

Procedury obsługi klienta

Zasady realizacji zamówień, dostaw, serwisu i reklamacji

Zamówienia i dostawa

- Standardowy czas realizacji zamówienia kawy i akcesoriów to 2 dni robocze (wysyłka kurierem).
- Dostawa realizowana jest na terenie całej Polski.
- Dostawa jest bezpłatna od 200 zł netto wartości zamówienia. Poniżej tej kwoty koszt dostawy to 18 zł.
- Nie realizujemy dostaw w soboty, niedziele i święta.

Instalacja ekspresu

- Instalacja ekspresu następuje w ciągu 5 dni roboczych od podpisania umowy.
- W cenie instalacji jest instruktaż obsługi dla pracowników.

Serwis i awarie

- Zgłoszenia awarii przyjmujemy w dni robocze, reakcja do 24 godzin.
- Jeśli naprawa potrwa dłużej niż 3 dni robocze, dostarczamy ekspres zastępczy.
- Klienci z abonamentem serwisowym mają priorytet zgłoszeń.

Reklamacje i zwroty

- Reklamacje rozpatrujemy w ciągu 14 dni od zgłoszenia.
- Kawę można zwrócić wyłącznie w nienaruszonym opakowaniu, w ciągu 14 dni.
- Sprzęt objęty jest gwarancją 24 miesiące.

Płatności i umowa

- Dla firm wystawiamy fakturę VAT z płatnością przelewem w terminie 14 dni.
- Umowa dzierżawy zawierana jest na minimum 12 miesięcy, z miesięcznym okresem wypowiedzenia.

Dokument przykładowy, przygotowany na potrzeby poradnika JSystems „Własny GPT dla firmy bez kodowania”. Dane i ceny są fikcyjne.