

REGULAMIN GWARANCJI

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

Regulamin gwarancji – Ogólne Warunki Gwarancji (dalej: OWG) stanowią integralną część umowy sprzedaży produktów importowanych przez spółkę AMK MAREK KAISER Spółka komandytowa, ul. Główna 2, (64-600) Dąbrówka Leśna, KRS: 0001107713 (dalej: Gwarant) w postaci paneli podłogowych winylowych SPC (Stone-Plastic Composite) (dalej: Produkt), objętych gwarancją na terenie krajów, w których zostały nabyte przez Kupującego.

OWG zawiera szczegółowe warunki udzielonej gwarancji przez Gwaranta na Produkt wprowadzany do obrotu przez podmioty pośredniczące w sprzedaży (dalej: Sprzedawca).

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem gwarancji udzielanej na podstawie OWG jest jakość paneli podłogowych winylowych SPC (Stone-Plastic Composite), importowanych przez Gwaranta i wprowadzonych do obrotu przez Sprzedawcę. Ogólne Warunki Gwarancji znajdują zastosowanie do wszystkich Produktów tego samego rodzaju, obejmujących różne rozmiary i kolory, które są objęte programem gwarancyjnym. Gwarancja dotyczy Produktu zakupionego w ramach sieci sprzedaży.
2. Gwarant udziela gwarancji na Produkt na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie gwarancji, pod warunkiem korzystania z niego przez Kupującego zgodnie z przeznaczeniem oraz zaleceniami zawartymi w instrukcji montażu, która jest załączona do OWG.

§ 2

Okres i wartość gwarancji

1. Gwarancja obowiązuje przez okres:
 - 1) 25 lat – w przypadku użytkowania Produktu w warunkach domowych, wewnątrz pomieszczeń,
 - 2) 10 lat – w przypadku użytkowania Produktu w warunkach komercyjnych, wewnątrz pomieszczeń.
2. Okres gwarancji liczony jest od daty zakupu Produktu przez Kupującego, potwierdzonej wystawioną fakturą sprzedaży.
3. Wady Produktu zgłoszone zgodnie z postanowieniami § 4 OWG po upływie okresu gwarancji nie są objęte gwarancją.
4. W przypadku uznania reklamacji wymiana Produktu w ramach gwarancji odbywa się w sposób proporcjonalny, tj. z uwzględnieniem czasu, przez jaki Produkt był użytkowany od daty jego zakupu.

5. W momencie zgłoszenia wady Produktu, pierwotna wartość gwarancji ulega zmniejszeniu w oparciu o system procentowej amortyzacji Produktu:
- ≤ 2 lata – 100 % wartości produktu
 - ≤ 5 lat – 80 % wartości produktu
 - ≤ 10 lat – 60 % wartości produktu
 - ≤ 15 lat – 40 % wartości produktu
 - ≤ 20 lat – 20 % wartości produktu,
 - ≤ 25 lat – 12 % wartości produktu.
6. W przypadku wymiany Produktu w ramach gwarancji na nowy Produkt, czynność ta nie powoduje rozpoczęcia biegu nowego okresu gwarancyjnego – gwarancja nadal trwa w pierwotnym okresie, liczonym od daty pierwszego zakupu.

