

ZASADY ROZPATRYWANIA ZGŁOSZEŃ REKLAMACYJNYCH:

1. Reklamacje powstałe w wyniku wady produktów, rozpatrywane są w ciągu 14 dni od momentu ich wpłynięcia. Podstawą do rozpatrzenia reklamacji jest dowód zakupu mebli (paragon, faktura) wraz z kartą gwarancyjną dołączoną do produktu (umowa o dzieło) oraz zdjęciami ukazującymi wadę.
2. W celu reklamacji produktu należy skontaktować się ze sklepem za pośrednictwem poczty elektronicznej mebledeko@wp.pl lub pisemnie na adres biura (tj. ul. Sosnowa 21c, 40-470 Katowice).
3. Sklep meblowy „DEKO” zobowiązuje się do dokładnego sprawdzenia towaru pod względem jakościowym przed jego wystaniem do klienta.
4. Sklep meblowy „DEKO” maksymalnie w ciągu 14 dni od dnia mailowego/telefonicznego zgłoszenia reklamacji, bądź od dnia jej otrzymania rozpatrzy zasadność reklamacji.
5. Klient zostanie poinformowany o przyjęciu, bądź odrzuceniu reklamacji w ciągu 3 dni od dnia podjęcia w tym przedmiocie stosownej decyzji.
6. W razie uznania reklamacji sklep meblowy „DEKO” zobowiązuje się do skontaktowania się z klientem w celu ustalenia terminu i trybu dostawy zareklamowanego produktu.
7. Sklep meblowy „DEKO” informuje, iż nie będzie przyjmował paczek wysyłanych na jego koszt a także za pobraniem.
8. Odbierając zakupiony towar klient zobowiązany jest do jego dokładnego sprawdzenia.
9. Klientowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie czternastu dni w stanie nie naruszonym oraz nierozpakowane, ze wskazaniem wyjątków - zwrotowi nie podlegają meble wykonane według właściwości wskazanych przez klienta- meble wykonane na indywidualne zamówienie.

CECHY SKÓRY KTÓRE NIE PODLEGAJĄ REKLAMACJI:

- ślady takie jak marki, brandy, blizny, linie wzrostu szyi, żyły, zadrapania, zmarszczki, skaleczenia, ukąszenia.
- Błędy pigmentu a także powierzchnie o różnej strukturze, nawet w obrębie jednego blamu, faktura skóry jako materiału naturalnego jest zróżnicowana, niepowtarzalna i jej drobne różnice nie są wadą wyrobu.
- Wytarcia skóry- jest to normalne podczas eksploatacji, szczególnie w obrębie zgrubień przy szwach.
- Powstawanie fałd i zmarszczek w pokryciu jest zjawiskiem naturalnym.
- Zapach skóry jako cecha występująca we wszystkich obiciach wykonanych ze skóry naturalnej.

POZOSTAŁE NIEPODLEGAJĄCE REKLAMACJI:

- zabrudzenia, efekty niewłaściwych prób czyszczenia, jak również szkody spowodowane przez zwierzęta domowe i uszkodzenia mechaniczne powstałe w wyniku niewłaściwego użytkowania takiego jak siadanie na płytę zagłówka, stawanie na podłokietnikach, oparciach, pojedynczych listwach sprężynujących;

- siedliska układające się w łódkę po zamontowaniu funkcji spania oraz różnic w wyglądzie siedzenia po zamontowaniu spania; oraz odkształcenia desek w funkcji spania spowodowane spaniem na nich osób o dużej wadze.
- uszkodzenia wynikające z napraw lub przeróbki mebli wykonanej na zlecenie Kupującego;
- uszkodzenie powstałe na skutek niewłaściwego, bądź nieostrożnego przewozu, przenoszenia mebli oraz montażu jak również wynikiłe po sprzedaży ze zdarzeń losowych i innych okoliczności niezależnych od gwaranta;
- wady i uszkodzenia, w wyniku których obniżono cenę wyrobu;
- mienienie się tkanin tzn. optyczne różnice połysku i odcieni zmieniające się w zależności od kąta padania światła;
- braki ilościowe elementów i akcesoriów, wszystkie brakujące elementy należy stwierdzić przy odbiorze mebli przez kupującego;
- naturalne zużycie tzn: przebarwienia lica w skórkach antykowanych (uwidocznienie jaśniejszej barwy) pojawiające się w wyniku użytkowania, zróżnicowane zużycie spowodowane nierównomierną eksploatacją poszczególnych siedzisk, różnice w twardości i wysokości pojedynczych elementów i podzespołów, uwarunkowane rozwiązaniami konstrukcyjnymi jak również wielkością poszczególnych elementów, pofałdowania i różnorodności pokrycia mebla wynikające z projektowanych cech wzoru, różnice kilku centymetrów w wymiarach rzeczywistych mebli w stosunku do wymiarów podanych w informatorach gwaranta, różnice w strukturze i odcieniu elementów drewnianych mebla.

