

Procedura reklamacji

1. Zgłoszenie reklamacji należy wysłać na adres **serwis@cpdp.pl** lub listem na adres:

**Consortes Sp. J.
Rekowo Górne ul. Lipowa 17
84-123 Połchowo**

Do wiadomości należy dołączyć formularz reklamacyjny oraz dowód zakup. Niedostarczenie wymaganych dokumentów może znacząco wydłużyć lub uniemożliwić rozpoczęcia procesu reklamacji.

2. Po przyjęciu zgłoszenia zostaną Państwo poproszeni o podanie preferowanego terminu odbioru reklamowanego produktu przez kuriera. Odbiór odbędzie się za pośrednictwem firmy kurierskiej GLS. Kurier podejmie próbę odbioru reklamowego produktu z podanego w formularzu reklamacyjnym adresu w wyznaczonym wcześniej terminie w godzinach wyznaczonych przez przewoźnika. Firma Consortes nie ma możliwości wyboru godzin odbioru przesyłki. W przypadku niepojawienia się kuriera w wyznaczonym terminie reklamujący jest zobowiązany poinformować o zaistniałym zdarzeniu firmę Consortes.

3. Reklamowany produkt powinien być prawidłowo zapakowany na czas transportu, aby w odpowiedni sposób chronić zawartość. Opakowanie musi umożliwić także bezpieczne odesłanie reklamowanego przedmiotu do nadawcy. To zadanie należy do reklamującego. W przypadku gdy opakowanie nie umożliwi poprawnego zgodnego z zasadami zabezpieczenia przesyłki na czas transportu reklamujący zostanie obciążony kosztem opakowania zgodnie z cennikiem (pkt 9).

Urządzenia gabarytowe (w tym odkurzacz centralny) muszą być zapakowane w oryginalne opakowanie lub opakowanie umożliwiające bezpieczny transport do serwisu. **Niedopuszczalne jest pakowanie urządzeń w worki foliowe, owijanie kartonami i taśmą klejącą, opakowanie w worki materiałowe itp. Urządzenie musi być koniecznie zapakowane w karton wraz z wypełniaczami (np. karton, papier, wypełniacze poliestrowe, styropian) tak, aby ścianki metalowej obudowy urządzenia nie stykały się bezpośrednio z opakowaniem zewnętrznym. Przy pakowaniu należy zabezpieczyć wtyczkę aby nie spowodowała ona wgnieceń na obudowie podczas transportu. Odkurzacze centralne mogą zostać wysłane bez gumowych króćców przyłączeniowych oraz pojemnika na zanieczyszczenia.**

Suma podstawy obwodu przesyłki i najdłuższego boku nie może przekraczać 300 cm. W przypadku przekroczenia wymiarów przesyłki reklamujący zostanie obciążony dodatkowymi kosztami transportu.

Ogólne zasady pakowania paczek firmy kurierskiej GLS dostępne są pod adresem:
<https://gls-group.com/PL/pl/blog/wymiary-i-waga-paczki>

Firma Consortes nie odpowiada za uszkodzenia powstałe podczas transportu spowodowane nieodpowiednim zabezpieczeniu przesyłki.

4. Do przesyłki należy załączyć oryginał karty gwarancyjnej i/lub dowód zakupu na którym widnieje numer seryjny urządzenia (jeżeli nie został dostarczony drogą elektroniczną). W przypadku gdy te dokumenty nie zostaną dołączone, firma Consortes ma prawo odmówić naprawy gwarancyjnej. Przystąpienie do naprawy rozpocznie się dopiero po dostarczeniu odpowiednich dokumentów do firmy Consortes.

5. Czas naprawy powinien trwać maksymalnie do 30 dni. W przypadku braku odpowiednich części zamiennych czas naprawy może wydłużyć się do czasu niezbędnego na sprowadzenie części o czym klient zostanie poinformowany na podany wcześniej adres e-mail lub telefonicznie.

6. Jeżeli po przyjęciu reklamowanego przedmiotu do serwisu okaże się, że przedmiot jest sprawny i nie wymaga naprawy lub zużyciu uległy materiały eksploatacyjne nie podlegające gwarancji zleceniodawca zostanie obciążony kosztami zgodnym z cennikiem (pkt 9). Całkowita wycena naprawy zostanie wysłana na e-mail, który klient podał w zgłoszeniu.

7. W przypadku zmiany adresu doręczenia przesyłki do klienta należy niezwłocznie skontaktować się z firmą Consortes oraz podać nowy adres doręczenia przesyłki.

8. Przy odbiorze paczki należy dokładnie sprawdzić czy produkt w transporcie nie uległ uszkodzeniu. Jeżeli przesyłka uległa uszkodzeniu należy sporządzić w dniu odbioru paczki stosowny protokół opisujący uszkodzenie i zgłosić reklamację.

9. Cennik

Nazwa	Cena brutto
Koszt 1 godz. serwisowej	150,00 zł
Koszt zlecenia odbioru z wybranego adresu	8,50 zł
Koszt transportu	24,60 zł
Koszt transportu za pobraniem	30,75 zł
Koszt opakowania	30,00 zł