



# Regulamin przesyłki serwisowej CSE Poland

**Data obowiązywania:** 7 października 2025

**Usługodawca:** CSE Poland Sp. z o.o. („CSE Poland”)

**Zakres:** wszystkie urządzenia obsługiwane przez CSE Poland.

## §1. Na czym polega usługa

1. „Przesyłka serwisowa” polega na organizacji transportu urządzenia kurierem **DPD**: odbiór od Klienta → dostawa do serwisu CSE Poland → zwrot po zakończeniu zlecenia.
2. Usługa realizowana jest na terenie Polski.

## §2. Koszty transportu

1. **Koszt jednej przesyłki (jeden odcinek trasy)** wynosi **20 zł** (brutto).
2. **Koszt transportu w obie strony** (odbiór + zwrot) wynosi **40 zł** (brutto), o ile nie wskazano inaczej w opisie konkretnej usługi.
3. Ewentualne usługi dodatkowe przewoźnika (np. sobota, doręczenie w widełkach czasowych, płatność za pobraniem) są płatne zgodnie z cennikiem DPD — po wcześniejszym uzgodnieniu z CSE Poland.

## §3. Jak zamówić kuriera

1. Zgłoszenie odbywa się przez formularz na stronie: [csepoland.eu/formularz-zamow-kuriera](https://csepoland.eu/formularz-zamow-kuriera) lub przez kanały kontaktu podane na stronie.
2. Po przyjęciu zgłoszenia zlecamy odbiór DPD i **w dniu zamówienia wysyłamy numer śledzenia**.
3. **W dniu doręczenia** na stronie DPD można wygenerować **numer do kuriera** obsługującego przesyłkę.

## §4. Pakowanie i wymagania przesyłki

1. Sposób pakowania opisaliśmy tutaj: <https://csepoland.eu/formularz-zamow-kuriera> — **prosimy spakować dokładnie według instrukcji**.
2. Użyj **sztynnego kartonu** prostopadłościennego i wypełnień zabezpieczających (np. folia bąbelkowa).

3. Dołącz opis usterki, dane kontaktowe/adres do zwrotu (jeśli inny) oraz **tylko niezbędne akcesoria** wymagane do diagnozy.
4. **Maksymalne wymiary paczki:** 60 × 60 × 60 cm. **Maksymalna waga:** 25 kg.
5. **Paczki niestandardowe / ponadgabarytowe** (np. walizki, torby bez kartonu, bardzo długie elementy, brak kształtu prostopadłościanu) wymagają **wcześniejszego uzgodnienia** z CSE Poland i mogą wiązać się z **dodatkowymi kosztami** lub odmową przyjęcia do transportu.

## §5. Przebieg i terminy

1. Odbiór zwykle następuje **następnego dnia roboczego** po akceptacji zgłoszenia (termin może się wydłużyć z przyczyn logistycznych).
2. Etykietę przewozową zapewnia DPD (przy odbiorze) lub przesyłamy ją e-mailem do samodzielnego nadania — zgodnie z procedurą przewoźnika.

## §6. Nieudane doręczenia

1. DPD podejmuje **do dwóch prób doręczenia** w ramach jednego zlecenia.
2. **Jeśli z winy Klienta doręczenie nie powiedzie się dwukrotnie** (np. błędny adres/telefon, brak odbioru), ponowne nadanie lub zwrot jest **płatne 30 zł**.

## §7. Odpowiedzialność i ubezpieczenie

1. Klient odpowiada za właściwe przygotowanie urządzenia do wysyłki i jego zabezpieczenie zgodnie z instrukcją pakowania. W szczególności paczka powinna mieć sztywny karton prostopadłościenny, wypełnienia unieruchamiające, solidne zaklejenie oraz brak luzów wewnątrz.
2. Uszkodzenia powstałe w transporcie na skutek nieprawidłowego zapakowania obciążają Klienta; CSE Poland nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z niewłaściwego zabezpieczenia przesyłki.
3. Z chwilą przekazania paczki kurierowi DPD odpowiedzialność za jej nienaruszalność przechodzi na przewoźnika. Roszczenia z tytułu szkód transportowych kieruje się do przewoźnika zgodnie z jego regulaminem. CSE Poland, na wniosek Klienta, udziela wsparcia w procedurze reklamacyjnej, nie będąc jednak gwarantem wypłaty odszkodowania.
4. Każda przesyłka jest standardowo ubezpieczona u przewoźnika do kwoty 3000 zł, z zastrzeżeniem, że ewentualna wypłata nie może przekroczyć udokumentowanej wartości rzeczywistej urządzenia. Na życzenie Klienta możemy pomóc w wykupieniu wyższego ubezpieczenia (jeśli dostępne u przewoźnika); wiąże się to z dodatkowymi kosztami.
5. Odbierając paczkę, Klient powinien niezwłocznie sprawdzić stan opakowania i zawartości. W razie stwierdzenia szkody należy:
  - a) spisać z kurierem protokół szkody przy doręczeniu albo niezwłocznie po ujawnieniu szkody, zgodnie z procedurą DPD,

- b) wykonać zdjęcia uszkodzeń opakowania i zawartości,
- c) zachować kompletne opakowanie wraz z wypełnieniami do wglądu przewoźnika,
- d) zgłosić szkodę przewoźnikowi oraz poinformować CSE Poland.

Brak protokołu szkody lub dokumentacji może skutkować oddaleniem reklamacji przez przewoźnika.

- 6. Jeżeli charakter uszkodzeń wskazuje na winę kuriera, CSE Poland – na wniosek Klienta – wystąpi do przewoźnika z reklamacją w imieniu Klienta lub przekaze instrukcję jej złożenia. Czas i sposób rozpatrzenia reklamacji oraz wysokość ewentualnego odszkodowania określają przepisy i regulamin reklamacyjny przewoźnika.
- 7. CSE Poland nie ponosi odpowiedzialności za: szkody wynikłe z niewłaściwego zapakowania, przekroczenia limitów gabarytów bez uzgodnienia, przesyłek niestandardowych, siły wyższej, naturalnego zużycia lub wcześniejszych wad urządzenia ujawnionych w transporcie, a także za utratę danych/ustawień użytkownika w urządzeniach elektronicznych; zalecamy wykonanie kopii zapasowej danych przed wysyłką.

## **§8. Ograniczenia i prawo odmowy**

- 1. Usługa dotyczy wyłącznie przesyłek krajowych (Polska).
- 2. CSE Poland może odmówić realizacji przesyłki w uzasadnionych przypadkach (np. brak możliwości bezpiecznego zapakowania, paczka niestandardowa bez uzgodnienia).
- 3. Dostępność usługi może być okresowo ograniczona (np. okresy świąteczne).

## **§9. Dane osobowe**

- 1. Dane przetwarzamy wyłącznie na potrzeby organizacji transportu i realizacji zlecenia serwisowego — zgodnie z **Polityką Prywatności: [csepoland.eu/polityka-prywatnosci](https://csepoland.eu/polityka-prywatnosci)**.

## **§10. Postanowienia końcowe**

- 1. Złożenie zgłoszenia oznacza akceptację niniejszego regulaminu.
- 2. CSE Poland zastrzega prawo zmiany regulaminu; aktualna wersja jest publikowana na stronie.
- 3. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy prawa polskiego oraz regulaminy DPD.