

KARTA GWARANCYJNA - warunki gwarancji

1. Karta Gwarancyjna określa uprawnienia Kupującego z tytułu gwarancji za wady fizyczne produktów sprzedanych przez Gwaranta.
2. Gwarantem jest HPL Service Sp. z o.o. z siedzibą w Tulcach przy ul. Krótkiej 6 63-004 Tulce, NIP 777-314-14-27, KRS 0000345884
3. Gwarancja obejmuje produkty sprzedane przez Gwaranta, zakupione i użytkowane na terytorium Europy.
4. Gwarant udziela gwarancji na jakość i trwałość nabytego produktu, pod warunkiem jego wykorzystania zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami techniczno-eksploatacyjnymi wynikającymi z właściwości tegoż produktu.
5. Gwarant ponosi odpowiedzialność z tytułu gwarancji za wady fizyczne powstałe z przyczyn tkwiących w produkcie.
6. Wadą nie są atrybuty indywidualne produktu związane z cechą zastosowanego do jego produkcji materiału.
7. Gwarant zapewnia, że produkt w momencie zakupu nie posiada wad ukrytych, a jego właściwości są zgodne z opisem.
8. Odpowiedzialność Gwaranta jest ograniczona czasowo do upływu okresu gwarancji.
9. Okres gwarancji wynosi 24 miesiące (liczony od daty wydania produktu Kupującemu). W przypadku braku dokumentu wydania z oznaczoną datą wydania produktu Kupującemu okres gwarancji liczony jest od daty sprzedaży produktu Kupującemu, określonej w dokumencie potwierdzającym jego zakup.
10. Przy sprzedaży, celem sprawdzenia jakości oraz zgodności z zawartą umową sprzedaży, produkt powinien być sprawdzony przez Kupującego, co Kupujący winien potwierdzić w dokumencie wydania lub sprzedaży produktu.
11. W przypadku braku Karty Gwarancyjnej lub dowodu zakupu, reklamacje nie będą rozpatrywane.
12. Poza przypadkami wskazanymi w treści gwarancji Kupujący traci uprawnienia wynikające z gwarancji w każdym przypadku uniemożliwienia Gwarantowi zrealizowania obowiązków wynikających z gwarancji. Utrata uprawnień następuje po bezskutecznym wezwaniu Kupującego do umożliwienia wykonania przez Gwaranta swoich obowiązków.
13. Gwarancja nie ma zastosowania, jeżeli produkt był przechowywany na wolnym powietrzu lub w wilgotnym otoczeniu albo był wykorzystywany w warunkach innych niż domowe.
14. Gwarancja nie ogranicza praw określonych przez inne, aktualnie obowiązujące przepisy. W szczególności gwarancja nie ogranicza uprawnień wynikających z tytułu rękojmi lub niezgodności towaru z umową.

ZGŁOSZENIE, WERYFIKACJA REKLAMACJI

1. Wady i usterki objęte Gwarancją, ujawnione w trakcie okresu gwarancyjnego, powinny być zgłaszane niezwłocznie Gwarantowi, nie później niż w terminie 7 dni od dnia ujawnienia wady lub wystąpienia usterki.
2. Reklamacje powinny być zgłaszane bezpośrednio Gwarantowi w następujący sposób:
 - a) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@hplservice.pl.
 - b) za pośrednictwem poczty tradycyjnej poprzez przesłanie przesyłki (listem poleconym) na adres korespondencyjny przedsiębiorstwa Gwaranta: ul. Pokrzywno 3 a 61-315 Poznań.
3. Zgłoszenie reklamacyjne jest ważne tylko za okazaniem dowodu potwierdzającego zakup.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane uprawnionego z tytułu Gwarancji, dane adresowe miejsca, w którym został wykorzystany produkt,

dane produktu (rodzaj i ilość), dane kontaktowe oraz opis przyczyny reklamacji (obligatoryjnie z dokumentacją zdjęciową w formacie .jpg lub innym powszechnie rozpoznawalnym). Zdjęcie musi być wykonane w świetle dziennym, min. z odległości 1 metra; dodatkowo na zdjęciu musi być widoczna miarka centymetrowa celem możliwości ustalenia zakresu potencjalnej wady. Reklamujący podając w reklamacji adres e-mail wnosi i wyraża zgodę na to, że Gwarant wystosuje wezwanie, o którym mowa w ust. 5 i udzieli odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej, na ten adres e-mail wskazany w reklamacji. Jednakże na wyraźne żądanie osoby składającej reklamację, pod warunkiem podania przez nią niezbędnych danych osobowych i kontaktowych, Gwarant udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, przy czym w takim przypadku dla zachowania terminu rozstrzygnięcia reklamacji, wystarczy wysłanie przesyłki listem poleconym.