§ 3

Zakres gwarancji

1. Gwarancja obejmuje wady fizyczne Produktu, w szczególności:
 - 1) ukryte wady produkcyjne i materiałowe powstałe z przyczyn tkwiących w Produktach, ujawnione w okresie, o którym mowa w § 2 ust. 1 OWG,
 - 2) wady w postaci uszkodzeń mechanicznych, takich jak pęknięcia, złamania, zarysowania, wgniecenia, które nie powstały z winy Kupującego,
 - 3) zmiany parametrów technicznych Produktu w porównaniu z kartą techniczną, które nie są wynikiem normalnego zużycia, użytkowania zgodnego z przeznaczeniem ani nieprawidłowego montażu, który odpowiada instrukcji montażu stanowiącej załącznik do OWG.
2. Gwarancja nie obejmuje wad Produktu wynikłych z:
 - 1) uszkodzeń mechanicznych (pęknięcia, stłuczenia) powstałych w czasie transportu, z winy Kupującego lub osób trzecich oraz w wyniku stosowania Produktu niezgodnie z jego przeznaczeniem, w tym do celów innych niż użytkowanie domowe, komercyjne,
 - 2) niewłaściwego zamontowania Produktu, tj. w sposób sprzeczny z instrukcją montażu podłogi załączonej do OWG,
 - 3) niewłaściwego obchodzenia się z Produktem, w szczególności jego nieprawidłowego przechowywania, instalacji oraz konserwacji,
 - 4) uszkodzeń spowodowanych przez przedmioty ostre lub posiadające ostre krawędzie, w tym wad i uszkodzeń powstałych na skutek umieszczania na Produkcie ciężkich mebli, takich jak zabudowa kuchenna,
 - 5) zdarzeń losowych, w tym powodzi, pożaru, zalania, wypadku (w tym wypadku chemicznego), eksplozji, działania ujemnych temperatur, uderzeń pioruna, aktu wandalizmu,
 - 6) zamontowania Produktu na zewnątrz budynku, tj. poza zamkniętymi i zabezpieczonymi pomieszczeniami, niezależnie od rodzaju zadaszenia lub osłony,
 - 7) niedbalstwa, zanieczyszczeń, braku mat chroniących przed piaskiem, kołami krzeseł, stołów i innych mebli, braku lub nieprawidłowego zabezpieczenia dolnych powierzchni

mebli, a także działania wysokich temperatur (np. pochodzących z sauny) oraz czynników chemicznych,

3. Gwarancja obowiązuje wyłącznie w przypadku stosowania Produktu wewnątrz pomieszczeń.
4. Gwarancja również nie obejmuje pokrycia:
 - 1) poniesionych kosztów demontażu i ponownego montażu (koszty te pokrywa Kupujący),
 - 2) kosztów związanych z wykonywaniem połączeń telefonicznych do Gwaranta,
 - 3) kosztów dojazdu do Gwaranta, które nie są związane z dostarczeniem Produktu celem przeprowadzenia czynności gwarancyjnych,
 - 4) utylizacji reklamowanego Produktu,
 - 5) przestojów w użytkowaniu pomieszczenia lub związanych z tym strat po stronie Kupującego,
 - 6) kosztu utraconego wynagrodzenia,
 - 7) odszkodowania za niemożność użytkowania Produktu przez czas konieczny do wykonania reklamacji na podstawie postanowień OWG,
 - 8) szkód wynikających z subiektywnego braku satysfakcji z Produktu, rozbieżności pomiędzy oczekiwaniami a rzeczywistym wyglądem Produktu, a także jakichkolwiek kosztów dodatkowych poniesionych w związku z jego zakupem lub użytkowaniem,
 - 9) kosztu zakupu produktów oznaczonych jako „drugi gatunek”, „towar przeceniony” lub innych produktów niepełnowartościowych, których wady były znane Kupującemu przed dokonaniem zakupu.
5. Dokonanie przez Kupującego jakichkolwiek modyfikacji Produktu lub jego naprawy w sprzeczności z postanowieniami OWG oraz załączoną do niej instrukcją montażu skutkuje wygaśnięciem niniejszej gwarancji.

§ 4

Zgłoszenie reklamacji

1. Reklamacje z tytułu gwarancji należy zgłaszać w pierwszej kolejności do Sprzedawcy, u którego Produkt został zakupiony.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zostać dokonane na piśmie oraz wysłane do Sprzedawcy drogą listową lub w formie wiadomości e-mail na adres kontaktowy Sprzedawcy.
3. Dokonanie zgłoszenia reklamacyjnego z naruszeniem § 4 ust. 1 i 2 OWG może wydłużyć proces rozpatrzenia reklamacji lub spowodować jej nieuznanie.
4. Zgłoszenie powinno zawierać:
 - 1) dane Kupującego,
 - 2) oryginał lub kopię dowodu zakupu (np. faktura, paragon),
 - 3) dokładny opis wady,
 - 4) datę stwierdzenia wady,
 - 5) zdjęcia dokumentujące uszkodzenia,
 - 6) żądania Kupującego.
5. Wady lub uszkodzenia Produktu ujawnione w okresie gwarancji powinny zostać zgłoszone Sprzedawcy niezwłocznie, nie później jednak niż 14 dni od daty ich ujawnienia. Po upływie wskazanego czasu żadne roszczenie nie będzie uwzględniane.

6. Wszelkie pytania oraz wątpliwości dotyczące rozpatrywania reklamacji powinny być kierowane w pierwszej kolejności do Sprzedawcy.
7. Przed przekazaniem Produktu Sprzedawcy, Kupujący zobowiązany jest skontaktować się z nim w celu uzyskania informacji dotyczących sposobu dostarczenia wadliwego Produktu.
8. Sprzedawca zobowiązany jest do wstępnej weryfikacji zasadności zgłoszenia reklamacji otrzymanej przez Kupującego oraz przekazania go Gwarantowi, gdy wystąpi podstawa do uznania reklamacji.

§ 5

Warunki realizacji gwarancji

1. Gwarancja przysługuje wyłącznie pierwszemu nabywcy oraz obejmuje jedynie pierwszy montaż Produktu. Za pierwszego nabywcę uznaje się osobę wskazaną jako Kupującego na fakturze zakupu Produktu. Gwarancja ma charakter niezbywalny.
2. W przypadku stwierdzenia wady Produktu, Kupujący zobowiązany jest do:
 - 1) niezwłocznego wyłączenia wadliwego Produktu z użytkowania pod rygorem utraty gwarancji,
 - 2) zabezpieczenia Produktu w sposób umożliwiający jego ocenę przez Sprzedawcę oraz Gwaranta,
 - 3) zgłoszenia reklamacji do Sprzedawcy zgodnie z § 4 OWG.
3. W przypadku niezgodności w ocenie dotyczącej wystąpienia lub braku wady Kupujący oraz Gwarant mogą się odwołać do oceny powołanego za obopólnym porozumieniem rzeczoznawcy. Koszty ekspertyzy zostaną rozliczone wedle uzgodnień pomiędzy Gwarantem a Kupującym.
4. W przypadku braku zgodności Produktu z umową, Kupującemu przysługują - z mocy prawa - środki ochrony prawnej realizowane przez Sprzedawcę i na jego koszt. Gwarancja nie ogranicza ani nie wyłącza tych uprawnień.
5. Jeżeli w chwili naprawy lub wymiany Produkt nie jest już produkowany albo nie występuje w tej samej wersji, Gwarant ma prawo zastąpić go produktem o zbliżonych właściwościach i nie gorszych parametrach.
6. Produkty przekazywane Sprzedawcy i Gwarantowi w ramach procedury gwarancyjnej powinny być kompletne. Przekazanie produktu niekompletnego może wydłużyć czas realizacji naprawy lub ją uniemożliwić. Gwarancją objęte są wyłącznie produkty możliwe do weryfikacji serwisowej, które nie posiadają uszkodzeń mechanicznych powstałych na skutek działania czynników zewnętrznych.
7. Produkt powinien zostać odpowiednio zabezpieczony na czas transportu, w szczególności przed uszkodzeniami mogącymi powstać w jego trakcie. Zaleca się wykorzystanie oryginalnego opakowania lub innego, zapewniającego bezpieczne warunki przewozu.
8. W przypadku nieuznania reklamacji Produkt zostanie zwrócony Kupującemu.

§ 6

Sposób realizacji gwarancji

1. W razie pozytywnego rozpatrzenia reklamacji przez Sprzedawcę, przesyła on do Gwaranta zgłoszenie reklamacyjne wraz z informacjami wskazanymi w § 4 ust. 4 OWG.
2. Z chwilą otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego, Gwarant zobowiązany jest w terminie nieprzekraczającym 7 dni roboczych od daty skutecznego doręczenia zgłoszenia, do nawiązania kontaktu z Kupującym w celu ustalenia dalszego toku postępowania reklamacyjnego. W zależności od charakteru zgłoszonego roszczenia, procedura reklamacyjna może wymagać wizyty przedstawiciela Gwaranta w miejscu wskazanym przez Kupującego.
3. Reklamacja zostanie rozpatrzona przez Gwaranta w terminie 14 dni od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego, obejmującego wszystkie niezbędne informacje i dokumenty umożliwiające ocenę zasadności roszczenia.
4. Po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji przez Gwaranta, reklamowana liczba paczek zostanie wymieniona na identyczną ilość pełnowartościowego Produktu wolnego od wad, z zastrzeżeniem § 2 ust. 4-6 OWG.

