

Wszystkie towary, które kupowane są w firmie 4Kraft sp. z o.o. **posiadają gwarancję**. Wyjątek stanowią niektóre elementy, jak: materiały eksploatacyjne, akumulatory, baterie, ładowarki, akcesoria, ogumienie, łańcuchy, prowadnice, ręczki, siodełka, pedały, oświetlenie, gdzie rękojmia wynosi 1 miesiąc od daty sprzedaży z wyłączeniem uszkodzeń mechanicznych (itp.).

Poniższa tabela przedstawia standardowe okresy gwarancji na poszczególne typy produktów:

Grupa	marka	okres gwarancji w mies.
Tablet	Leader	12
Foteliki samochodowe	Kinderkraft	24
Artykuły dziecięce	Kinderkraft	12
Rowery	Evo	12
Pojazdy, Rowerki	ChuChu	12
Art. Ogrodowe	Siesta	12
Radia	AUDIOleader	12
Żarówki	LEDleader	12
Narzędzia	TOOLSleader	12
Piłkarzyki	SPORTleader	60
Lutownice	ELECTROleader	12
WENTYLATORY	FANleader	12

Powyższej tabeli nie należy jednak traktować jako źródło informacji o okresach gwarancji na wszystkie produkty.

Oto warunki gwarancyjne obowiązujące przy zakupie towarów w firmie 4Kraft sp. z o.o. :

1. Firma udziela gwarancji na produkty na czas określony w miesiącach w tabeli, licząc od daty zakupu.
2. W okresie 14 dni od daty zakupu obowiązuje dodatkowa gwarancja w systemie door-to-door na wszystkie produkty z oferty (wyjątek stanowią żarówki).
3. Wady ujawnione w okresie gwarancji będą usunięte bezpłatnie w terminie 14 dni roboczych od daty uznania zasadności reklamacji. Termin ten może być wydłużony do **28** dni

roboczych, gdy naprawa będzie wymagała sprowadzenia części zamiennych lub wysłanie całego produktu do specjalistycznych serwisów.

4. Towar zakupiony w firmie 4Kraft sp. z o.o. nie podlega zwrotowi. Wyjątki od tej reguły opisane są w procedurze dotyczącej zwrotów.
5. Sprzęt musi być dostarczony do wskazanego przez firmę serwisu (po uprzednim otrzymaniu **numeru RMA**).
6. Dostarczany do serwisu sprzęt musi być kompletny, czyli **musi** zawierać: oryginalne opakowanie, dokumentację, inne elementy dostarczone pierwotnie przez 4kraft sp. z o.o. wraz z zakupionym towarem.
7. Unieważnienie gwarancji następuje w przypadku, gdy: zakupiony towar został użyty niezgodnie z przeznaczeniem (nieprawidłowy montaż i obsługa, widoczne uszkodzenia mechaniczne). Produkt był opakowany lub transportowany w sposób umożliwiający jego uszkodzenie w transporcie do serwisu.
8. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji (podana usterka nie występuje) pobrana zostanie opłata za diagnostykę i ekspertyzę wg obowiązującej taryfy serwisu dokonującego ekspertyzy.
9. Po dokładnych oględzinach w serwisie, w przypadku wykrycia niezgodności z warunkami gwarancji (np. niekompletność sprzętu), również pod nieobecność reklamującego, gwarancja może być zakwestionowana i cofnięta. (przepisy Prawa Handlowego)
10. Podstawą gwarancji jest dowód zakupu towaru. W wypadku zaginięcia w/w dokumentów firma 4Kraft sp. z o.o. nie wydaje duplikatów.
11. Firma nie ma obowiązku dostarczenia Nabywcy zastępczego sprzętu na czas trwania naprawy.
12. Prawa gwarancyjne posiada wyłącznie bezpośredni nabywca sprzętu. Dalsze zbycie sprzętu nie powoduje przeniesienia praw gwarancyjnych na kolejnego nabywcę.

Zwrot towaru - rezygnacja z zakupu.

Firma 4Kraft sp. z o.o. nie dopuszcza zwrotu towaru w obrocie handlowym z firmami współpracującymi na zasadach partnerstwa handlowego. Towar odebrany z magazynu pozostaje własnością firmy 4Kraft sp. z o.o. do czasu całkowitej zapłaty należności, wynikającej z powstania transakcji kupna-sprzedaży. Nie jest jednak dopuszczalna spłata zobowiązań poprzez zwrot towaru, jako ekwiwalentu pieniężnego.

