

Warunki gwarancji i proces reklamacji Art Ceram

Art Ceram uznaje za reklamacje widoczna wadę produkcyjną lub wadę ukryta, niewidoczna w momencie instalacji, ujawniona po pewnym czasie. Nie uznaje się reklamacji wad spowodowanych użytkowaniem materiału włącznie z deskami i akcesoriami.

Kontrola weryfikująca ewentualne wady produktów musi zostać przeprowadzona w ciągu 8 dni od otrzymania towaru, a widoczne wady powinny zostać zgłoszone natychmiast po ich wykryciu. Reklamacje widocznych wad (milowych do wykrycia przy zachowaniu należytej staranności) zgłoszone po tym terminie nie będą rozpatrywane.

Produkty uszkodzone w czasie transportu nie podlegają reklamacji. W przypadku produktów zainstalowanych, jedynie wady ukryte (niemożliwe do wykrycia przed instalacją) mogą być podstawą do wymiany wadliwego towaru lub jego części.

Wszelkie reklamacje należy zgłosić w formie pisemnej, zgodnie z poniższymi procedurami:

- Pisemny opis reklamowanego towaru
- Zdjęcia reklamowanego towaru
- Numer referencyjny reklamacji (z której faktury pochodzi reklamowany towar)
- Kod kreskowy reklamowanego towaru.

Jeżeli reklamacja ma oczywiste podstawy, wada jest wina producenta lub drugiej strony (Klient, Klient docelowy, instalator) odpowiedź odnośnie reklamacji będzie podana w ciągu tygodnia od momentu otrzymania wszystkich informacji. W przypadkach bardziej skomplikowanych, producent zastrzega sobie możliwość skierowania reklamacji do działu technicznego i udzielenia odpowiedzi w ciągu miesiąca od momentu otrzymania reklamacji. W takich przypadkach zostaną podjęte wszelkie starania, aby reklamacja została rozpatrzona za obopólną korzyścią zarówno ze strony producenta jak i użytkownika docelowego/ Klienta. Do czasu rozpatrzenia reklamacji nie wlicza się przerw świątecznych oraz wakacyjnych. W przypadku wymiany Klient zobowiązany jest do zwrócenia reklamowanego produktu.

Okres gwarancji to 2 lata jak stanowi prawo europejskie.

* opis procesu reklamacyjnego i warunków gwarancji uzyskany od firmy Art Ceram