§ 7

Zasady montażu i eksploatacji Produktu a odpowiedzialność gwarancyjna

1. Kupujący lub monter zobowiązany jest do przestrzegania instrukcji montażu i konserwacji udostępnionych przez Sprzedawcę i Gwaranta. Montaż Produktu powinien zostać przeprowadzony przez wyspecjalizowanego instalatora, a jego wykonanie potwierdzone imiennym rachunkiem wystawionym przez tego instalatora.
2. Przed przystąpieniem do montażu oraz w jego trakcie, panele należy dokładnie sprawdzić pod kątem ewentualnych wad materiałowych, w warunkach oświetleniowych zbliżonych do tych, w jakich będą użytkowane.
3. Montaż Produktu jest równoznaczny z akceptacją jego stanu technicznego i wizualnego.
4. Produktu z widocznymi wadami nie należy montować pod żadnym pozorem.
5. Wszystkie Produkty przeznaczone do montażu w ramach jednej inwestycji powinny zostać zamówione jednocześnie. Gwarant nie zapewnia kompatybilności Produktów pochodzących z różnych zamówień, ze względu na możliwe różnice wynikające z odmiennych partii produkcyjnych.
6. W celu ochrony powierzchni podłogi należy zabezpieczyć ją przed przedostawaniem się piasku, pyłu lub innych drobnoziarnistych zanieczyszczeń poprzez zastosowanie odpowiedniej, nie gumowanej wycieraczki przy drzwiach wejściowych.
7. Spodnia część mebli powinna być zabezpieczona odpowiednim materiałem ochronnym. Krzesła, sofy oraz meble na kółkach należy ustawiać na matach ochronnych lub wyposażyć w kółka typu W bądź specjalne ochraniacze, aby uniknąć wgnieceń.
8. Montaż paneli powinien zostać przeprowadzony na suchym, równym i stabilnym podłożu zgodnym z instrukcją montażu, takim jak posadzka cementowa, wylewka betonowa, jastyrych lub masy wyrównujące.
9. Zgodnie z zaleceniami MULTILAYER MODULAR FLOORING ASSOCIATION (MMFA), wszelkie nierówności podłoża przekraczające 2 mm na długości 1 metra

bieżącego oraz 1 mm na odcinku 20 cm muszą zostać wyrównane przed rozpoczęciem montażu.

10. Wszelkie wady powstałe na skutek nieprzestrzegania warunków określonych w niniejszym paragrafie nie będą uznawane za wady wynikające z cech Produktu i w związku z tym nie będą objęte ochroną przewidzianą w niniejszym Regulaminie gwarancji.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Gwarant nie udziela w sposób wyraźny lub dorozumiany żadnych innych gwarancji niż gwarancja zawarta w niniejszym Regulaminie gwarancji.
2. Gwarancja zastępuje wszelkie zapewnienia ustne udzielone Kupującemu.
3. Niniejszy Regulamin gwarancji nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Kupującego wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Regulamin gwarancji obowiązuje na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem gwarancji zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego.
6. Na podstawie art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 ze zm.) oraz na podstawie Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781), Gwarant informuje Kupującego, iż podanie danych osobowych w chwili zgłoszenia wady Produktu, jak również po wykonaniu jego zamiany na nowy, jest dobrowolne, ale konieczne do rozpatrzenia reklamacji z tytułu gwarancji. Podając swoje dane osobowe Kupujący wyraża zgodę na ich zbieranie i przetwarzanie przez Gwaranta w celu realizacji uprawnień wynikających z gwarancji. Kupujący ma prawo dostępu do treści przekazanych Gwarantowi danych osobowych oraz ich poprawiania lub żądania usunięcia.
7. Do OWG zawiera się następujący załącznik:
 - Załącznik Nr 1 – Instrukcja montażu podłogi z twardym rdzeniem.