

## Polityka gwarancyjna na produkty Cramer



### Obowiązuje od 1 stycznia 2025 r.

W Cramerze stawiamy na współpracę i efektywną komunikację z naszymi klientami. Zapewnienie dokładności informacji o produktach jest fundamentem naszego zaangażowania w zapewnienie płynnego procesu składania roszczeń gwarancyjnych. Poniżej przedstawiamy nasze zobowiązanie do poprawy procesu zgłaszania roszczeń gwarancyjnych oraz zapewnienia precyzyjnego przekazywania informacji w celu szybkiego rozwiązania problemów. Cramer zobowiązuje się do naprawy produktu Cramer wymienionego poniżej w przypadku wykrycia wad materiałowych lub wykonawczych w określonym czasie. Niniejsza polityka reguluje relacje między firmą Cramer a jej dystrybutorami, dealerami, autoryzowanymi centrami serwisowymi i właścicielami. To zobowiązanie podkreśla nasze zaangażowanie w dostarczanie niezawodnych produktów oraz doskonałą obsługę klienta. Wierzymy w przejrzystość i odpowiedzialność, zapewniając naszym klientom wsparcie i satysfakcję przez cały okres posiadania produktów Cramera.

### Tabela /Okres Gwarancji

Produkt	Konsument	Profesjonalista**
<b>Optimus – Zero Turn – (Traktorki o zerowym skręcie)</b>		
Optimus – Zero Turn – Zawierające wbudowaną baterię	3+2 lata lub 700h/pracy***	2+3 lata lub 2000h/pracy***
Ładowarki	3+2 lata***	2+3 lata ***
<b>Optimus – Kosiarki / Maszyny ręczne.</b>		
Optimus – kosiarki / Maszyny ręczne.	3+2 lata***	1+1 rok ***
Bateria	3+2 lata***	2+3 lata ***
Ładowarka	3+2 lata***	2+3 lata ***
<b>Systemy ładowania</b>		
Łącza ładujące	3+2 lata***	2+3 lata ***
Walizki akumulatorowe	3+2 lata***	2+3 lata *** lub 2000 cykli
<b>82V / 48V</b>		
Kosiarki, wertykulator,odsnieżarka (maszyny za którymi trzeba chodzić, / maszyny ręczne	3+2 lata***	1+1 rok ***
Baterię typu Klik-in (wciśnij)	3+2 lata***	2+3lata ***
Ładowarki	3+2 lata***	2+3lata ***
<b>Roboty</b>		
AiConic	3+2 lata***	3+2 lata ***
RM-Modele	3+2 lata***	3+2 lata ***

\*\* Zakup tylko z numerem identyfikacji podatkowej i nazwą firmy. Korzystanie z urządzenia przez co najmniej 3 dni w tygodniu.

\*\*\* Przedłużony okres gwarancji po rejestracji produktu (<https://cramertools-service.com>), oraz korzystanie z programu serwisowego A3S (tylko w przypadku ZTR i Robotów)

Cramer zobowiązuje się do zapewnienia wysokiej jakości obsługi klienta oraz precyzyjnego procesu składania roszczeń gwarancyjnych. Gwarancja obejmuje wady materiałowe i wykonawcze przez określony okres w zależności od produktu.

Gwarancja obejmuje:

- Dystrybutorów, Dealerów, Autoryzowane Centra Serwisowe i Właścicieli.
- Produkty Cramer zarejestrowane przez pierwotnego właściciela (do 60 dni od daty zakupu), bezpośrednio na stronie producenta <https://cramertools-service.com>

## Serwis gwarancyjny, dział techniczny Merkator

### Kontakt

- **Telefon dział techniczny Tomasz Czaja:** +48516015206
- **E-mail:** [t.czaja@cramer-polska.pl](mailto:t.czaja@cramer-polska.pl)

### Informacje wymagane przy zgłoszeniu reklamacji.

- Numer ERP/modelu i numer seryjny urządzenia (wypełnienie protokołu reklamacyjnego – <https://www.cramer24.pl/dokumenty/protokol-reklamacyjny.html> – mailowo do [t.czaja@cramer-polska.pl](mailto:t.czaja@cramer-polska.pl) – (w przyszłości będzie to strona b2b Merkatora)
- Numer rejestracyjny produktu (jeśli dotyczy), dokument sprzedaży.
- Szczegóły wykonanych napraw i nazwisko serwisanta
- Dokumentacja diagnostyki (dla akumulatorów, konsultacja z serwisem)
- Wyjaśnienie w przypadku uznania urządzenia za nienaprawialne

### Dealerzy

- Dealerzy współpracujący z dystrybutorem kontaktują się bezpośrednio z dystrybutorem (Merkatorem), mailowo lub telefonicznie w sprawie zamówień części i gwarancji.

### Zwroty i reklamacje

- Części lub urządzenia objęte gwarancją należy przechowywać przez 45 dni w razie kontroli.
- **Akumulatory:** muszą zostać przetestowane narzędziem diagnostycznym.

### Wyłączenia z gwarancji

Gwarancja nie obejmuje:

- Napraw wykonywanych przez osoby nieupoważnione.
- Wszelkie uszkodzenia wynikłe z wypadków (uszkodzeń mechanicznych), uderzeń, nadużyć, nieprawidłowego użytkowania, zaniedbania, niewłaściwego przechowywania, zanieczyszczeń, uderzeń, wilgoci, wody, rdzy, korozji, osadów wody, śniegu, mrozu, oleju, wosków, lub innych podobnych warunków.

- Wszelkie produkty lub części, które zostały zmodyfikowane, niewłaściwie używane, zaniedbane lub wymagają naprawy w wyniku wypadków lub braku odpowiedniej konserwacji.
- Baterii eksploatowanych poza określonym zakresem temperatur.
- Urządzeń które są przeznaczone na wynajem.
- Koszty transportu (odbiór i dostawa), chyba że określono inaczej.

## **Zgłaszanie roszczeń gwarancyjnych**

- Roszczenia należy zgłaszać w ciągu **30 dni od naprawy**.
- Cramer może zażądać dodatkowej dokumentacji potwierdzającej datę naprawy.
- Polityka może ulec zmianie bez wcześniejszego powiadomienia.

## **Obowiązki właściciela**

Właściciel jest zobowiązany do przestrzegania procedur konserwacyjnych opisanych w instrukcji obsługi produktu. Procedury te mają na celu zapewnienie optymalnej wydajności i długowieczności urządzenia. Koszty rutynowej konserwacji ponosi właściciel.

## **Warunki ogólne**

- Naprawy muszą być wykonywane przez autoryzowane punkty serwisowe firmy Cramer z użyciem oryginalnych części zamiennych zatwierdzonych przez dział techniczny.
- Cramer nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie, uboczne ani wynikłe z użytkowania produktów objętych gwarancją, w tym koszty lub wydatki związane z zapewnieniem zastępczego sprzętu lub usług w okresie awarii.