



Regulamin Zgłoszeń Reklamacyjnych i Serwisowych

DTS System sp. z o.o. z dnia 21.08.2026

1. Zgłoszenie reklamacyjne (RMA)

1. Każde urządzenie zgłaszane do serwisu musi posiadać prawidłowo i kompletnie wypełniony formularz zgłoszenia reklamacyjnego (RMA).
2. Formularz RMA powinien zawierać szczegółowy opis zgłaszanej usterki. Niedokładny lub niepełny opis może skutkować niepełną diagnozą oraz częściową naprawą urządzenia.
3. Reklamacje bez szczegółowego opisu usterki nie będą rozpatrywane do czasu otrzymania poprawnie uzupełnionego formularza. Klient zobowiązany jest dostarczyć poprawiony formularz w terminie 14 dni kalendarzowych od otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie tego terminu reklamowany towar zostanie odesłany na koszt Klienta.
4. Dla każdego urządzenia należy utworzyć odrębne zgłoszenie reklamacyjne. Każdemu zgłoszeniu zostanie nadany indywidualny numer identyfikacyjny RMA.

2. Dostarczenie urządzenia do serwisu

1. Urządzenie powinno zostać dostarczone w oryginalnym opakowaniu producenta lub innym opakowaniu zapewniającym odpowiednie zabezpieczenie podczas transportu.
2. Dopuszcza się stosowanie opakowań zastępczych pod warunkiem, że gwarantują one bezpieczny transport urządzenia.
3. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie uszkodzenia powstałe podczas transportu urządzenia do serwisu.
4. Urządzenie może zostać dostarczone osobiście do siedziby DTS System wraz z formularzem reklamacyjnym.

3. Rozpatrywanie reklamacji

1. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie do 14 dni roboczych od dnia dostarczenia do siedziby DTS System reklamowanego urządzenia wraz z prawidłowo wypełnionym formularzem reklamacyjnym.
2. Czas naprawy uzależniony jest od procedur oraz terminów realizacji określonych przez producenta urządzenia.
3. DTS System zastrzega sobie prawo do wydłużenia czasu naprawy w przypadku konieczności oczekiwania na części zamienne, ekspertyzy producenta lub wystąpienia innych okoliczności niezależnych od DTS System.

4. Koszty reklamacji

1. W przypadku reklamacji gwarancyjnych koszt dostarczenia urządzenia do DTS System ponosi Klient.
2. Koszt odesłania naprawionego lub wymienionego urządzenia do Klienta ponosi DTS System.
3. W przypadku reklamacji pogwarancyjnych wszelkie koszty związane z realizacją zgłoszenia, w tym koszty diagnozy, naprawy oraz transportu, ponosi Klient.
4. Przesyłki nadane na koszt DTS System bez wcześniejszego uzgodnienia nie będą przyjmowane lub ich koszt zostanie refakturowany na Klienta.
5. W przypadku gdy producent lub serwis stwierdzi brak zgłaszanej usterki, a urządzenie zostanie uznane za sprawne technicznie, koszty diagnostyki oraz transportu ponosi Klient.

5. Stan techniczny urządzenia

1. Urządzenia dostarczone do serwisu w stanie uniemożliwiającym przeprowadzenie diagnostyki z uwagi na znaczne zabrudzenie mogą zostać odrzucone.
2. DTS System zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty za czyszczenie urządzenia w wysokości 30,00 zł netto, jeżeli zabrudzenie utrudnia wykonanie czynności serwisowych.

6. Naprawy płatne

1. Po przeprowadzeniu diagnostyki Klient zostanie poinformowany o kosztach naprawy i poproszony o ich akceptację w terminie wskazanym przez DTS System.
2. Brak decyzji Klienta w wyznaczonym terminie będzie traktowany jako rezygnacja z wykonania naprawy płatnej.

3. W takim przypadku urządzenie zostanie odesłane do Klienta, a wszelkie koszty związane z diagnostyką, obsługą zgłoszenia oraz transportem poniesie Klient.

7. Koszty wysyłki

1. DTS System realizuje wysyłkę urządzeń o wadze do 30 kg za pośrednictwem firmy kurierskiej.
2. Koszt przesyłki wynosi 20,00 zł netto i zostanie doliczony do faktury, chyba że strony ustalą inaczej.

8. Kopia danych i konfiguracji

1. DTS System nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych, konfiguracji, nagrań, ustawień urządzenia ani innych informacji zapisanych w pamięci urządzenia podczas diagnostyki, naprawy lub aktualizacji oprogramowania.
2. Klient zobowiązany jest do wykonania kopii zapasowej danych przed przekazaniem urządzenia do serwisu.

9. Uszkodzenia mechaniczne i ingerencja osób trzecich

1. Reklamacja gwarancyjna może zostać odrzucona w przypadku stwierdzenia uszkodzeń mechanicznych, śladów zalania, przepięć elektrycznych, nieautoryzowanych napraw, modyfikacji urządzenia lub innych uszkodzeń powstałych z przyczyn niezależnych od producenta.

10. Odbiór i magazynowanie sprzętu

1. Klient zobowiązany jest do odebrania urządzenia lub przyjęcia przesyłki zwrotnej w terminie 30 dni od daty poinformowania o zakończeniu procedury reklamacyjnej lub naprawy.
2. Po upływie tego terminu DTS System może naliczyć opłatę magazynową w wysokości 15 zł netto za każdy rozpoczęty miesiąc przechowywania urządzenia.

11. Weryfikacja zawartości przesyłki

1. DTS System odpowiada wyłącznie za elementy wyszczególnione w formularzu RMA oraz potwierdzone podczas przyjęcia urządzenia do serwisu.

12. Ogłędziny przesyłki od kuriera

1. Klient zobowiązany jest do sprawdzenia stanu przesyłki w chwili odbioru. W przypadku stwierdzenia uszkodzeń transportowych zaleca się sporządzenie protokołu szkody w obecności przewoźnika.

13. Siła wyższa

1. DTS System nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia wynikające z działania siły wyższej, w szczególności awarii systemów teleinformatycznych, problemów logistycznych, działań producenta, przewoźnika lub organów administracji publicznej.

14. Zdjęcia przy przyjęciu sprzętu

1. DTS System zastrzega sobie prawo do wykonania dokumentacji fotograficznej urządzenia w chwili jego przyjęcia do serwisu w celu udokumentowania stanu technicznego oraz kompletności dostarczonego sprzętu.

15. Zasady wysyłki monitorów powyżej 32 cali

1. DTS System Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia monitorów o przekątnej powyżej 32 cali powstałe podczas transportu do serwisu, jeżeli urządzenia te zostały wysłane bez oryginalnego opakowania producenta lub w opakowaniu niezapewniającym odpowiedniego zabezpieczenia na czas przewozu.

16. RODO

1. Administratorem danych osobowych jest DTS System Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Ceramicznej 1, 20-150 Lublin. Dane osobowe podane w formularzu będą przetwarzane wyłącznie w celu przyjęcia, rozpatrzenia i obsługi zgłoszonej reklamacji, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c oraz f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO). Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do rozpatrzenia reklamacji. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w Polityce Prywatności Administratora.