

WARUNKI GWARANCJI

1. Wady lub uszkodzenia towaru ujawnione w okresie gwarancji usuwane są bezpłatnie, w przypadku gdy odpowiedzialność za nie ponosi producent.
2. W celu usunięcia wad lub uszkodzeń należy przesłać do ZESPOŁU OBSŁUGI KLIENTA (CUSTOMER SERVICE) firmy WITTUR pisemne zgłoszenie reklamacji na **formularzu zgłoszenia reklamacji** załączonym do warunków gwarancyjnych lub pobrać go ze strony www.wittur.com. Pisemne zgłoszenia są odbierane w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8.30 – 16.00
3. Zgłoszenia dokonane w inny sposób, nie zawierające wszystkich niezbędnych informacji nie będą rozpatrywane do momentu ich całkowitego uzupełnienia. Firma WITTUR w terminie nie dłuższym niż 30 dni od pisemnego potwierdzenia przyjęcia prawidłowego zgłoszenia, ustosunkuje się do reklamacji (nie jest to równoznaczne z zakończeniem procesu reklamacyjnego).
4. W formularzu zgłoszenia klient powinien dokładnie opisać przyczynę reklamacji gdyż jest to niezbędne to wstępnej oceny przyczyny reklamacji.
5. Wraz z formularzem zgłoszenia klient jest zobowiązany dostarczyć reklamowany towar. Brak dostarczenia reklamowanego towaru pod wskazany w p.16 adres, w ciągu 30 dni od prawidłowego zgłoszenia, skutkuje zamknięciem procesu reklamacji.
6. W indywidualnych przypadkach firma WITTUR może rozpatrzyć reklamację na podstawie dokumentacji fotograficznej. W takim przypadku klient i firma WITTUR uzgodnią, na podstawie przesłanej dokumentacji, możliwość usunięcia przyczyny reklamacji bez konieczności zwrotu uszkodzonego towaru. Warunki uznania reklamacji zostaną uzgodnione w oddzielnym dokumencie.
7. W przypadkach wymagających bardzo szybkiej reakcji firma WITTUR może złożyć klientowi ofertę zakupu nowego towaru wraz z informacją o konieczności zwrócenia uszkodzonego towaru. Faktura sprzedaży nowego towaru zostanie skorygowana o ile klient prześle do firmy WITTUR uszkodzony towar i reklamacja zostanie rozpatrzona pozytywnie.
8. Firma WITTUR może odmówić sprzedaży nowego towaru jeżeli klient nie wywiązuje się wobec niej ze swoich zobowiązań finansowych.
9. W uzasadnionych przypadkach, na życzenie klienta, przedstawiciel firmy WITTUR może dokonać wstępnej oceny technicznej przyczyny uszkodzenia będącego przedmiotem reklamacji w miejscu wskazanym przez klienta. Klient jednak musi

zaakceptować gotowość pokrycia kosztów takiego wyjazdu zgodnie z cennikiem usług serwisowych WITTUR, jeśli reklamacja nie będzie uznana.

10. Gwarancja obejmuje naprawę towaru jednak w uzasadnionych przypadkach firma WITTUR może uznać za zasadne także wymianę dostarczonego towaru lub jej części. Sposób naprawy towaru w każdym przypadku ustala firma WITTUR, która przystępuje do jego naprawy niezwłocznie po uznaniu reklamacji.
11. Gwarancją nie są objęte uszkodzenia powstałe w wyniku niewłaściwego montażu lub użytkowania towaru, niewłaściwego transportu towaru, dokonywania napraw przez osoby nieupoważnione lub/i bez wcześniejszego uzgodnienia z firmą WITTUR, uszkodzenia mechaniczne oraz części ulegające naturalnemu zużyciu.
12. Za naprawę gwarancyjną nie jest uważany przegląd towaru, czyszczenie oraz wymiana materiałów eksploatacyjnych.
13. Firma WITTUR udziela na sprzedane towary **24 miesięcznej** gwarancji liczonej od momentu odbioru towaru z magazynu lub pisemnego przekazania klientowi towaru w innym uzgodnionym wcześniej miejscu.
14. Reklamacja niekompletności dostarczonego towaru może być zgłoszona przez okres **14 dni od przejęcia towaru przez klienta**. Po tym okresie reklamacje dotyczące niekompletności towaru nie będą uznawane.
15. Powiadomienie o uszkodzeniu powinno nastąpić najpóźniej w ciągu 30 dni od jego ujawnienia. Brak zgłoszenia reklamacji w terminie 30 dniowym od ujawnienia uszkodzenia powoduje utratę prawa do gwarancji.
16. Miejscem dostarczenia uszkodzonego towaru oraz przesłania formularza zgłoszenia jest:

WITTUR SP. Z O.O.

Customer Service

ul. Daniszewska 2

03-230 Warszawa

tel: +48 22 853 89 50

e-mail: customerservice.pl@wittur.com

Uwaga !

Bardzo dziękujemy za respektowanie w/w wymienionych zasad składania reklamacji.