5. Reklamujący zobowiązany jest udzielić Gwarantowi wyjaśnień i pomocy w sprawach reklamacyjnych. Reklamujący udziela wyjaśnień w terminie 7 dni od wezwania Gwaranta. Brak udzielenia wyjaśnień w niezbędnym zakresie może skutkować odmową uwzględnienia zgłoszenia reklamacyjnego.

6. Reklamacje zgłoszone bez niezbędnych danych kontaktowych, nie będą rozpatrywane przez Gwaranta.

7. Złożenie przez Kupującego reklamacji obliguje go do zabezpieczenia produktu, co do którego zgłoszono reklamację do chwili dokonania oględzin oraz badań przez Gwaranta.

8. Jeżeli w oparciu o treść zgłoszenia reklamacyjnego nie będzie możliwe ustalenie jego zasadności, w celu dalszej weryfikacji zgłoszenia reklamacyjnego, Kupujący zobowiązany jest umożliwić Gwarantowi dokonanie sprawdzenia produktu.

9. Kupujący zobowiązany będzie, pod rygorem utraty praw z gwarancji, do odesłania na koszt Gwaranta produktu Gwarantowi (na wskazany przez niego adres) na czas do 30 dni roboczych. Gwarant nie ma obowiązku zapewnienia produktu zastępczego na czas niezbędny do weryfikacji zgłoszenia reklamacyjnego.

10. Gwarant przystąpi niezwłocznie do rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty przeprowadzenia badań, o których mowa w ust. 9. W przypadkach szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji we wskazanym terminie, Gwarant przekazuje osobie składającej reklamację informację zawierającą przewidywany termin udzielenia odpowiedzi (nie dłuższy jednak niż 30 dni od daty przeprowadzenia oględzin, o których mowa w ust. 9 oraz przyczyny braku możliwości dochowania terminu).

11. W przypadku gdy reklamacja rozpatrywana będzie wyłącznie w oparciu o treść zgłoszenia reklamacyjnego, jego rozpoznanie nastąpi nie później niż w terminie 14 dni od daty zgłoszenia (a w przypadku złożenia przez Kupującego dodatkowych wyjaśnień w trybie przewidzianym w ust. 5 - nie później niż w terminie 14 dni od daty złożenia kompletnych wyjaśnień). W przypadkach szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji we wskazanym terminie, Gwarant przekazuje osobie składającej reklamację informację zawierającą przewidywany termin udzielenia odpowiedzi (nie dłuższy jednak niż 30 dni od daty złożenia reklamacji lub udzielenia dodatkowych wyjaśnień).

REALIZACJA REKLAMACJI

1. Reklamacje uznane przez Gwaranta za zasadne realizowane będą we wskazanym przez Gwaranta terminie, nie dłuższym jednak niż 30 dni roboczych, po uprzednim powiadomieniu Kupującego.

2. Gwarant zrealizuje reklamację w drodze nieodpłatnej naprawy lub wymiany produktu na nowy wolny od wad, jeśli naprawa okaże się niemożliwa do

wykonania lub ekonomicznie nieuzasadniona. O sposobie realizacji reklamacji decyduje Gwarant.

