

# KARTA GWARANCYJNA

## Ogólne warunki gwarancji.

### I. Definicje

1. **gwarant producent** - Polcrux Group spółka z o.o. z siedzibą w Łodzi przy ulicy Jesiotrowej 13. NIP 7292741869
2. **Materace** - Materace sprzedawane przez producenta/gwaranta.
3. **produkt** - pozostałe wyroby sprzedawane przez producenta/gwaranta.
4. **dystrybutor** - przedsiębiorca zajmujący się sprzedażą wyrobów/produktów.
5. **kupujący** - osoba fizyczna, nabywająca, wyrób na cele, niezwiązane bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową.

### II. Zakres i termin gwarancji

6. odpowiedzialność z tytułu gwarancji obejmuje tylko wady wyrobu/produktu powstałe z przyczyn tkwiących w wyrobie/produkcji z winy gwaranta, przez które rozumie się przypadki, gdy wyrób/produkt nie posiada ich w właściwościach określonych w karcie gwarancyjnej na skutek zastosowania wadliwych materiałów, błędów produkcyjnych i błędów konstrukcyjnych.
7. z tytułu gwarancji kupujący/użytkownik, ma prawo do bezpłatnej naprawy wyrobu/produktu, o ile wady wyrobu/produktu ujawniają się w okresie gwarancji.
8. w przypadku stwierdzenia przez gwaranta braku możliwości naprawy wyrobu/produktu, kupującemu przysługiwać będzie prawo wymiany na wyrób/produkt wolny od wad. Jednocześnie gwarant/producent zastrzega sobie prawo do wymiany na inny wyrób/produkt o zbliżonych parametrach jednakże nie gorszych jakościowo niż towar pierwotny.
9. w przypadku zakończenia produkcji reklamowanego wyrobu/produktu i braku możliwości jego naprawy lub wymiany na wolny od wad kupującemu przysługiwać będzie dodatkowe prawo wymiany wyrobu/produktu na inny model wskazany przez gwaranta producenta o zbliżonych parametrach, nie gorszych jakościowo niż towar pierwotny.
10. Gwarancja na wyrób/produkt udzielana jest na okres liczony od momentu wydania wyrobu/produktu kupującemu.
  - a. 24 miesiące na materac
  - b. 12 miesięcy na stelaże, poduszki i pokrowce materacy.
11. Gwarancja obejmuje obszar Rzeczypospolitej Polskiej.

### III Warunki korzystania z gwarancji.

1. Przedstawienie przez kupującego karty gwarancyjnej wyrobu/produktu i uprawdopodobnienie okoliczności jego zakupu, przedstawienie na przykład paragonu, faktury, protokołu odbioru wyrobu itd.
2. stosowanie się przez kupującego do zaleceń zawartych w karcie gwarancyjnej ogólnych informacjach o użytkowaniu wyrobu/produktu.

### IV Gwarancja nie obejmuje.

1. wad wyrobu/produktu wynikłych z nieprzestrzegania przez kupującego zasad określonych w ogólnych informacjach o użytkowaniu wyrobu produktu.
2. wad wyrobu/produktu wynikającego z nieodpowiedniego jego przechowywania i transportu przez kupującego.
3. zmian naturalnych wyrobu/produktu powstałych wskutek jego prawidłowego użytkowania, a wynikających z naturalnego zużycia czy właściwości wyrobu/produktu.
4. wad produktu/wyrobu, powstały w wyniku samowolnego dokonywania przeróbek w wyrobie/produkcji.
5. wad wyrobu/produktu powstałych w wyniku nieprawidłowego czyszczenia suszenia lub użycia niezgodnych z zaleceniami środków piorących.
6. niezgodności wynikającej z zmechanienia się pokrowca, poduszki, materaca, kulkowania materiałów wskutek użytkowania niewłaściwych zabezpieczeń.
7. wad wyrobu/produktu ze względu na niewłaściwie dobraną przez kupującego twardość materaca, poduszki.
8. wad wyrobu/produktu powstałych w wyniku niewłaściwego użytkowania.
9. o wadzie wyrobu/produktu nie stanowi jego zapach oraz dźwięk pracujących elementów.
10. wad wyrobu/produktu powstałych w trakcie transportu po zakupie wyrobu/produktu, chyba, że transport do kupującego został zorganizowany przez gwaranta/producenta.

