

Uzasadnione reklamacje OMNIGENY są naprawiane i dostarczane bezpłatnie.

Jednocześnie informujemy że dokumenty które uprawniają do naprawy bezpłatnej to:

- **oryginały wypełnionej karty gwarancyjnej.** Na karcie musi być wpisana data sprzedaży, czytelne oznaczenie sprzedawcy oraz wpisany numer produkcyjny urządzenia znajdujący się na tabliczce znamionowej. Karta gwarancyjna służy do identyfikacji urządzenia oraz dla dokonania na niej wpisu o naprawie.

- **dokumentu zakupu** to jest faktury lub paragonu fiskalnego. Oryginał dokumentu zakupu potwierdza zakup w dacie znajdującej się na karcie gwarancyjnej.

Dokumenty te wrócą do Państwa wraz z naprawionym urządzeniem.

Jednocześnie informujemy, że przesłane urządzenia bez w/w dokumentów do czasu uzupełnienia pozostaną bez rozpatrzenia.

Wraz z w/w dokumentami prosimy załączyć dane kontaktowe do osoby która zna sprawę (adres, telefon, fax ,e-mail). Jeżeli urządzenie ma być zwrócone na inny adres niż

ten z którego zostało nadane musi to być wyraźnie zaznaczone w formie pisemnej.

Bardzo wskazany i pomocny jest opis objawów uszkodzenia i okoliczności jego ujawnienia. W miarę dokładny opis jest także w interesie reklamującego ponieważ takie określenie daje pewność, że w trakcie weryfikacji zostaną sprawdzone wszystkie elementy które mogą być przyczyną reklamacji.

Zachęcamy do bezpośredniego dostarczenia reklamowanych urządzeń do naszego serwisu w Świątoborze ul. Pozytywki 7 05-860 Płochocin.

Każda reklamacja dostarczona bezpośrednio od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 - 15.00 zostanie załatwiona na poczekaniu.

## **Jak wysłać reklamację?**

W celu wysłania urządzenia do naszego serwisu na nasz koszt prosimy o skontaktowanie się z terytorialnie właściwym dla Państwa oddziałem

firmy spedycyjnej DB Schenker. Aby zobaczyć wykaz oddziałów DB Schenker kliknij [TUTAJ](#).

Składający zlecenie przesyłki proszony jest o poinformowanie pracownika Działu Obsługi Klienta Schenker, że przesyłka jest zwrotem oraz podanie wszystkich danych potrzebnych do zarejestrowania i realizacji zlecenia:

- miejsce nadania przesyłki czyli dokładny adres odbioru przesyłki, dane osoby

kontaktowej i jej telefon,

- jako miejsce dostarczenia należy podać:  
Omnigena, Świącice ul. Pozytywki 7,

05-860 Płochocin

- parametry przesyłki: ilość opakowań, wagę brutto, objętość lub wymiary przesyłki

- dane płatnika: na wstępie należy podać nr nip (534 20 16 254) i w przypadku

konieczności dalsze dane: Omnigena Michał Kochanowski I Wspólnicy Sp.J.

Świącice ul. Pozytywki 7 05-860 Płochocin,

Zlecenia należy składać jeden dzień roboczy wcześniej przed planowanym odbiorem.

Aby przesyłka została odebrana następnego dnia roboczego zlecenia odbioru należy dokonać do godz. 16 dnia roboczego przed dniem odbioru.

Przyjętą formą składania zleceń jest telefon, faks lub mail do oddziału Schenker realizującego odbiór. Dla zlecenia mailem należy wykorzystać formularz zlecenia spedycyjnego.

Kliknij [TUTAJ](#) aby otworzyć wzór zlecenia spedycyjnego.

Bardzo ważne jest, aby przesyłka była właściwie przygotowana do odbioru, tj. zapakowana (opis poniżej) oraz poprawnie opisana z danymi nadawcy i odbiorcy. Powyższe ma duży wpływ na szybkość dostarczenia przesyłki.

**Uwaga!!! Z każdego urządzenia starannie i do końca musi być wylana woda. Brak dokonania tej czynności zazwyczaj powoduje zniszczenia opakowania i w konsekwencji zniszczenia samego urządzenia.**

Zapakowanie powinno być wykonane w taki sposób aby urządzenie nie uległo uszkodzeniu w czasie transportu. Aby zapobiec przemieszczaniu się urządzenia w opakowaniu należy go obłożyć z każdej strony np.: styropianem, folią, tekturą, gazetami lub innymi materiałami spełniającymi funkcję "wypełniacza". Zabezpieczy to zawartość przed uszkodzeniem z zewnątrz jak również zapobiegnie niszczącemu przemieszczaniu się wewnątrz opakowania.

Bardzo wskazane jest oznaczenie strzałką na opakowaniu gdzie jest góra urządzenia.

W przypadku hydroforów jeżeli według oceny reklamującego przyczyną wady jest tylko pompa lub tylko zbiornik nie ma potrzeby wysyłania całego zestawu. Należy wysłać tylko pompę lub tylko zbiornik. W przypadku wątpliwości co do tego który podzespoł jest przyczyną wady prosimy o wcześniejszy telefoniczny kontakt z naszym serwisem (22 722 49 77).

Jeżeli ma być wysłany tylko jeden z w/w podzespołów to prosimy o rozłączenie pompy od zbiornika. Aby tego dokonać należy odkręcić dwie śruby mocujące pompę do podstawy a także odłączyć wąż antywibracyjny od zbiornika.

**Uwaga!** Jeżeli reklamowana jest pompa głębinowa w komplecie z którą była dostarczona tzw. puszka elektryczna to należy także tę puszkę dołączyć. Pozwoli to na pełne sprawdzenie urządzenia.

W każdym przypadku prosimy pamiętać o dołączeniu do przesyłki oryginałów dokumentów urządzenia uprawniających do naprawy gwarancyjnej: dowód zakupu i karta gwarancyjna.