

INSTRUKCJA WYSYŁKI PRODUKTU W RAMACH ZGŁOSZEŃ Z TYTUŁU RĘKOJNI ORAZ GWARANCJI

UWAGA: Przed złożeniem reklamacji uprzejmie prosimy o upewnienie się, czy produkt nie uległ uszkodzeniu z przyczyn leżących po stronie użytkownika. Mogą o tym świadczyć np. pęknięte elementy obudowy, uszkodzony mechanicznie przewód zasilający, fakt zalania urządzenia cieczą, niestosowanie się do instrukcji obsługi, itp.

W przypadkach uszkodzeń z przyczyn leżących po stronie użytkownika prosimy o zgłoszenie chęci odpłatnej naprawy, a my po konsultacji telefonicznej oraz ewentualnym przysłaniu zdjęć potwierdzimy powyższą możliwość.

Reklamacje oraz naprawy w ramach gwarancji (z przyczyn nie leżących po stronie użytkownika) obsługiwane są na koszt Z-Power Sp. z o.o.

Jeżeli pomimo zapewnienia odpowiednich warunków pracy oraz obsługi produkt nadal posiada usterkę wówczas należy zgłosić produkt do naprawy, którą wykona autoryzowany serwis elektronarzędzi marki CELMA w liniach CELMA Professional oraz CELMA C-Power.

1. Darmowego nadania przesyłki do naprawy w ramach gwarancji można dokonać **wyłącznie** poprzez firmę kurierską FedEx Express Polska Sp. z o.o.
2. Kuriera FedEx zamówić należy wyłącznie on-line wypełniając formularz zlecenia odbioru przesyłki krajowej, który zamieszczony jest na stronie internetowej FedEx (proces opisany w dalszej części poniżej). Odbiorcą i płatnikiem przesyłki jest firma Z-Power Sp. z o.o.
3. **Bezwzględnie, każda przesyłka wysłana za pośrednictwem firmy FEDEX na koszt firmy Z-Power Sp. z o.o. musi posiadać zadeklarowane ubezpieczenie. Każdy, kto nadaje paczkę na koszt Z-Power Sp. z o.o. jest bezwzględnie zobowiązany do zlecenia/oznaczenia ubezpieczenia każdej przesyłki podczas nadania z zadeklarowaną wartością 2500 zł**

Dokonując zlecenia on-line poprzez platformę internetową FedEx Express Polska Sp. z o.o. należy:

1. Wejść na stronę <https://mydelivery.emea.fedex.com/webpickup/>
2. W polu: *Czy masz zawartą umowę z FedEx?* Należy zaznaczyć trzecią opcję tj.: *Składam zlecenie w imieniu Firmy, która ma zawartą umowę z FedEx*
3. W polu: *Wskaż numer ID płatnika* wpisz: **523629448**
4. W polu: *Wskaż adres, z którego kurier ma odebrać Twoją przesyłkę* – podaj swoje dane adresowo-kontaktowe, aby kurier mógł podjąć próbę odebrania od Ciebie przesyłki. Podanie prawidłowego (prawdziwego) numeru telefonu pozwoli kurierowi na kontakt w celu poprawnego wykonania zlecenia w godzinach dogodnych dla Ciebie.
5. W polu: *Wskaż adres, na który kurier ma doręczyć Twoją przesyłkę* wpisz:

Z-Power Sp. z o.o.

imię i nazwisko wpisz: Serwis CELMA

ul. Milionowa 3/5

93-102 Łódź

tel.: 533 315 337

6. W polu: *Podaj szczegóły przesyłki* uzupełnij wszystkie wymagane pola zgodnie ze stanem przygotowanej przez Ciebie przesyłki (w dalszych punktach informacja odnośnie pakowania)

7. **Ważne** – należy zadeklarować kwotę ubezpieczenia przesyłki - 2 500 zł

UWAGA:

W przypadku nie ustanowienia ubezpieczenia przesyłki nadawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie straty związane ze zniszczeniem bądź zagubieniem przesyłki. Bezwzględnie zakazuje się zlecania przesyłek paletowych i innych przesyłek wysokogabarytowych za pośrednictwem firmy FedEx Express Polska Sp. z o.o.