3. W przypadku decyzji Gwaranta o wymianie produktu na nowy, w sytuacji braku możliwości dostarczenia takiego samego produktu, Kupujący zobowiązany jest dokonać wyboru innego (podobnego) produktu z oferty Gwaranta.
4. W uzasadnionych przypadkach Gwarant zastrzega sobie prawo przedłużenia terminu realizacji reklamacji za wcześniejszym poinformowaniem Kupującego.
5. Naprawa zostanie dokonana w sposób najmniej uciążliwy zarówno dla Kupującego jak i Gwaranta. O sposobie realizacji reklamacji decyduje Gwarant po wcześniejszym poinformowaniu Kupującego.
6. Kupujący zobowiązany jest umożliwić Gwarantowi dokonanie naprawy produktu w miejscu jego użytkowania. Jeżeli z uwagi na rodzaj wady nie będzie możliwa naprawa produktu w miejscu jego użytkowania, Kupujący zobowiązany będzie, pod rygorem utraty praw z gwarancji, do wydania produktu Gwarantowi niezbędnego do wykonania naprawy. Gwarant nie ma obowiązku zapewnienia produktu zastępczego na czas naprawy.
7. Wykonanie przez Gwaranta obowiązków wynikających z niniejszej gwarancji powinno być przez strony stwierdzone protokolarnie. W przypadku nieuzasadnionej odmowy podpisania protokołu, protokół zostanie przyjęty jednostronnie przez Gwaranta, ze skutkiem dla obu Stron.
8. W przypadku zgłoszenia nieuzasadnionej reklamacji wszelkie koszty z tym związane, w szczególności wykonanie badań, ekspertyz, koszty dojazdu itp., ponosi zgłaszający reklamację.
9. Jeżeli Gwarant dostarczył Kupującemu zamiast wadliwych produktów (lub ich elementów), produkty (lub ich elementy) wolne od wad, termin gwarancji biegnie na nowo dla nowo dostarczonych produktów (lub ich elementów) bez wad od chwili ich dostarczenia.

WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI GWARANTA

Gwarant nie ponosi odpowiedzialności gwarancyjnej w przypadku wad powstałych w wyniku nieprawidłowego, niezgodnego z przeznaczeniem użytkowania lub pielęgnacji produktu oraz w szczególności w przypadkach:

1. Zabrudzenia;
2. Wad powstałych w wyniku niewłaściwego przewożenia, przenoszenia lub zmontowania;
3. Wad spowodowanych przez zwierzęta lub powstałych w związku z posiadaniem zwierząt;
4. Zalania cieczami barwiącymi;
5. Niewłaściwego wykonywania zabiegów czyszczenia i konserwacji, podczas których została uszkodzona powierzchnia zewnętrzna;
6. Odbarwienia materiału, które są efektem migracji barwników z innych przedmiotów;
7. Wszelkiego rodzaju zarysowania, zadrapania rozcięcia;
8. Wystąpienia zmian zachodzących naturalnie podczas przeciętnej eksploatacji produktu, będących następstwem upływu czasu i używalności;
9. Wad/uszkodzeń powstałych w wyniku naprawy podjętej przez Kupującego we własnym zakresie lub przez podmiot trzeci,
10. Różnic w profilach i odcieniach wynikające z właściwości charakterystyczne dla użytych materiałów np. usłojenia drewna lub oklein, zróżnicowana struktura lub naturalne przebarwienie, rozbieżności kolorystyczne w stosunku do prezentowanych prototypów;
11. Mikro zarysowań, nie głębszych niż 3 mm oraz niedoskonałości.

12. Odstępstwa wymiarowego +/- 1 mm od wymiarów podanych w Konfiguratorze Zamówienia.
13. Wystąpienie na powierzchni blatu drobnych niedoskonałości w powłoce o średnicy do 3 mm ze względu na uwarunkowania technologiczne.
14. Wystąpienia wchrowatości poszczególnych elementów wynoszącej +/- 2 mm/1mb;

ZASADY UŻYTKOWANIA I KONSERWACJI PRODUKTÓW

Czyszczenie i użytkowanie Blaty kompaktowe są odporne na wilgoć, jednakże długotrwały kontakt z wodą może przyczynić się do uszkodzenia blatu. Należy bezwzględnie unikać stawiania gorących naczyń bezpośrednio na powierzchnię blatu. Stosowanie noży i innych ostrych narzędzi bezpośrednio na powierzchni blatu może spowodować jego zniszczenie. Należy używać podkładek, desek do krojenia itp. Rozlane na blacie kompaktowym płyny należy wyczyścić niezwłocznie. Do czyszczenia blatów kompaktowych zaleca się stosowanie ścierek z mikrofibry lub ręczników papierowych oraz ciepłej wody z dodatkiem łagodnego środka odtłuszczającego przeznaczonego do stosowania w gospodarstwie domowym, do bieżącej pielęgnacji i odświeżenia powierzchni należy stosować środek do czyszczenia mebli drewnianych np. PRONTO. Trudno usuwalne plamy zaleca się czyścić za pomocą środków zawierających w swoim składzie aceton. Przed ich zastosowaniem należy sprawdzić działanie ma kawałku próbnym, by przekonać się, że nie powodują uszkodzenia powierzchni.