



## **KEMPER Group – POSTOPEK ZA REŠEVANJE REKLAMACIJ**

Postopek za reševanje morebitnih reklamacij:

### **Poškodovani izdelki:**

Predloži se zahtevek z naslednjimi dokazili:

- 1) Račun za kupljeni izdelek, kjer lahko vidimo točen datum nakupa.
- 2) Številka proizvodne serije, ki jo najdete na vsakem izdelku.
- 3) Slike ali video, kjer lahko vidimo težavo.
- 4) Natančen opis težave.
- 5) Številka dobavnice ali številka računa, s katero ste prejeli zahtevani artikel.

### **Inšpekcijski postopek:**

Če je napaka diagnosticirana, kot podprta z garancijo, bo Kemper izdelek popravil ali zamenjal z enakovrednim izdelkom.

Če napaka ni diagnosticirana kot podprta z garancijo:

Izdelek je mogoče popraviti, kjer je to izvedljivo, na vaše stroške, ponudbo lahko zagotovi po pregledu (Kemperjev tehnični oddelek), vendar stroške popravila in pošiljanja krijete sami.

### **Izjeme, kjer se garancija ne upošteva:**

Garancija za izdelek ne velja v primeru:

1. Izdelek ali kateri koli njegov del je bil izpostavljen nesreči; sprememba; napačna uporaba ali zloraba.
2. Poškodbe, ki jih povzročijo zunanji dejavniki, vključno z nihanji moči, vendar ne omejeno nanje; požar; Poškodbe zaradi vode; strele itd.
3. Priporočena zmogljivost izdelka je bila presežena.
4. Materiali ali snovi, ki so prešle skozi izdelek, za katere izdelek ni bil zasnovan.
5. Izvirni model in serijska številka sta bila spremenjena; izbrisana ali odstranjena.
6. Če je popravilo ali storitev, ki ni rutinska storitev, kot je opisano v uporabniškem priročniku, izvedel nepooblaščen ponudnik storitev.
7. Kadar obstajajo dokazi, da izdelek ni bil vzdrževan v skladu z navodili za uporabo izdelka.
8. Poškodbe, nastale med pošiljanjem izdelka s strani stranke.

Trajanje garancije: 2 leti