

KARTA GWARANCYJNA

Warunki Gwarancji Holzexport Sp. z o.o. dla podłogi użytkowanej (parkietów, desek) w pomieszczeniach mieszkalnych

Parkiety/deski produkowane są przez Holzexport Sp. z o.o. zgodnie z normami europejskimi, w tym zgodnie z normą PN-EN 13489-2003. Proces produkcyjny poddany jest stałej rygorystycznej kontroli, co pozwala gwarantować zachowanie najwyższych standardów jakości. Parkiet wyprodukowany w firmie Holzexport to podłoga o wyjątkowych walorach estetycznych, szybka i łatwa w montażu, zachowująca trwałość przez wiele dziesiątków lat.

I. Przedmiot i zakres gwarancji

Holzexport Sp. z o.o. z siedzibą w Kielcach (25-116), przy ul. Ściegiennego 256 (zwany dalej „Producentem”) udziela gwarancji na następujących zasadach:

1. Warunki ogólne:

- 1.1. Przedmiotowa gwarancja udzielona jest zgodnie z normami prawa europejskiego obowiązującymi w kraju siedziby Producenta i podlega wyłącznie temu prawu.
- 1.2. Okres gwarancji wynosi 5 lat i liczony jest od dnia sprzedaży towaru pierwszemu użytkownikowi przez Sprzedawcę, Autoryzowanego Przedstawiciela Holzexport Sp. z o.o. lub przez Producenta, niemniej w każdym przypadku okres gwarancji zaczyna się w terminie 1 roku od sprzedaży przez Producenta.
- 1.3. Zasięg terytorialny gwarancji obejmuje wyłącznie państwo będące siedzibą Producenta lub państwo, w którym Nabywca dokonał zakupu od Autoryzowanego Przedstawiciela Holzexport Sp. z o.o. lub bezpośrednio u Producenta - pod warunkiem, że Nabywca zainstalował podłogę w pomieszczeniu mieszkalnym w państwie, w którym dokonał zakupu.
- 1.4. Gwarancja na sprzedany towar nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Nabywcy będącego konsumentem wynikających z niezgodności towaru z umową ani też uprawnień Nabywcy wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa europejskiego obowiązującego w kraju siedziby Producenta.
- 1.5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej gwarancji zastosowanie mają normy prawa europejskiego powszechnie obowiązujące w kraju siedziby Producenta.
- 1.6. Warunki gwarancji są udostępnione w formie elektronicznej na stronie internetowej <http://www.holzexport.com.pl/>.

2. Zakres objęty gwarancją:

- 2.1. Niniejsza gwarancja odnosi się do desek parkietu stanowiących elementy podłogi.
- 2.2. Gwarancja udzielana jest wyłącznie pod warunkiem ułożenia podłogi w pomieszczeniach mieszkalnych.
- 2.3. Odpowiedzialność Producenta z tytułu udzielonej gwarancji obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w przedmiocie sprzedaży.
- 2.4. Przedmiotem gwarancji jest jakość wykonania (wymiały, wzajemne dopasowanie) desek parkietu stanowiących elementy podłogi zgodnie z Normą PN-EN 13489-2004 jak również trwałość konstrukcji poszczególnych desek parkietowych klejonych do podłoża.
- 2.5. Gwarancja obejmuje deski parkietu położone i użytkowane zgodnie z Instrukcją Montażu i Instrukcją Konserwacji Producenta.

