

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 Użytkowania i Konserwacji 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 materaców: Hevea Junior, Disney Junior Lux, Family, Comfort, Comfort Royal, Comfort Space, Comfort AirAir, Comfort Amore na okres 10 lat, Comfort Prestige, BodyComfort na okres 15 lat, Baby, Krzyś, Celebrities, Disney Baby na okres 5 lat oraz na wkład piankowy Cosmo i piankowo-lateksowy Fitness Lateks i ThermoMagick 5 lat. 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 piankowego lub lateksowego, 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,

f/ zniszczenie wkładu lub pokrowca materaca w wyniku stosowania niewłaściwego stelaża (niezgodnego z zaleceniami Producenta).

16. Gwarant zastrzega sobie prawo do łączenia elementów wkładu materaca w wybranych modelach, co nie powoduje obniżenia jakości wyrobu.

18. Gwarant zastrzega sobie prawo do dostarczania materaców z tolerancją rozmiaru ujemną i dodatnią do 1 cm. W przypadku materacy lateksowych dla rozmiarów powyżej 160/70 tolerancja wynosi 2 cm.

17. 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)

Adres korespondencyjny Gwaranta:

FABRYKA MATERACÓW HEVEA S.C.

ul. Ogrodowa 28, 62-561 ŚLESIN

tel. 63 2208912

mail: produkcja@heveamaterace.pl

ZASADY UŻYTKOWANIA I KONSERWACJI

1. Materac lateksowy może być zginany, rolowany, składany na okres transportu (np. dostawa do klienta, przeprowadzka) – jednak nie powinien być dłużej niż kilka dni przechowywany w takiej pozycji.
2. Każdorazowo po złożeniu lub zrolowaniu materaca lateksowego należy go ręcznie rozprostować, ułożyć w pokrowcu i ramie łóżka naciągając narożniki oraz pozostawić do relaksacji, która w zależności, temperatury pomieszczenia, od rozmiaru i rodzaju materaca może potrwać do 48 h.
3. Materac lateksowy należy użytkować na stelażu szczelkowym płaskim lub elastycznym ale o rozstawie szczelków 3-5 cm. Nie należy użytkować materaca lateksowego bezpośrednio na podłodze lub innym sztywnym, jednolitym podłożu.
4. Materace lateksowe dwustronne (np. Baby, Junior, Family, Comfort, Amore, Space, Prestige, AirAir i pozostałe) należy zamieniać stronami użytkowymi góra/dół i lewo/prawo. Najlepiej jeśli zmiany stron wykonujemy nie rzadziej niż raz na 3 miesiące.
5. Materace z pianek poliuretanowych, wysokoelastycznych i termoelastycznych nie powinny mieć kontaktu z wodą. Zmoczenie materaca może spowodować jego nieodwracalne uszkodzenie.
5. Pokrowce wykonane z dzianin HEVEA, MEDICA, ZOO, GRAFFITI, TENCEL, SPA&WELLNESS, ALOE VERA i innych można prać ręcznie lub automatycznie w temp. do 60C bez wirowania i suszenia w suszarkach automatycznych. Dopuszcza się czyszczenie pokrowców w pralniach chemicznych.

FORMULARZ REKLAMACYJNY

Uwaga! Odsyłając reklamowany towar należy koniecznie dołączyć dowód zakupu tzn: paragon bądź kopię faktury. Prosimy o wypełnienie wszystkich pól formularza.

Data/...../2015

[illegible]

*Prosimy o sprawdzenie poprawności danych. Ułatwi to kontakt i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji.