

Warunki gwarancji i proces reklamacji Oltens

Dziękujemy za dokonanie zakupu produktu marki Oltens i gratulujemy trafnego wyboru. Produkty marki Oltens reprezentują światowe standardy jakości i niezawodności jednocześnie są przyjazne dla użytkownika i dla środowiska.

ZAKRES STOSOWANIA

Niniejsza gwarancja nie ma żadnego wpływu na skuteczność powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących w szczególności o odpowiedzialności za produkt, czy przepisów o rękojmi. Uprawniony z niniejszej gwarancji może wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne produktów niezależnie od uprawnień wynikających z niniejszej gwarancji. Niniejsza gwarancja dotyczy wyłącznie produktów nabytych i używanych w Polsce.

Niniejsza gwarancja jest udzielana końcowym użytkownikom produktów, zwanych dalej Konsumentami, tj. podmiotom, które nabyły produkt dla zaspokojenia własnych potrzeb i nie nabyły produktu w celu dalszej odsprzedaży oraz na potrzeby prowadzonej działalności zawodowej lub gospodarczej.

DEKLARACJA PRODUCENTA

Gwarant odpowiada za wady produktu będące skutkiem błędów produkcyjnych lub niewłaściwej jakości użytych materiałów do produkcji wykrytych w trakcie odbioru produktu, przed montażem jak również w trakcie użytkowania.

Producent gwarantuje ich przydatność do zastosowania zgodnego z przeznaczeniem, jeżeli ich montaż został wykonany zgodnie z wymaganiami określony w załączonej do produktu *Instrukcji montażu i użytkowania*.

Gwarant nie odpowiada za wady produktu będące skutkiem błędnego montażu, użytkowania czy konserwacji wykonanych niezgodnie z *Instrukcją montażu i użytkowania*.

OKRES GWARANCJI

Oltens udziela na wyroby następujących gwarancji licząc od dnia zakupu wyrobu przez użytkownika:

- dla wyrobów ceramicznych – 5 lat,
- dla stelaży podtynkowych:
 - rama stelaża, zbiornik, mechanizm płytki spłukującej – 10 lat
 - zawory napełniające i spłukujące i podłączenia – 3 lata
- dla wyrobów akrylowych - 7 lat
- dla kabin prysznicowych oraz parawanów nawannowych - 2 lata
- dla elementów nie ceramicznych misek WC (deski sedesowe) – 2 lata
- dla baterii łazienkowych i kuchennych – 5 lat
- dla akcesoriów łazienkowych, syfonów umywalkowych mosiężnych, korków umywalkowych, syfonów wannowych - 2 lata

- dla syfonów brodzikowych, umywalkowych i bidetowych plastikowych i odpływów prysznicowych – 5 lat
- dla armatury prysznicowej – 3 lata

Szczegóły warunków gwarancji dotyczących poszczególnych produktów zostały przedstawione w załącznikach Warunków Gwarancji.

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

Kupujący jest zobowiązany zgłosić wady produktu marki Oltens niezwłocznie po ich ujawnieniu. Roszczenia wynikające z niniejszej gwarancji Kupujący może zgłosić pisemnie lub elektronicznie w czasie trwania całego okresu gwarancyjnego odpowiedniego dla danego produktu. Zgłoszenie reklamacyjne należy wysłać za pomocą formularza zgłoszenia reklamacji umieszczonego na stronie : [www. Oltens.com](http://www.Oltens.com) lub na adres e-mail: reklamacje@oltens.com lub w punkcie zakupu produktu marki Oltens.

Wzór zgłoszenia reklamacyjnego umieszczony został na końcu niniejszej Karty gwarancyjnej. Gwarant odpowie na złożoną reklamację w ciągu 14 dni od daty otrzymania zgłoszenia. Na Kupującym spoczywa obowiązek udokumentowania, że gwarancja jeszcze nie upłynęła (np. poprzez przedłożenie dowodu zakupu). Termin rozpatrzenia gwarancji może się wydłużyć na czas potrzebny do wykonania dodatkowych ekspertyz lub badań.

Przy naprawach gwarancyjnych wykonywanych przez serwis Gwaranta w miejscu zainstalowania produktu, musi być zapewniony swobodny dostęp umożliwiający usunięcie usterki oraz demontaż i montaż. Jeśli produkt jest zamontowany Kupujący dodatkowo wypełnia oświadczenie, że produkt został zamontowany i użytkowany zgodnie z Instrukcją montażu i użytkowania.

Gwarant decyduje o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji. W przypadku jej uznania zobowiązuje się do nieodpłatnej naprawy, lub wymiany produktu na wolny od wad w terminie uzgodnionym z Kupującym. W przypadku wymiany produkt zostanie bezpłatnie zastąpiony nowym produktem takiego samego rodzaju, takiej samej jakości i tego samego typu. Jeśli w chwili zgłaszania usterki dany produkt nie jest już produkowany, to Oltens Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do dostarczenia produktu podobnego. Gwarant nie dokonuje zwrotów kosztów nie uzgodnionych z Gwarantem, w szczególności demontażu , robocizny, dostarczenia oraz ponownego zamontowania. Jeśli Oltens Sp. z o.o. zdecyduje się na zwrot kosztów zakupu produktu i potwierdzi tę decyzję pisemnie, to Konsument jest zobowiązany oddać produkt, a Gwarant zwraca mu poniesione koszty zakupu. Warunkiem obowiązywania niniejszej gwarancji jest montaż i użytkowanie produktu zgodnie z Instrukcją montażu i użytkowania.

Instrukcja montażu i użytkowania jest umieszczona na stronie www.oltens.com. W przypadku stwierdzenia niezasadności reklamacji Gwarant ma prawo dochodzić zwrotu kosztów dojazdu serwisu na miejsce rozpatrzenia reklamacji. Wszelkie spory związane z reklamacją produktów marki Oltens będą się odbywać w oparciu o przepisy prawa polskiego: kodeks cywilny w odniesieniu do osób prawnych oraz w odniesieniu do osób fizycznych - ustawę o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

WYŁĄCZENIA Z GWARANCJI

Gwarancją producenta nie są objęte:

- naturalne zużycie części produktów, np. wymiana uszczelek,
- wad nieistotnych, które nie mają wpływu na użytkowanie produktu,
- wad powstałych wskutek nieprawidłowego użytkowania produktu lub konserwacji produktu (użycie niewłaściwych środków pielęgnacyjnych np. silne detergenty)
- wad i uszkodzeń mechanicznych
- wad i uszkodzeń powstałych w trakcie transportu
- wad powstałych wskutek niewłaściwego zabezpieczenia produktu w czasie prac remontowo budowlanych np., zabrudzenia tynkiem, farbą itp.)
- wad powstałych przez nieodpowiednią jakość wody – osadywapienne, które mają wpływ na pracę perlatora, przełączników natrysków itp.
- stwierdzenia na produkcie ingerencji typu: przeróbka, naprawa przez nieupoważnione przez Gwaranta do tego osoby, zastosowanie nieoryginalnych części

ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA ZA JAKOŚĆ PRODUKTU

Gwarant produktów marki Oltens jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej za jakość produktów marki Oltens. Jeżeli wystąpiła szkoda na rzecz osób lub mienia spowodowana produktem Oltens należy niezwłocznie poinformować o tym fakcie drogą pisemną lub mailową Gwaranta

Oltens Sp. z o.o.

Ul. Karola Marcinkowskiego 16

63-200 Jarocin

Gwarant podejmie niezwłocznie działania mające na celu ustalenie przyczyny, oceny szkody i odpowiedzialności Gwaranta przez uprawnione przez Gwaranta osoby lub przez rzeczoznawcę. Poszkodowany jest zobowiązany do podjęcia wszelkich działań ograniczających zakres szkody. Wadliwy produkt będący przyczyną szkody musi zostać przekazany Gwarantowi celem przeprowadzenia ekspertyzy.

ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE PRODUKTÓW MARKI OLTENS

Miejsce i data zgłoszenia

Zgłaszający

Adres zamieszkania zgłaszającego

.....

Adres, pod którym zamontowany jest produkt

.....

Telefon kontaktowy

Adres e-mail

Data i miejsce zakupu

Uprawnienia zgłaszającego (nr faktury, nr paragonu, dowód zakupu)

Wyrób zamontowany/ przed montażem *

Opis zgłaszanej wady produktu

.....

.....

.....

Oświadczam, że ww produkt marki Oltens został zamontowany i był użytkowany zgodnie z Instrukcją producenta, nie posiadał żadnych widocznych wad przed montażem.

Przyjęto dnia, data i miejsce

podpis Zgłaszającego

pieczętka i podpis Przedstawiciela Sprzedawcy

**) niepotrzebne skreślić*