2.6. Instrukcja Montażu i Instrukcja Konserwacji Producenta umieszczone są w opakowaniu produktu, a dodatkowo udostępnione na stronie internetowej www.holzexport.com.pl

3. Zakres wyłączony z gwarancji:

3.1. Gwarancja Producenta nie obejmuje:

- a) wad wynikających z montażu, konserwacji lub eksploatacji przedmiotu sprzedaży w sposób niezgodny z Instrukcją Montażu, Instrukcją Konserwacji lub ogólnie uznanych zasad sztuki budowlanej;
- b) zużycia produktu będącego następstwem jego normalnej eksploatacji, w tym zużycia powierzchni lakierniczej, olejowanej lub bejcowanej, zarówno z tytułu uszkodzeń jak i naturalnego zużycia;
- c) trwałości konstrukcji oraz jakichkolwiek wad w przypadku zabronionej przez Producenta instalacji na ogrzewaniu podłogowym desek parkietowych z gatunków drewna niedopuszczonych przez Producenta;
- d) wad wynikłych z niewłaściwych warunków transportu lub przechowywania produktu;
- e) jawnych wad desek po położeniu; deski z wadami jawnymi należy zwrócić do Sprzedawcy przed ułożeniem celem wymiany;
- f) uszkodzeń i deformacji wynikających z utrzymywania innej niż określona w Instrukcji Montażu lub Instrukcji Konserwacji temperatury lub poziomu wilgotności w pomieszczeniu, gdzie zamontowany jest przedmiot sprzedaży;
- g) uszkodzeń desek (także zarysowań) wywołanych działaniem czynników zewnętrznych, w tym mechanicznych (np. twardych lub ostrych przedmiotów, pazurów zwierząt, przesuwania po podłodze przedmiotów niezabezpieczonych filcowymi podkładkami) lub ich normalnym zużyciem;
- h) zmiany barwy drewna z upływem czasu wynikającej z wystawienia na działanie światła lub naturalnego starzenia się materiału drzewnego;
- i) zmiany barwy drewna spowodowanej konserwacją niezgodną z Instrukcją Konserwacji;
- j) zmiany wizualnej deski na skutek wykwitów soli mineralnych w przypadku gatunków drewna pochodzących z obszaru poza Europą;
- k) różnicy wizualnej pomiędzy barwą, usłojeniem, ilością lub wielkością sęków, ziarnistością próbki produktu prezentowanej w punkcie sprzedaży lub na fotografiach obecnych na stronie internetowej, w katalogach i innych materiałach marketingowych lub w inny sposób przez Producenta, a barwą, usłojeniem, ilością lub wielkością sęków oraz ziarnistością zakupionego przez Nabywcę produktu;
- l) desek po jakiegokolwiek modyfikacji, z wyjątkiem tej dopuszczonej w Instrukcji Montażu;
- m) parkietów/desk ponownie zamontowanych w nowym miejscu;
- n) parkietów/ desk przesuszonych na skutek wadliwego działania systemu ogrzewania;
- o) uszkodzeń lub zmian desek powstałych poprzez działania wilgoci zawartej w podłożu lub w ścianach, zalania pomieszczenia, uszkodzenia elementu instalacji wodnej lub sanitarnej lub innych podobnych zdarzeń, których wynikiem było przedostanie się wilgoci do parkietu;
- p) wad i uszkodzeń powstałych po jakichkolwiek przeróbkach lub zmianach konstrukcyjnych desek;
- q) naturalnych różnic kolorystycznych lub strukturalnych, które mogą wystąpić w obrębie danego gatunku, sortu lub partii produkcyjnej.

3.2. Naruszenie którejkolwiek z zasad wskazanych w Instrukcji Montażu lub w Instrukcji Konserwacji powoduje utratę uprawnień z tytułu gwarancji.

4. Koszty związane z wymianą lub przeinstalowaniem podłogi w okresie gwarancyjnym

W przypadku kiedy Producent ma obowiązek lub podejmie decyzję o wymianie lub przeinstalowaniu podłogi w okresie gwarancyjnym, nie ma on obowiązku pokrycia następujących kosztów: demontażu i/lub ponownej instalacji wadliwej podłogi, odnowienia powierzchni, ponownego wykończenia wymienionej i/lub przylegającej podłogi, z zastrzeżeniem art. 8 ust. 2 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (Dz.U. z 2002 r., nr 141, poz. 1176 z późn. zm.).

Producent nie ma również obowiązku naprawy lub wymiany materiałów podłoża, klejów lub jakichkolwiek innych środków lub materiałów użytych w procesie demontażu, ponownej instalacji lub ponownego wykończenia.

