

Procedura składania reklamacji do firmy **VITRINTEC Sp. z o.o.**

1.1. W przypadku stwierdzenia wady produktu Vitrintec, reklamację należy przesłać pisemnie lub mailowo na adres: **reklamacje@vitrintec.pl**.

W przypadku składania reklamacji dotyczącej szkła, należy dodatkowo dołączyć wiadomość do adresu: **zamowienia.szklo@vitrintec.pl**.

Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- ilość reklamowanych wyrobów,
- rodzaj (np. szkło, akcesoria, okucia),
- numer i datę zamówienia Kupującego,
- numer i datę faktury VAT lub dokumentu WZ,
- konkretną przyczynę reklamacji wraz ze zdjęciami przedstawiającymi wady lub uszkodzenia.
- oczekiwania Klienta;

W przypadku reklamacji na szkło należy załączyć zlecenie reklamacyjne, które zostało wypisane na docięcie nowej szyby (zlecenie reklamacyjne powinno posiadać w swym nagłówku adnotację „REKLAMACJA”). Na zdjęciach reklamowanej formatki powinna być widoczna etykieta.

1.2. Obowiązkiem Odbiorcy jest dostarczenie wadliwego produktu do Vitrintec w celu oceny zasadności reklamacji. Przygotowanie produktu do transportu, jak i sam transport do Vitrintec oraz związane z nim koszty spoczywają po stronie Odbiorcy.

1.3. W sytuacji, gdy Odbiorca zamontował produkty posiadające wady, firma Vitrintec nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek wynikające z tego tytułu koszty, w szczególności za wydatki związane z ich demontażem i ponownym montażem.

1.4. Jeżeli reklamacja zostanie uznana za zasadną, Vitrintec zastrzega sobie prawo do wyboru jednej z następujących form jej rozpatrzenia:

- a) usunięcia stwierdzonej wady,
- b) wymiany towaru na egzemplarz wolny od wad,
- c) obniżenia ceny proporcjonalnie do wartości wady – pod warunkiem, że mimo wady produkt nadaje się do użytku.

1.5. Vitrintec rozpatrzy reklamację w terminie 10 dni roboczych. Odbiorca zostanie poinformowany w formie pisemnej o jej uznaniu lub o odrzuceniu.

Vitrintec zastrzega sobie możliwość wydłużenia tego terminu o czas potrzebny na przygotowanie koniecznych ekspertyz lub zorganizowanie oględzin.

- 1.6.** Vitrintec nie odpowiada za uszkodzenia powstałe podczas transportu realizowanego przez zewnętrznego przewoźnika produktów w szczególności za opóźnienia, uszkodzenia, zaginięcie przesyłki lub inne szkody powstałe w trakcie przewozu. Ryzyko związane z transportem przechodzi na Kupującego z chwilą wydania Towaru przewoźnikowi.
- 1.7.** Vitrintec dokona usunięcia wady lub wymiany towaru na egzemplarz wolny od wad w czasie uwzględniającym realne możliwości produkcyjne i organizacyjne, w tym dostęp do niezbędnych surowców, komponentów oraz czas wymagany na wykonanie stosownych procesów technologicznych.
- 1.8.** Z wyjątkiem roszczeń przewidzianych w niniejszych OWS, Odbiorcy nie przysługują wobec Vitrintec żadne dodatkowe roszczenia z tytułu wad produktów, opóźnień w dostawie, ani też roszczenia o naprawienie szkody lub rekompensatę za utracone korzyści.
- 1.9.** W przypadku stwierdzenia wady towaru, odpowiedzialność Vitrintec ogranicza się wyłącznie do pokrycia kosztów dostarczenia egzemplarza wolnego od wad w miejsce towaru wadliwego. Vitrintec nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek dodatkowe koszty wynikające z wymiany, w szczególności za koszty robocizny, materiałów łączących, transportu, ponownego szklenia, montażu i wynajmu sprzętu.