów Obrazowania  
UL. SUWAK 3  
02-676 Warszawa**

Informacje na temat obsługi napraw produktów Olympus uzyskacie Państwo:

**tel. (022) 36 60 066  
faks: (022) 36 60 150  
e-mail: [serwis@olympus.pl](mailto:serwis@olympus.pl)  
internet: [www.olympus.pl](http://www.olympus.pl)**