II. Sposób załatwienia reklamacji

5. Zgłaszanie reklamacji:

- 5.1. Reklamacje rozpatrywane są wyłącznie przez Producenta – Holzexport Sp. z o.o. z siedzibą w Kielcach (25-116), przy ul. Ściegiennego 256.
- 5.2. W przypadku stwierdzenia wady parkietu/ deski objętej przedmiotową gwarancją, w celu realizacji uprawnień z gwarancji, należy dokonać zgłoszenia reklamacji z formie pisemnej u Sprzedawcy, u którego zostały zakupione parkiet/ deski, a w razie braku takiej możliwości bezpośrednio u Producenta. Zgłoszenie musi zostać dokonane w nieprzekraczalnym terminie 1 miesiąc od dnia ujawnienia wady. Zgłoszenia należy dokonać na protokole reklamacyjnym dostępnym u Sprzedawcy. W razie braku możliwości dokonania zgłoszenia na protokole reklamacyjnym należy złożyć je w formie pisemnej wraz z kopią dowodu zakupu.

6. Rozpatrzenie reklamacji:

- 6.1. Zgłoszenia reklamacyjne w okresie gwarancji będą rozpatrywane wyłącznie pod warunkiem zwrotu lub okazania produktu oraz dowodu zakupu.
- 6.2. Zasadność roszczeń gwarancyjnych może być weryfikowana w drodze oględzin podłogi w miejscu jej instalacji lub warunków w jakich jest ona użytkowana w terminie uzgodnionym przez strony. Producent uprawniony jest do żądania od Nabywcy przedstawienia dodatkowych informacji związanych z zaistnieniem wady jeżeli jest to konieczne dla oceny zasadności zgłoszonej reklamacji. W przypadku podłóg olejowanych Producent uprawniony jest do żądania od Nabywcy przedstawienia kopii rachunków za zakupione środki do pielęgnacji z okresu ostatnich 12 miesięcy. Bezzasadna odmowa oględzin podłogi w miejscu jej instalacji lub warunków w jakich jest ona użytkowana lub bezzasadna odmowa przedstawienia dodatkowych informacji związanych z zaistnieniem wady, jeżeli jest to konieczne dla oceny zasadności zgłoszonej reklamacji, skutkuje nieuwzględnieniem roszczenia reklamacyjnego.
- 6.3. Producent zobowiązuje się do ustosunkowania się do prawidłowo dokonanego i kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji.
- 6.4. W razie uwzględnienia roszczeń reklamacyjnych Producent:
 - a) w przypadku stwierdzenia wady istotnej uniemożliwiającej normalną, prawidłową eksploatację podłogi wymieni wadliwy produkt na wolny od wad;
 - b) w przypadku wadliwej deski, która nie została zainstalowana z powodu wykrycia wady lecz odłożona – Producent nieodpłatnie wymieni deskę na wolną od wad;

- c) w pozostałych przypadkach Producent usunie nieodpłatnie zgłoszone wady, o ile wada jest możliwa do usunięcia albo obniży cenę w przypadku gdy wada nie jest możliwa do usunięcia lub jej usunięcie będzie za sobą pociągać nadmierne koszty.
- 6.5. Nieistotne naprawy (np. tzw. „wypełnienie ubytków po sęku”) i odnowienia dokonane przez Producenta nie powodują wydłużenia okresu udzielonej gwarancji.
- 6.6. O sposobie załatwienia gwarancji decyduje Producent. Producent za pośrednictwem Sprzedawcy, u którego została zakupiona podłoga, a jeśli nie jest to możliwe, to bezpośrednio, zawiadamia Nabywcę drogą elektroniczną, na piśmie lub telefonicznie o sposobie załatwienia reklamacji.
- 6.7. Wszelkie wadliwe produkty, których wymiany dokonano w ramach gwarancji, stają się własnością Producenta.

Udziela powyższej gwarancji w imieniu Holzexport Sp. z o.o.