

## PROCEDURA SERWISOWA

1. Okres gwarancji wynosi: 24 miesiące od daty sprzedaży dla klientów indywidualnych i 12 miesięcy od daty sprzedaży dla przedsiębiorców.
2. W przypadku stwierdzenia usterki, Klient może złożyć reklamację w miejscu zakupu. Jeżeli nie jest to możliwe, prosimy o kontakt telefoniczny z Autoryzowanym Serwisem pod nr tel. 22 824 44 93 lub za pośrednictwem adresu e-mail: [serwis@zelmer.pl](mailto:serwis@zelmer.pl)
3. Warunkiem przyjęcia Urządzenia do serwisu jest:
  - ważny dowód zakupu (paragon/ faktura VAT),
4. Usterki ujawnione w okresie gwarancji mogą być usuwane tylko przez Autoryzowany Serwis. Wady Urządzenia zostaną usunięte w możliwie najkrótszym terminie, od 14 do 21 dni roboczych, od daty dostarczenia urządzenia do Autoryzowanego Serwisu.
5. Gwarancją nie są objęte:
  - 1) uszkodzenia mechaniczne, np. odbarwienia lub ścieranie się zewnętrznej powłoki Urządzenia,
  - 2) uszkodzenia powstałe w wyniku nieprawidłowej konserwacji Urządzenia (chemicznej lub termicznej),
  - 3) uszkodzenia powstałe w wyniku ingerencji wody lub innej cieczy,
  - 4) uszkodzenia powstałe w wyniku używania Urządzenia niezgodnie z instrukcją do niego dołączoną,
  - 5) uszkodzenia powstałe w wyniku podejmowania prób naprawy Urządzenia przez nieautoryzowany serwis,
  - 6) uszkodzenia powstałe w wyniku modyfikacji lub niepoprawnej instalacji oprogramowania,
  - 7) uszkodzenia części podlegających normalnemu zużyciu, takich jak szczotki, worki, filtry, rury giętkie,
  - 8) uszkodzenia powstałe w wyniku wylądowań atmosferycznych, przepięć, innych zakłóceń w sieciach elektrycznych,
  - 9) uszkodzenia spowodowane zaistnieniem siły wyższej (tj. np. pożarem, trzęsieniem ziemi, działaniami wojennymi lub innymi nieprzewidywanymi zdarzeniami zewnętrznymi).
6. Wysyłka Urządzenia do serwisu odbywa się za pośrednictwem firmy kurierskiej wskazanej przez Autoryzowany Serwis na koszt firmy Eurogama, po wcześniejszym zgłoszeniu usterki do serwisu centralnego i uzyskaniu numeru zgłoszenia serwisowego – nr RMA.
7. Produkt wysyłany do serwisu powinien być kompletny i musi posiadać pełną dokumentację, tzn. opis usterki, kopię dowodu zakupu, dokładny adres zwrotny oraz nr tel. kontaktowego.

8. Reklamowane Urządzenia muszą spełniać ogólnie przyjęte normy higieny, w przeciwnym razie Autoryzowany Serwis ma prawo odmowy naprawy urządzenia.

9. Paczki przesłane bez wcześniejszego zgłoszenia i nadanego nr RMA nie będą przyjmowane i zostaną odesłane na koszt nadawcy.

10. Produkt odsyłany do serwisu powinien zostać odpowiednio zabezpieczony przed uszkodzeniami mechanicznymi w transporcie. Karton powinien zawierać wypełnienia. W przypadku braku odpowiedniego zabezpieczenia Urządzenia, firma Eurogama nie odpowiada za szkody powstałe w transporcie.

11. Po otrzymaniu produktu i weryfikacji zasadności zgłoszenia przez Autoryzowany Serwis, produkt podlega naprawie lub wymianie na nową sztukę.

12. W przypadku konieczności wymiany produktu na nowy, Klient Końcowy uzyskuje nową sztukę od Sprzedawcy lub Dystrybutora, a w przypadku braku możliwości wymiany sprzętu, zwrot pieniędzy od Sprzedawcy.

Dalsze rozliczenie powyższych operacji odbywa się drogą księgową, pomiędzy firmą Eurogama a Dystrybutorem, za pomocą odpowiednich dokumentów korygujących.

W celu uzyskania dodatkowych informacji dotyczących dokumentów korygujących prosimy o kontakt telefoniczny z Działem Księgowym za pośrednictwem adresu e-mail: [dzialfinansowy@zelmer.pl](mailto:dzialfinansowy@zelmer.pl)

13. Uszkodzenia mechaniczne towaru traktowane są jako uszkodzenia powstałe z winy użytkownika i nie podlegają naprawom gwarancyjnym.

14. W przypadku uszkodzenia sprzętu w transporcie wymagany jest poprawnie spisany protokół szkody z przedstawicielem firmy kurierskiej. Protokół ten jest niezbędny do złożenia reklamacji.

15. Po upływie okresu gwarancji Autoryzowany Serwis może dokonać odpłatnej naprawy gwarancyjnej. Koszt naprawy jest ustalany indywidualnie w zależności od możliwości i skomplikowania naprawy.

W celu sprawdzenia możliwości oraz kosztów naprawy, prosimy o kontakt telefoniczny z Autoryzowanym Serwisem pod nr tel. 22 824 44 93 lub za pośrednictwem adresu

e-mail: [serwis@zelmer.pl](mailto:serwis@zelmer.pl)