### V Zgłoszenie Reklamacji

1. w przypadku wystąpienia wady wyrobie/ produkcie. Kupujący proszony jest zgłosić reklamację z tytułu gwarancji u dystrybutora, u którego zakupił wyrób lub u producenta gwaranta. Zgłoszenie powinno być dokonane niezwłocznie, najlepiej w terminie 14 dni od dnia dostrzeżenia wady. W przypadku zaprzestania działalności gospodarczej przez dystrybutora, kupujący proszony jest o zgłoszenie wady bezpośrednio gwarantowi/producentowi.
2. Zaleca się zaprzestanie użytkowania reklamowanego wyrobu/produktu co najmniej do czasu oględzin wyrobu/produktu, chyba że gwarant/producent w uzasadnionych przypadkach określi dłuższy termin
3. w momencie składania reklamacji kupujący powinien przedstawić kartę gwarancyjną wyrobu/produktu i uprawdopodobnić okoliczność zakupu wyrobu/ produktu.
4. zgłoszenie reklamacyjne powinno mieć formę pisemną i zawierać tytuł "zgłoszenie reklamacji z tytułu gwarancji", dane osobowe kupującego, imię i nazwisko, adres do korespondencji, telefon, adres, email, dane dystrybutora, opis reklamowanego wyrobu/produktu, między innymi nazwa, model, określenie daty zakupu wyrobu/produktu, określenie ceny zakupu wyrobu/produktu, określenie, daty, stwierdzenia, wady, opis okoliczności stwierdzających wady. Dokładny opis wady. Opis okoliczności użytkowania wyrobu/produktu, żądanie kupującego opis stanu wyrobu/produktu na moment przekazywania go do reklamacji. Kupujący, składając reklamację może skorzystać z wzoru formularza zgłoszenia reklamacyjnego

udostępnianego przez dystrybutora lub gwaranta producenta na stronie internetowej. W przypadku gdy w treści reklamacji nie zawarto danych kontaktowych kupującego, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

5. w celu zapewnienia odpowiedniego zasobu informacji potrzebnego do właściwej oceny, zgłaszanej, wady wyrobu/produktu oraz przyspieszenia procedury reklamacyjnej, zaleca się dokonać przez kupującego dokumentacji zdjęciowej i załączenie ich do zgłoszenia reklamacyjnego.

6. W przypadku niemożności oceny zasadności reklamacji na podstawie dostarczonych zdjęć konieczne jest odebranie wyrobu/produktu, między innymi w celu przeprowadzenia oględzin, o ile kupujący nie dostarczył wcześniej wyrobu/produktu dystrybutorowi lub gwarantowi/producentowi. Oględziny są prowadzone w siedzibie gwaranta producenta reklamowanego wyrobu, kupujący może dostarczyć dystrybutorowi lub gwarantowi, na koszt gwaranta za pośrednictwem przedstawiciela gwaranta lub firmy kurierskiej obsługujących gwaranta. W przypadku chęci skorzystania przez kupującego z transportu gwaranta. Kupujący proszony jest o kontakt z dystrybutorem lub gwarantem w celu umówienia terminu odbioru wyrobu/produktu od kupującego.

### VI Rozpatrzenie reklamacji.

1. gwarant zobowiązany jest wykonać swoje obowiązki wynikające z gwarancji w terminie 42 dni kalendarzowych, licząc od dnia dostarczenia wyrobu/ produktu przez kupującego dystrybutorowi lub gwarantowi. Producent/gwarant dołoży wszelkich starań, aby czas ten był jak najkrótszy.
2. gwarant producent nie udostępni produktu zastępczego na okres wykonywania swoich obowiązków wynikających z gwarancji.
3. gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy, sprzedanych w przypadku braku zgodności rzeczy sprzedanej z umową, kupującemu z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt sprzedawcy, a gwarancja nie ma wpływu na środki ochrony prawnej.
4. wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu niezgodności rzeczy sprzedanej z umową.
5. jeżeli wykonaniu swoich obowiązków gwarant producent dostarczył kupującemu wyrób/produkt wolny od wad, albo dokonał istotnej napraw wyrobu/produktu. Termin gwarancji biegnie na nowo od chwili dostarczenia wyrobu/produktu wolnego od wad lub zwrócenia naprawionego wyrobu/produktu. Jeżeli gwarant/producent wymienił część rzeczy, przepis powyższy stosuje się odpowiednio do części wymienionych. W innych wypadkach termin gwarancji ulega przedłużeniu o czas, w ciągu którego wskutek wady kupując, nie mógł korzystać z wyrobu/ produktu.

Polcrux Group sp. z o.o

