

## **Regulamin użytkowania i Polityka reklamacji rowerów Kross**

Szanowny Kliencie,

Dziękujemy za zakupienie produktów firmy Kross S.A.. Jesteśmy przekonani, że nasze produkty w pełni spełnią Państwa oczekiwania.

Prosimy o zapoznanie się z poniższymi podpunktami, usprawni to naszą współpracę oraz zwiększy komfort korzystania z produktów naszej marki.

### **Regulamin użytkowania**

1. Każdy rower Kross powinien zostać przygotowany przez sprzedawcę do jazdy. Jeżeli zakupiony rower nie jest w pełni zmontowany, Producent wymaga, aby montaż został wykonany w profesjonalnym punkcie serwisowym. Brak prawidłowego montażu, może skutkować uszkodzeniami poszczególnych elementów i mechanizmów sprzętu uniemożliwiając komfortowe i bezpieczne jego użytkowanie.

**W przypadku nie wykonania montażu przez osoby do tego uprawnione, Producent nie bierze odpowiedzialności za dalsze użytkowanie produktu oraz ewentualne uszkodzenia wynikające z wadliwego montażu.**

2. Aby nasz produkt był w pełni sprawny technicznie wymaga się, aby w przeciągu pierwszego miesiąca od daty nabycia został wykonany tzw. przegląd startowy w autoryzowanym punkcie sprzedaży lub autoryzowanym punkcie serwisowym.

3. Jako Producent wymagamy również aby przegląd roweru wykonywany był co najmniej raz do roku, w innym przypadku firma Kross S.A. nie bierze odpowiedzialności za dalsze użytkowanie produktu.

**Wykonanie przeglądu przyczyni się do poprawienia komfortu jazdy, zapewni wyregulowanie wszelkich komponentów, zabezpieczy rower przed nadmiernym zużyciem się podzespołów i uchroni przed ewentualnymi uszkodzeniami.**

4. Szczegółowe informacje dot. przeglądów i konserwacji sprzętu znajdują się w załączonej Karcie Gwarancyjnej i Instrukcji Obsługi.

5. Nie jest wskazane aby użytkownik dokonywał zmian konstrukcyjnych w rowerze. Producent nie bierze odpowiedzialności za wszelkie zdarzenia będące skutkiem takich zmian.

6. Producent nie bierze odpowiedzialności również za uszkodzenia mechaniczne, oraz za uszkodzenia powstałe w wyniku zdarzeń losowych i działania sił wyższych.

### **Polityka Reklamacji**

1. Reklamacje produktu należy zgłaszać w miejscu jego zakupu lub w autoryzowanych punktach serwisowych producenta. Adresy serwisów znajdują się na stronie [www.kross.pl](http://www.kross.pl)

2. Towar można zareklamować na podstawie:

- przysługującej gwarancji
- rękojmi zgodnie z ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. 2014, poz.121 ze zm.)

3. Proponujemy aby reklamacje były zgłaszane pisemnie na formularzu, który zostanie udostępniony przez sprzedawcę.

4. Przy wyborze reżimu gwarancji do reklamowanego sprzętu musi zostać załączona Karta Gwarancyjna i dowód zakupu. Dalsze postępowanie będzie zgodne z Warunkami Gwarancji zawartymi w Karcie Gwarancyjnej.

5. Przy wyborze reżimu rękojmi proponujemy przedstawienie dokumentu, który pozwoli określić datę oraz miejsce zakupu. Dalsze postępowanie będzie zgodne z obowiązującym prawem.

6. W każdym powyżej opisanym przypadku, konsument jest zobowiązany dostarczyć kompletny i czysty sprzęt do miejsca z którego został on wydany bądź do wybranego przez siebie Autoryzowanego punktu serwisowego.

7. Decyzję o sposobie rozpatrzenia reklamacji podejmuje Sprzedawca lub Autoryzowany Punkt Serwisowy w oparciu o swoje doświadczenie i stan techniczny produktu.

8. Autoryzowany punkt sprzedaży i autoryzowany punkt serwisowy są upoważnione do przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji. Do naszej firmy powinny trafiać jedynie sporne reklamacje lub te, które z różnych przyczyn nie są możliwe do zrealizowania w punkcie zgłoszenia reklamacji.

9. W przypadku kiedy reklamacja trafia do firmy Kross S.A., zostaje ona rozpatrzona przez naszego pracownika, a decyzja zostaje przekazana do sklepu w przeciągu 10 dni kalendarzowych od daty otrzymania uszkodzonego sprzętu.

10. Sklep ma obowiązek poinformować klienta o podjętej decyzji do 14 dni kalendarzowych liczonych od daty zgłoszenia reklamacji.

11. Każda reklamacja jest ewidencjonowana w naszym panelu reklamacyjnym, co umożliwia nam szybkość reakcji, pełną komunikatywność oraz przejrzystość przesyłanych informacji.

12. W przypadku podjęcia decyzji o zasadności zgłoszenia, usterka zostaje usunięta poprzez wymianę bądź naprawę poszczególnych komponentów.

13. Gwarantujemy, że wymienione komponenty będą równorzędne do oryginalnie użytych.

14. Dołożymy wszelkich starań aby kolorystyka wymienianych elementów była zbliżona do użytych oryginalnie, jednak ze względu na częstotliwość zmian w kolekcji nie możemy tego zagwarantować.

15. Przy korzystaniu z przywileju gwarancji, czas jaki produkt pozostaje w naprawie jest wliczany do przedłużenia obowiązującej gwarancji.

16. W przypadku kiedy klient nie zgadza się z opinią naszych specjalistów, proponujemy wykonanie odpłatnej ekspertyzy u niezależnego eksperta. W sytuacji stwierdzenia wady produktu, gwarantujemy zwrot poniesionych kosztów związanych z ekspertyzą.