

INSTRUKCJA REKLAMACJI PRODUKTÓW

I. Szczegółowe postanowienia dotyczące realizacji uprawnień w tytule gwarancji jakości

1. Jeżeli w Zamówieniu/Umowie Sprzedaży montaż był określony po stronie Sprzedającego, data zakończenia montażu traktowana jest jako dzień wydania Towaru. Podpis dokonany na protokole odbioru mebli bez wniesienia zastrzeżeń oznacza, że Kupujący potwierdza brak wad jawnych dostarczonych elementów.
2. Gwarancja obejmuje odpowiedzialność z tytułu wad tkwiących w rzeczy sprzedanej.
3. Sprzedający zapewnia, że meble nie zawierają wad i spełniają swą funkcję pod warunkiem używania ich w typowych warunkach, zgodnie z przeznaczeniem, przy zachowaniu podstawowych zasad wymienionych w Instrukcji użytkowania i konserwowania Produktów. Sprzedający nie odpowiada za wady montażu, który został samodzielnie dokonany przez Kupującego.
4. Sprzedający nie uznaje za wadę odstępstw kolorystycznych i faktury drewna, które są wynikiem procesu technologicznego.
5. W przypadku, gdy z uwagi na brak możliwości naprawy reklamowanych Towarów zajdzie konieczność wymiany Towarów lub elementów wyprodukowanych na bazie drewna, którego już nie posiada w swojej ofercie Sprzedawca, Kupujący ma obowiązek wybrać substytucyjny rodzaj drewna występujący w zbliżonej cenie z aktualnej oferty, z którego zostanie wykonana wymienna część. Brak wyboru w terminie jednego miesiąca od daty przedstawienia ofert jest równoznaczny z odstąpieniem od roszczeń z tytułu gwarancji.
6. W przypadku dokonania naprawy termin gwarancji dla naprawionego elementu ulega przedłużeniu o czas trwania naprawy. W razie konieczności wymiany elementów lub całego wyrobu nowy okres gwarancyjny stosuje się tylko do części wymienionej i liczony jest od dnia dokonania wymiany.
7. Niezbędne koszty, związane z wykonaniem napraw gwarancyjnych ponosi Sprzedający.
8. Kupujący powinien dostarczyć Sprzedającemu wadliwy towar – odesłać go lub osobiście dostarczyć do miejsca wskazanego w Zamówieniu/Umowie Sprzedaży (jeżeli tego miejsca nie określono, tam gdzie został mu wydany).
9. Jeżeli ze względu na rodzaj rzeczy lub sposób jej zamontowania dostarczenie do Sprzedawcy będzie nadmierne utrudnione, konsument musi udostępnić ją Sprzedawcy w miejscu, w którym się znajduje. Wówczas Sprzedawca powinien odebrać reklamowany Towar we własnym zakresie lub też jeśli to możliwe - usunąć wadę na miejscu.
10. Koszty związane z transportem wadliwych Towarów z zagranicy do siedziby Sprzedającego pokrywa Kupujący.
11. W przypadku stwierdzenia przez Sprzedającego, że reklamacja jest nieuzasadniona, wszystkie koszty łącznie z kosztami dojazdu i naprawy ponosi Kupujący.

II. Utrata uprawnień i wyłączenie gwarancji, wykaz usterek niepodlegających reklamacji

1. Utrata uprawnień gwarancyjnych następuje w przypadku złego użytkowania Produktu oraz przede wszystkim w przypadkach wskazanych w § 12 Regulaminu, a także w szczególności w przypadku stwierdzenia:

- a) uszkodzeń powstałych w wyniku niewłaściwego lub niezgodnego z zasadami wskazanymi w załączniku nr 1 do Regulaminu - Instrukcji użytkowania i konserwacji Produktów, a także ich przechowywania;
- b) uszkodzeń mechanicznych, w szczególności ale nie wyłącznie: obić, podrapań lub otarć;
- c) uszkodzeń wynikłych z naprawy lub przeróbki mebli wykonanej przez Kupującego lub przez osobę trzecią na zlecenie Kupującego;
- d) pęknięć drewna wzdłuż usłojenia czy innych zmian wynikających z naturalnej pracy surowca;
- e) zmian zachodzących w meblach, będących efektem naturalnych procesów starzenia (np. zmiany barwy drewna lub połysku lakieru);
- f) dopuszczalnych różnic w odcieniu naturalnych elementów drewna, gdyż zróżnicowanie odcieni wynika ze struktury i kolorystyki drewna użytego do produkcji, zależnej od warunków siedliskowych drzew;
- g) widocznych promieni rdzeniowych drewna (błyszcz), stanowiących jeden z elementów jego budowy anatomicznej;
- h) prób wykonania napraw lub poprawek przez osoby nieupoważnione przez Sprzedającego;
- i) niewłaściwych warunków klimatycznych, a w szczególności nieogrzewania, zbyt niskiej lub wysokiej wilgotności pomieszczenia, w którym użytkowane są meble;
- j) niewłaściwej konserwacji i czyszczenia wyrobów np. poprzez użycie niewłaściwych środków do pielęgnacji mebli, które zawierają substancje mogące naruszyć strukturę mebli;
- k) zabrudzenia lub zaplamienia mebli, mogących wpłynąć na ich trwałe uszkodzenie;
- l) szkód powstałych w wyniku zdemontowania i ponownego zamontowania mebli.

2. Za wady nie zostaną uznane przypadki wskazane w § 11 Regulaminu, a także w szczególności:

- a) sytuacje, w których wyrób został uszkodzony w wyniku nienależytej regulacji frontów drzwiowych i szuflad mebli;
- b) wady, uszkodzenia oraz braki ilościowe elementów i akcesoriów widoczne przy odbiorze Towarów, które mogły zostać wykryte w trakcie odbioru, a nie zostały zgłoszone;
- c) wady i uszkodzenia w wyniku których obniżono cenę wyrobu (stosowane przez Sprzedającego wyłącznie w wyjątkowych i sporadycznych przypadkach);
- d) inne uszkodzenia wynikłe ze zdarzeń losowych takich jak działanie siły wyższej i innych okoliczności powstałych po odbiorze Towaru;
- e) zamierzone w pierwotnym przez Sprzedającego różnice Produktu wynikające z zaprojektowanych cech plastycznych i estetycznych wyrobu;
- f) właściwości wynikające z rodzaju użytych materiałów, a w szczególności: różnice w fakturze i odcieniu drewna litego (również niejednorodne pokrycie lakierem), gdzie drobne różnice nie są wadą wyrobu, a wynikają ze specyfiki danych materiałów oraz naturalnych właściwości i wad drewna;
- g) wszelkie oczekiwania Kupującego, dotyczące jakości lub zakresu Umowy odbiegające od przyjętego przez Sprzedającego standardu za wyjątkiem tych przypadków, w których w Zamówieniu/Umowie Sprzedaży dokonano zapisu o zmianie standardu realizacji Umowy;
- h) reklamacje spowodowane błędnym oznaczeniem lub wyobrażeniem Kupującego o produkcie w przypadku, gdy Zamówienie realizowane jest w oparciu o symbol Produktu;
- i) zmiany zachodzące naturalnie podczas przeciętnej (normalnej) eksploatacji wyrobów;
- j) uszkodzenia mechaniczne oraz chemiczne, przebarwienia, odbarwienia, utrata intensywności koloru spowodowane działaniem światła;
- k) skrzywienie wyrobów wynikające z poluzowania się połączeń rozłączonych lub innych powodów;
- l) sytuacje, w których reklamowana jest funkcjonalność lub estetyka wyrobu, czy zestawu jeżeli był on wykonany właściwie dla projektu zleconego lub został zaakceptowany przez Kupującego oraz zgodnie ze standardami przez Sprzedającego.

3. Z gwarancji jakości wyłączone są czynności regulacyjne opisane w niniejszej Instrukcji.

4. Sprzedający informuje, że tak materiał jak i zastosowana technika oraz technologia zapewni Państwu komfort w użytkowaniu zakupionego Towaru przez długi okres czasu, ale wyłącznie w przypadku bezwzględnego stosowania się wytycznych zawartych w Regulaminie i jego załącznikach, w tym przede wszystkim do wytycznych zawartych w Instrukcji użytkowania i konserwacji Produktów.