Istnieją nieliczne przypadki, w których nabywca ma prawo zwrotu towaru. Dotyczy to sytuacji, gdy:

- nabywca uzgodnił z 4Kraft sp. z o.o. możliwość zwrotu towaru (w ustalonym terminie, jednak nie więcej niż 10 dni roboczych) dot. sklepów internetowych

Ze zwrotem towaru związane są jednak pewne zasady:

- W celu usprawnienia obsługi, towary zwracane prosimy opatrzyć w numer zwrotu ZWR. Numer ten można uzyskać za pośrednictwem kontaktu z serwisem lub poprzez handlowca realizującego zamówienie. Numer ZWR powinien być opisany w widocznym miejscu na przesyłce, ponieważ paczki bez numeru ZWR mogą zostać nieodebrane.
- Zwrot towaru, odbywa się na koszt klienta. Sprzęt zwracany, nie może nosić oznak użytkowania. Każdy element musi być kompletny i fabrycznie zapakowany, towar dostarczony w oryginalnym opakowaniu w stanie niezmienionym, nie może nosić znamion użytkowania oraz powinien być dołączony dokument zakupu (paragon). W przypadku niespełnienia powyższego warunku sprzęt nie zostanie przyjęty.
- Zwrot towaru do sprzedawcy powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od momentu odstąpienia od umowy kupna/sprzedaży. Zwrot następuje za pisemnym potwierdzeniem odbioru towaru przez sprzedawcę. Wraz z odesyłanym towarem klient winien zwrócić wszelkie produkty/świadczenia, które otrzymał gratisowo, a/lub których warunkiem otrzymania lub otrzymania w preferencyjnej cenie był zakup zwracanego sprzętu.
- W sytuacji, gdy klient zdecyduje się na zwrot towaru a decyzję poprze pisemną deklaracją, oraz gdy zostaną w całości spełnione postanowienia z , umowę kupna- sprzedaży uważa się za nie była. Gdy do magazynu wróci towar zgodny z wymogami procedury zwrotu, zwrócona zostanie kwota stanowiąca wartość zakupionego sprzętu pomniejszona o koszty dostawy w przypadku gdy ponosił je 4Kraft sp. z o.o., i ew. inne koszty, które wykazał sklep, związane z dostarczeniem i obsługą towaru.

Procedura reklamacyjna

W przypadku składania reklamacji nabywca zobowiązany jest do przestrzegania procedury reklamacyjnej.

Oto podstawowe zasady:

- przed wysłaniem sprzętu klient powinien skontaktować się z serwisem (telefonicznie lub drogą mailową), w celu otrzymania **numeru RMA**; paczki nie posiadające tego numeru nie będą przyjmowane do serwisu - wrócą do klienta, który będzie musiał zapłacić przewoźnikowi za transport w obie strony
- sprzęt musi zawierać oryginalne opakowanie umożliwiające bezpieczny transport do specjalistycznego serwisu
- dopuszczalne jest zastosowanie opakowania zastępczego, jednak musi ono gwarantować odpowiednią ochronę podczas transportu firma spedycyjną
- jeżeli towar nie posiada pełnego wyposażenia nie będzie możliwa ani wymiana takiego produktu na inny o podobnych parametrach, ani tym bardziej korekta dokumentu zakupu i zwrot pieniędzy - w takim przypadku możliwa jest jedynie naprawa "do skutku",

- do sprzętu musi być dostarczony opis uszkodzeń wraz z podaną sytuacją kiedy (w jakiej sytuacji) dana usterka występuje; opis taki winien być jak najbardziej dokładny, co przyczyni się do szybkiego załatwienia reklamacji
- produkt, do którego nie będzie dołączony dokument zakupu, będący podstawą roszczeń gwarancyjnych, nie będzie przyjęty do reklamacji,
- klient wysyła produkt **na swój koszt** za pośrednictwem firmy spedycyjnej; po naprawie sprzęt zostanie odesłany na koszt firmy 4Kraft sp. z o.o.,
- jeżeli produkt jest sprawny i firma nie wykryła usterki serwis pobierze opłatę za diagnostykę, odeśle towar na koszt nabywcy dołączając stosowną fakturę za obsługę serwisową.

Jeżeli towar był w momencie jego odebrania uszkodzony:

- Każdy nabywca ma obowiązek sprawdzenia przed odbiorem przesyłki czy jej opakowanie i taśma firmowa nie jest uszkodzona, oraz czy jej waga odpowiada temu co znajduje się na liście przewozowym. Zawartość przesyłki mogła zostać okradziona lub uszkodzona podczas transportu, należy przy odbiorze spisać **stosowny raport** w obecności osoby, która ją doręczyła. Odpowiedni formularz posiada kurier. Tylko **protokół** spisany przy odbiorze przesyłki, w obecności kuriera, uprawnia do zgłaszania reklamacji w postaci braku lub uszkodzenia.
- Uszkodzony towar wysłać za pośrednictwem DHL (tel. 42 6 345 345, <http://www.dhl.com.pl>) na adres: ul. Przemysłowa 18, 62-069 Zakrzewo, na koszt firmy 4Kraft sp. z o.o. lub nie odbierać przesyłki.
- W wypadku przesłania niesprawnego sprzętu, co potwierdzi nasz serwis, do klienta przesłany zostanie nowy egzemplarz **na koszt 4Kraft**, do 3 dni po ekspertyzie serwisu. W razie braku takiego elementu, zastrzegamy sobie prawo do wysłania go w ciągu 7 dni roboczych lub przystąpienia do procedury zwrotu pieniędzy.
- W razie, gdy sprzęt został wysłany do naszej firmy jako niesprawny, ale po weryfikacji serwisu nie stwierdzone zostaną wskazane usterki, sprzęt zostanie wysłany ponownie do adresata **na jego koszt** za dodatkowym pobraniem w wysokości pokrywającej koszty pobrania i ekspertyzy serwisu zgodnie z aktualnym jego cennikiem.