



**KARTA GWARANCYJNA**

# SPIS TREŚCI

1. Warunki gwarancji	str. <b>1</b>
2. Gwarancja nie obejmuje	<b>2</b>
3. Zasady użytkowania i konserwacji mebli	<b>3</b>
4. Postępowanie reklamacyjne	<b>4</b>
5. Formularz reklamacyjny	<b>5</b>

## GWARANCJA NIE OBEJMUJE

1. W meblach nie wymagających montażu, wad, uszkodzeń i braków ilościowych elementów i akcesoriów;
2. Uszkodzeń powstałych po sprzedaży i dostarczeniu oraz montażu produktu u Klienta przez dedykowaną firmę wynikłych ze zdarzeń losowych;
3. Uszkodzeń będących następstwem niezgodnego z zasadami użytkowania, przechowywania i/lub niewłaściwej konserwacji mebli;
4. Uszkodzeń wynikłych z prób naprawy lub przeróbki mebli wykonanej na zlecenie Klienta lub bezpośrednio przez Klienta;
5. Pęknięć, uszczerbień czy innych uszkodzeń mechanicznych szklanych/kruchych elementów mebli stwierdzonych po pokwitowaniu odbioru mebli od Sprzedawcy;
6. Zmian w powierzchniach mebli będące wynikiem naturalnego ich zużycia;
7. Zmian w strukturze tkaniny na powierzchni (mechacenie się, kulkowanie itp.) będące wynikiem naturalnego jej zużywania;
8. Drewno jest materiałem naturalnym, a produkty z niego wykonane cechuje niejednorodność. Jako produkt natury, materiał ten może posiadać miejscowe skazy, sęki i ubytki, co uwarunkowane jest czynnikami środowiskowymi występującymi w miejscu jego wyrastania. Dzięki temu każdy mebel jest wyjątkowy i niepowtarzalny. Struktura drewna jest zawsze zróżnicowana, z tego względu naturalne różnice w kolorze i ukształtowaniu słoików, jak również przebarwienia na elementach masywnych są cechami typowymi dla drewna, dlatego cechy takie nie podlegają gwarancji;
9. Uszkodzeń powstałych na skutek celowego działania Klienta noszących znamiona niszczenia lub celowej dewastacji;
10. Poszczególnych elementów mebli takich jak: śruby, wkręty, łączniki, odbojniki i amortyzatory, prowadnice, zawiasy, zaślepki, spieki, nakrętki, nakładki, uchwyty, nóżki, oraz w przypadku blatów ich spódnia powierzchnia.

## WARUNKI GWARANCJI

1. Termin gwarancji wynosi 15 lat liczone od daty zakupu mebli przez Klienta.
2. Warunkiem świadczenia usług gwarancyjnych jest przedłożenie przez Klienta ważnej karty gwarancyjnej wraz z dowodem zakupu.
3. Ochrona gwarancyjna obowiązuje na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Gwarant nie odpowiada za uszkodzenia produktu będące następstwem działań Klienta, nawet jeśli były używane zgodnie z przeznaczeniem i w odpowiednich warunkach.
5. Podstawą rozpatrzenia reklamacji dotyczącej gwarancji jest posiadanie przez Klienta dokumentu zakupu mebli wraz z podpisaną kartą gwarancyjną, w której Klient akceptuje warunki gwarancji.
6. Kupujący zgłasza reklamację dotyczącą gwarancji w formie pisemnej (listem lub mailem), a ocenę jej zasadności przeprowadza Gwarant.
7. Jeśli charakter wady nie wymaga jej usuwania w warunkach fabrycznych, naprawę gwarancyjną wykonuje się u Klienta.
8. W przypadku gdy reklamowana wada jest nieusuwalna, lub jej usunięcie obniża wartość mebla lub jego estetykę, pozytywne rozpatrzenie reklamacji może nastąpić za zgodą klienta poprzez obniżenie ceny mebla.
9. W pozostałych przypadkach reklamacja może zostać rozwiązana poprzez wymianę mebla na nowy.
10. O sposobie załatwienia reklamacji decyduje Gwarant.
11. Klient zobowiązany jest do dołożenia należytej staranności we współdziałaniu z Gwarantem w trakcie całego, ewentualnego procesu reklamacyjnego.
12. Gwarant nie ma obowiązku dostarczenia Klientowi mebla zamiennego na czas naprawy.
13. Koszty wynikające ze zgłoszenia nie zasadnych roszczeń dotyczących gwarancji, w tym w szczególności koszt dojazdu, obciążają Klienta.