UTRATA GWARANCJI:

- brak konserwacji zaraz po zakupie mebli- zabrania się użytkowania mebli bez uprzedniego zaimpregnowania skóry.
- brak czyszczenia i konserwowania wyrobów odpowiednimi preparatami do skór pigmentowanych typu: Madras, DOLLARO, TOLEDO, CALIFORNIA, TORNADO, CARO, MODENA – preparatami firmy: OTTIMO.
- Kategorycznie zabrania używania preparatów innych marek. W wypadku reklamacji w pierwszej kolejności sprawdzany jest skład skóry czyli to czym była zabezpieczana.
- czyszczenie skóry niewłaściwymi środkami (m.in. duże ilości szarego mydła, płyn do naczyń, Cif, Vanish, środki i substancje chemiczne inne niż przeznaczone do pielęgnacji skóry- po użyciu niewłaściwych preparatów rozpuszczamy lakier ze skóry, wysuszając ją- daje to efekt łuszczenia)
- użytkowanie niezgodne z zasadami użytkowania;
- zabarwienie odzieżą lub innymi barwnikami;
- użytkowanie wyrobów w pomieszczeniach, gdzie temperatura jest niższa niż 15oC lub wyższa niż 35oC;
- użytkowanie wyrobów w pomieszczeniu o wilgotności mniejszej niż 40% lub większej niż 70%;
- zalanie mebla wodą lub inną cieczą, m.in. : kwasami, barwnikami, alkoholem, płynami do pielęgnacji ciała;
- uszkodzenia mechaniczne, przycięcia, zadrapania;

- szkody spowodowane niewłaściwym przenoszeniem lub przewożeniem przez klienta;
- gwarant nie odpowiada za straty moralne, materialne, utracone zarobki lub inna postać utraconych korzyści poniesionych przez nabywcę wyrobu w związku z wadą.

Zapewniamy kupującemu wysoką jakość i prawidłowe funkcjonowanie mebli, pod warunkiem gdy będą właściwie zmontowane i ustawione oraz użytkowane zgodnie z przeznaczeniem. W razie wystąpienia w meblu wady, zobowiązujemy się do stosownego świadczenia gwarancyjnego, według zasad określonych w dołączonej do każdego zakupu karcie gwarancyjnej (umowie o dzieło).

- sprzedawca udzielił Kupującemu informacji na temat materiałów z jakich wykonany jest mebel, zasad konserwacji jak i instruktażu o funkcjonowaniu akcesoriów meblowych, które wprawione są w ruch podczas użytkowania,

- sprzedawca oraz producent udzielają klientowi 12 miesięcy gwarancji na skórę (tapicerkę) oraz 24 miesiące gwarancji na mechanizmy i stelaż mebla od chwili odebrania towaru- dotyczy osób prywatnych oraz 12 miesięcy gwarancji w wypadku firm,

- jeśli kupujący uniemożliwi dokonanie naprawy wad usuwalnych, uważa się że zrezygnował z uprawnień wynikających z niniejszej karty gwarancyjnej (umowy o dzieło),

- wady mebli będą usuwane do 90 dni roboczych (w zależności od natężenia prac na produkcji),

- w razie reklamacji Klient zobowiązuje się dostarczyć meble na własny koszt do sprzedawcy lub producenta. Sklep jest Gwarantem na terenie Katowic, Piasku, Sękocina Starego, Warszawy (Targówek), Redy, Rzeszowa, Torunia oraz Komornik k/Poznania. Ponad to meble muszą być odpowiednio przez niego zabezpieczone (strecz, karton) tak aby nie uległy uszkodzeniu w trakcie transportu. Sklep oraz kierowca nie odpowiadają za uszkodzenia źle zabezpieczonego mebla,

- gwarantem jest sklep meblowy „DEKO”,

- gwarancja na sprzedany towar nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową,

- zasięg terytorialny ochrony gwarancyjnej obejmuje terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

W razie wątpliwości lub jakichkolwiek zastrzeżeń prosimy o kontakt mailowo lub telefonicznie.

Deko Meble: www.meble-deko.pl

e-mail: mebledeko@wp.pl

Infolinia: +48 785 633 580