8. Zabronione jest korzystanie z dodatkowych usług przy zamawianiu kuriera – każdorazowe wybranie opcji dodatkowej, a tym samym niedostosowanie się do niniejszej instrukcji będzie skutkowało ponoszeniem kosztów przez nadawcę.
9. Waga pojedynczej paczki nie może przekraczać 30 kg.
10. Najdłuższy bok paczki nie może przekroczyć 120 cm, a łączna suma wymiarów paczki nie może być większa niż 220 cm.
11. Reklamowany produkt przed wysyłką powinien być zabezpieczony w sposób, który uniemożliwi jego uszkodzenie podczas transportu poprzez spakowanie produktu (w przypadku braku opakowania handlowego użyj karton zastępczy). Następnie przesyłkę należy zabezpieczyć folią stretch oraz zakleić taśmą pakową.
12. Do wysyłanej przesyłki ze zgłoszeniem reklamacyjno-gwarancyjnym należy dołączyć bezwarunkowo:
 - kartę gwarancyjną – jeżeli produkt posiada taką
 - wyłącznie kopię dowodu zakupu (paragon lub faktura VAT), serwis CELMA nie zwraca oryginalnych paragonów i faktur załączonych do reklamacji
 - kompletnie wypełnione zgłoszenie reklamacyjno-gwarancyjne do pobrania [tutaj](#)
 - brak kompletnej dokumentacji oraz wysyłka produktu uszkodzonego z winy użytkownika skutkować będzie odesłaniem nienaprawionego urządzenia na koszt nadawcy

Kontakt z serwisem w sprawie reklamacji:

1. W przypadku kontaktu z serwisem w sprawie reklamacji, podstawą jest podanie numeru listu przewozowego reklamowanego produktu (numer listu znajdziesz w otrzymanej od kuriera kopii listu przewozowego). W przypadku jego zaginięcia lub braku – nie będziemy w stanie pomóc.
2. Kontakt telefoniczny z serwisem napraw pod numerami telefonu: **533 315 369** oraz **533 315 337**

Odbiór przesyłki z rąk kuriera FedEx Express Polska po naprawie:

Dokładamy wszelkich starań związanych z prawidłowym przygotowaniem przesyłki do wysłania, jednakże zdarzyć się może, że z przyczyn niezależnych od nas przesyłka może dotrzeć do Państwa uszkodzona. W związku z powyższym prosimy Państwa o szczególną uwagę podczas odbierania przesyłki, tj. o jej dokładne sprawdzenie, sprawdzenie czy przesyłka nie jest uszkodzona, czy nie posiada śladów zniszczenia, czy jest kompletna. W razie stwierdzenia jakichkolwiek nieprawidłowości podczas odbierania przesyłki, należy bezwzględnie sporządzić protokół szkody, według wzoru, który posiada kurier. Protokół należy sporządzić w trakcie odbioru przesyłki. Kurier ma obowiązek tę procedurę wykonać z Państwem w chwili stwierdzenia przez Państwa niezgodności w otrzymanej

przesyłce. Prosimy o zwrócenie szczególnej uwagi na opis uszkodzeń, datę zdarzenia itp. Za niesporządzenie protokołu lub sporządzenie go w sposób nieprawidłowy firma Z-Power Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie przesyłki oraz produktu będącego jej zawartością.

W przypadku niezastosowania się do powyższej instrukcji, nadawca zostanie obciążony wszelkimi kosztami związanymi z wysłaniem i odbiorem niezgodnej z powyższymi zasadami przesyłki.

W razie jakichkolwiek wątpliwości uprzejmie prosimy o kontakt telefoniczny z serwisem napraw pod numerami telefonu: **533 315 369** oraz **533 315 337**