

KARTA GWARANCYJNA DLA PRODUKTÓW HEVEA

1. Wszystkie materace, poduszki i tekstylia marki Hevea i Milusie objęte są 2-letnią gwarancją producenta.
2. Gwarancją dodatkową **10-letnią** objęte są **wkłady lateksowe** o grubości powyżej 4 cm lub lateksowo-kokosowe. Gwarancją **15-letnią** objęte są wkłady **Air Air** oraz **Prestige**. Gwarancja obejmuje nadmierne odkształcenie wkładu lub odklejenie warstwy lateksowej od kokosowej uniemożliwiające normalną eksploatację materaca. Nie będą przyjmowane i rozpatrywane reklamacje dotyczące uszkodzeń mechanicznych pianki lateksowej powstałych w czasie użytkowania z winy użytkownika (rozerwanie, podziurawienie, zanieczyszczenie) zgłoszone później niż 10 dni od momentu dostawy. Dokumentem gwarancyjnym jest faktura VAT lub paragon fiskalny na zakupiony towar.
3. Jeżeli po otrzymaniu towaru Klient znajdzie w nim wady ukryte uniemożliwiające normalną eksploatację - należy skontaktować się ze Sprzedawcą w celu uzgodnienia dalszej procedury postępowania. W celu stwierdzenia wady towaru konieczne jest wybranie jednego z wariantów: umówienie wizyty rzeczoznawcy w domu klienta, przesłanie towaru na własny koszt na magazyn producenta do oględzin lub wykonanie dokumentacji fotograficznej. Prosimy o wcześniejsze powiadomienie o zamiarze wysłania towaru (tel. 63 2208912) w celu uzgodnienia adresu wysyłki. Nie przyjmujemy przesyłek z pobraniem. Przesyłany towar prosimy odpowiednio zapakować (minimum 2 warstwy folii ochronnej). Koszty związane z odesłaniem towaru reklamowanego zwracamy natychmiast po rozpatrzeniu reklamacji. Do odesydanego towaru należy dołączyć fakturę lub paragon.
4. W razie nieuzasadnionej reklamacji kosztami oględzin u klienta lub dostarczenia towaru do producenta, a po oględzinach do Kupującego, ponosi Kupujący.
5. Reklamacje dotyczące niekompletnego towaru lub uszkodzeń mechanicznych, zabrudzenia pokrowca lub konstrukcji stelaża powstałych podczas transportu są rozpatrywane wyłącznie na podstawie protokołu spisane w momencie odbioru towaru i w obecności kuriera.
6. W przypadku uszkodzeń, które nie wpływają na właściwości użytkowe produktu możliwe jest otrzymanie ze strony producenta rekompensaty finansowej lub rzeczowej, natomiast w pozostałych przypadkach stwierdzonych szkód, towar wymieniany jest na nowy.
7. W przypadku materaców o wkładzie lateksowym, płyta może być klejona w celu uzyskania wymaganego rozmiaru. Producent gwarantuje, że układ stref twardości w takim wypadku nie zostanie zmieniony i nie wpłynie to na komfort użytkowania. Materace lateksowe z uwagi na technologię produkcji wkładu objęte są tolerancją rozmiaru długości i szerokości do **20 mm**. Wkład lateksowy bądź lateksowo-kokosowy z uwagi na zawartość naturalnych żywic może czasowo wydzielać zapach, który nie jest szkodliwy. Materace, które są składane, bądź zwijane na czas transportu, po ułożeniu w ramie łóżka podlegają **48-godzinnej** relaksacji, po upływie tego czasu uzyskują ostateczne rozmiary. W powyższych przypadkach reklamacje nie będą rozpatrywane.
8. Zgodnie z art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, klient ma prawo do odstąpienia od umowy zakupu bez podania przyczyny w ciągu 10 dni od otrzymania towaru. Oświadczenie o odstąpieniu musi mieć charakter pisemny. Zwrot wartości towaru następuje do 14 dni roboczych po jego odesłaniu przez klienta w stanie nienaruszonym wraz z dowodem zakupu.