

## **OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI**

1. **FABRYKA MATERACÓW HEVEA s.c.** zwana dalej Gwarantem, zapewnia Kupującemu zachowanie właściwej jakości oraz prawidłowe, zgodne z przeznaczeniem funkcjonowanie swoich produktów przy zachowaniu Zasad konserwacji i pielęgnacji i na tej podstawie udziela gwarancji na okres 2 lat, liczony od daty zakupu, widniejącej na paragonie fiskalnym lub fakturze.
2. Gwarant udziela odrębnej gwarancji na wkład lateksowy w modelach: Hevea Junior, Disney Junior Lux, Family, Comfort, Comfort Royal, Comfort Amore na okres 10 lat, Comfort Prestige, Body Comfort, Comfort Body Max na okres 15 lat, Baby, Krzyś, Celebrities, Disney Baby na okres 5 lat oraz na wkład piankowy Cosmo i piankowo-lateksowy Fitness Lateks i ThermoMagic 5 lat. Gwarancja na stelaże wynosi 3 lata. Okres gwarancji liczony jest od daty zakupu widniejącej na paragonie fiskalnym lub fakturze.
3. Zgłoszenie reklamacyjne należy przedstawić w formie pisemnej na Formularzu Reklamacyjnym w miejscu zakupu lub przesłać na adres Gwaranta.
4. Uprawnienia wynikające z udzielonej gwarancji mogą być realizowane przez Kupującego po przedstawieniu oryginału dowodu zakupu bądź jego duplikatu wystawionego w miejscu zakupu.
5. Prawidłowo złożone zgłoszenie reklamacyjne zostanie rozpatrzone przez Gwaranta, a decyzja o jego przyjęciu lub odrzuceniu zostanie przekazana w formie pisemnej (listownie lub na adres mailowy, zależnie od formy złożenia reklamacji) Kupującemu w terminie 14 dni od daty jego dostarczenia Gwarantowi.
6. Kupujący zobowiązany jest zgłosić wadę niezwłocznie, nie później niż 60 dni od dnia jej wystąpienia lub stwierdzenia.
7. Wady ukryte produktu, ujawnione w okresie gwarancji będą naprawiane bezpłatnie, niezwłocznie po otrzymaniu towaru od Kupującego. Gwarant zastrzega sobie prawo wydłużenia terminu naprawy w przypadku konieczności sprowadzenia niezbędnych surowców.
8. Sposób dostarczenia produktu wadliwego do Gwaranta strony ustalą indywidualnie po przesłaniu wypełnionego Formularza Reklamacyjnego. W przypadku odrzucenia zgłoszenia reklamacyjnego, Kupujący będzie obciążony ewentualnymi kosztami transportu produktu do i od Gwaranta wg aktualnego cennika.
9. Gwarant nie udostępnia produktu zastępczego na okres naprawy.
10. Jeżeli produkt ma wadę Kupujący może żądać wymiany towaru na wolny od wad albo usunięcia wady.
11. W razie uznania reklamacji i wymiany towaru na wolny od wad, Kupujący winien zwrócić reklamowany towar w stanie kompletnym. W przeciwnym bowiem razie Gwarant obciąży nabywcę równowartością brakujących elementów.
12. Gwarancja obejmuje wady ukryte towaru zmniejszające jego wartość lub użyteczność ze względu na przeznaczenie i właściwości funkcjonalne.
13. Gwarancją nie są objęte uszkodzenia wyrobu powstałe po jego dostarczeniu i zainstalowaniu przez klienta a w szczególności powstałe w wyniku niewłaściwego użytkowania (niezgodnego z Zasadami Użytkowania i Konserwacji oraz wszywką na metce) a także wywołane zdarzeniami losowymi niezależnymi od Gwaranta lub przeróbkami i zmianami konstrukcyjnymi wykonanymi samodzielnie przez Kupującego.
14. Gwarant nie ponosi żadnej odpowiedzialności za uszczerbek na zdrowiu użytkownika, jeśli wynika on z niewłaściwego użytkowania towaru.
15. Gwarancji nie podlega jak poniżej:
  - a/ przebarwienie pianek poliuretanowych i lateksowych, które powstaje w naturalnych procesach użytkowania i nie zmienia właściwości użytkowych produktu,
  - b/ specyficzny zapach pianek stosowanych jako wkład w materacach i poduszkach, wynikający z procesu technologicznego i ulatniający się w miarę użytkowania,
  - c/ odkształcenie materaca do 10% wysokości wkładu bez względu na jego budowę, które jest wynikiem normalnego użytkowania i nie stanowi wady ani defektu,
  - d/ zabrudzenie lub piling na powierzchni pokrowca – powstałe w wyniku jego użytkowania,
  - e/ zniszczenie produktu w wyniku obciążenia go ciężkimi przedmiotami lub w wyniku stosowania niewłaściwego stelaża (niezgodnego z zaleceniami Producenta),
  - f/ uszkodzenie pokrowca lub wkładu na skutek przechowywania (powyżej 14 dni od dostarczenia) w opakowaniu zewnętrznym i w formie zagiętej lub zrolowanej,
  - g/ zmiany koloru pianek w stosunku do oferty handlowej, wynikające z warunków procesu produkcyjnego u poddostawców,
  - h/ zmiana układu perforacji lateksu, która wynika z procesu technologicznego i nie ma wpływu na jakość produktu.
16. Gwarant zastrzega sobie prawo do łączenia elementów wkładu materaca w wybranych modelach, co nie powoduje obniżenia jakości wyrobu.
17. Gwarant zastrzega sobie prawo do dostarczania materaców z tolerancją rozmiaru ujemną i dodatnią do 1 cm. W przypadku materaców lateksowych dla rozmiarów powyżej 160/70 tolerancja wynosi 2 cm.
18. Niniejsze Ogólne Warunki Gwarancji, nie ograniczają, ani nie zawieszają uprawnień Kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową, zgodnie z brzmieniem zapisów Ustawy o Prawach Konsumenta z dnia 24.06.2014r. (DZ. U. z 2014r. poz. 827)