

Procedura reklamacyjna ecoGRAL sp. z o. o.

1. Zgłoszenie reklamacji

1.1 Klient ma prawo złożyć reklamację w terminie **7 dni kalendarzowych** od momentu odbioru towaru dotyczącą:

- nieprawidłowego działania urządzeń (np. falownika, paneli, pompy ciepła),
- uszkodzeń mechanicznych,
- innych niezgodności z umową.

2. Zakres reklamacji

Reklamacja może dotyczyć w szczególności:

- wadliwego działania instalacji fotowoltaicznej (np. niska wydajność, brak produkcji energii),
- uszkodzeń elementów instalacji (np. panele, falownik, konstrukcja),

1.2 Reklamację można złożyć:

- e-mailowo: reklamacje@ecogral.pl

2. Wymagane informacje przy zgłoszeniu

Aby przyspieszyć proces, prosimy o podanie:

- imienia i nazwiska lub nazwy firmy,
- numeru faktury,
- daty wykonania usługi ,
- szczegółowego opisu problemu,
- zdjęć lub filmów dokumentujących problem (jeśli to możliwe),
- danych kontaktowych (telefon, e-mail).

3. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji

3.1 Po otrzymaniu zgłoszenia, potwierdzimy jego przyjęcie w ciągu 3 dni roboczych.

3.2 Wstępna weryfikacja zostanie przeprowadzona na podstawie dokumentacji przesłanej przez Klienta.

4. Rozpatrzenie reklamacji

4.1 Reklamacje rozpatrywane są w terminie do **30 dni kalendarzowych** od daty ich otrzymania. W szczególnych przypadkach wymagających ekspertyzy technicznej termin może zostać wydłużony. Klient zostanie o tym poinformowany.

4.2 W zależności od rodzaju reklamacji, firma może:

- wymienić wadliwy element,
- dokonać korekty rozliczenia,
- odrzucić reklamację wraz z uzasadnieniem.

5. Gwarancja i rękojmia

5.1 Na wszystkie urządzenia udzielana jest gwarancja producenta, szczegóły znajdują się w dokumentacji przekazanej Klientowi.

Na panele fotowoltaiczne i falowniki obowiązują gwarancje producentów – zwykle od 5 do 25 lat.

W przypadku problemów objętych gwarancją producenta, firma pomaga w procesie zgłoszenia gwarancyjnego.

5.2 rękojmi, zgodnie z art. 556 Kodeksu cywilnego, w przypadku zakupu przez konsumenta, obowiązuje ona przez **24 miesiące od daty zakupu**

5.3 W niektórych przypadkach uznania reklamacji i wymiany towaru na nowy, sprzedawca może odstąpić od obowiązku odbioru wadliwego towaru. W takiej sytuacji reklamowany towar pozostaje u Klienta, bez obowiązku jego odesłania na koszt własny.

6. Kontakt w sprawach reklamacyjnych

ecoGRAL sp. z o. o.

Dział Obsługi Reklamacji

☎ Telefon: 577 300 287

✉ E-mail: reklamacje@ecogral.pl

📍 Adres ul. Handlowa 20 41-253 Czeladź