## ZASADY UŻYTKOWANIA I KONSERWACJI

1. Meble należy użytkować zgodnie z ich konstrukcją i przeznaczeniem.
2. Meble należy ustawić na wypoziomowanej powierzchni.
3. Meble należy użytkować w pomieszczeniach zamkniętych, suchych i zabezpieczonych przed szkodliwymi wpływami czynników mogących spowodować trwałe ich uszkodzenie. Mebli nie należy wystawiać na bezpośrednie działanie promieni słonecznych. Warunki klimatyczne dla użytkowania mebli są następujące:
  - wilgotność względna powietrza 40-70 %
  - temperatura 15-30 °C.
4. Mebli nie należy ustawiać w odległości mniejszej niż 0,5 m od czynnych źródeł ciepła (grzejniki, piece).
5. Polakierowane powierzchnie mebli należy chronić przed zarysowaniem i obiciem.
6. W przypadku zastosowania w meblach oświetlenia, żarówek nie należy dotykać bezpośrednio ręką.
7. Powierzchnie mebli należy czyścić miękkimi tkaninami na sucho, a do konserwacji należy stosować przeznaczone do tego celu preparaty.

## POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

Zgłoszenie reklamacji z tytułu gwarancji przyjmuje Sprzedawca w następujący sposób:

- a) mailowo pod adresem poczty e-mail: p.folfasinska@kawafel.pl
- b) korespondencyjnie za pośrednictwem listu poleconego wysłanego za zwrotnym potwierdzeniem odbioru na adres:  
ul.Kapelanka 12 Kraków 30-347

Wszelkie informacje dotyczące gwarancji i reklamacji można również otrzymać pod numerem telefonu +48 571 082 823.

O przyjęciu reklamacji dotyczącej gwarancji albo też o uznaniu jej za nieuzasadnioną, Gwarant powiadomi Klienta w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji udzielając odpowiedzi w formie pisemnej, telefonicznej lub drogą e-mail.

Niezbędnym elementem dla sprawnego przebiegu procesu reklamacyjnego są następujące informacje: numer i data oryginalnego zamówienia lub dokumentu sprzedaży, wskazanie produktu z zamówienia którego dotyczy reklamacja, opis przyczyny reklamacji, dokumentacja zdjęciowa wady oraz proponowana forma rozwiązania reklamacji, a także dane kontaktowe Klienta. W przypadku niedostarczenia wystarczającej dokumentacji reklamacja może zostać odrzucona.

# FORMULARZ REKLAMACYJNY

PRODUKT: \_\_\_\_\_

DATA SPRZEDAŻY: \_\_\_\_\_

NUMER DOKUMENTU  
SPRZEDAŻY\*: \_\_\_\_\_

## Uzasadnienie reklamacji:

Zapoznałam/em się z treścią karty gwarancyjnej i akceptuję warunki gwarancji:

DATA, MIEJSCOWOŚĆ

PODPIS KLIENTA

ROZPATRZENIE  
REKLAMACJI (wypełnia dział reklamacyjny)

Data otrzymania zgłoszenia: \_\_\_\_\_

Decyzja: \_\_\_\_\_

Data rozpatrzenia: \_\_\_\_\_

Podpis sprzedawcy / pieczęć:

# FORMULARZ REKLAMACYJNY

dane Klienta

IMIĘ I NAZWISKO: \_\_\_\_\_

ADRES: \_\_\_\_\_

NUMER TELEFONU: \_\_\_\_\_

MAIL: \_\_\_\_\_

## **Proponowane rozwiązanie reklamacji:**

(wypełnia klient)

## **Zastosowane rozwiązanie reklamacji:**

(wypełnia dział reklamacyjny)

\*Karta gwarancyjna ważna tylko z dokumentem sprzedaży, który należy zachować przez okres 15 lat.