

Záručný list a reklamačný poriadok spoločností skupiny PHASE

Záručné doby stanovuje § 620 Občianskeho zákonníka.

Záruka na spotrebný tovar sedací nábytok je 24 mesiacov okrem látok s označením 5 ročná záruka. Pre právnické a fyzické osoby (podnikateľov) je záruka 12 mesiacov. Záruka sa vzťahuje na celú sedáciu súpravu vrátane vrchného materiálu (látka, koženka, koža).

Predĺžená záruka - podmienky

Fyzické osoby (nepodnikatelia) majú možnosť pri zakúpení tovaru požadovať službu „Predĺžená záruka“ – na ďalšie 3 roky (spolu 5 rokov).

Službu „Predĺžená záruka“ nie je možné uplatniť na vrchný materiál (látka, koženka, koža) a zostavy sedačiek Modena, Monaco, Lyon, Lamia, Bologna, Cosmo, Panama, Boston, Palermo obsahujúce rozkladací alebo výsuvný komponent.

Pri zakúpení tejto služby kupujúci doplatí cenu služby zároveň so zakúpeným tovarom, na ktorý sa záruka vzťahuje. Cena služby „Predĺžená záruka“ je 140,00€ s DPH a zahŕňa aj dodatočne objednané vybrané produkty (kreslo, stolička, taburetka, stolík) zakúpené v lehote do 6 mesiacov od zaplatenia služby „Predĺžená záruka.“

Služba „Predĺžená záruka“ je vyslovene uvedená na nákupnom doklade, inak nie je platná.

Pokiaľ zákazník službu „Predĺžená záruka“ počas jej platnosti nevyužije – neuplatní si žiadnu reklamáciu tovaru, poplatok za túto službu bude odpočítaný z kúpnej ceny budúcej objednávky zákazníka na sedáciu súpravu.

Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim (§ 621 Občianskeho zákonníka ďalej len „OZ“). Na výrobky predávané vo výpredajoch sa vzťahuje len 6 mesačná záruka a nemožno si uplatniť službu „Predĺžená záruka“. Ak je však poskytnutá zľava kvôli určitej vade tovaru, túto vadu potom nie je možné reklamovať. (§ 619 OZ)

- Kupujúci je povinný po prevzatí tovaru skontrolovať jeho množstvo, kvalitu a balenie a neodkladne (bez zbytočného odkladu) oznámiť predajcovi prípadné nedostatky. (§ 599 OZ)
- Záruka sa vzťahuje len na výrobok uvedený na dodacom liste a faktúre a týka sa všetkých väd zistených v záručnej dobe spôsobených chybou materiálu, chybnou konštrukciou, alebo chybným spracovaním. Záruka sa vzťahuje na skryté vady na predmete dodávky, ale nevzťahuje sa na vady, ktoré vznikli neodbornou manipuláciou alebo neodborným zásahom na predmete dodávky po jeho odovzdaní kupujúcemu alebo jeho zástupcovi. Následné poškodenie povrchu predmetu dodávky škrabnutím a pod. sa nepovažuje za skrytú vadu. (§ 619 OZ) viď manuál.

UPLATNENIE PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (REKLAMÁCIE)

- Zjavné vady treba neodkladne reklamovať vyplnením Reklamačného formulára podľa pokynov na webovej stránke spol. PHASE, s.r.o., prípadne v sídle predávajúceho (na predajni, kde bol tovar zakúpený), predložením dokladu o zakúpení a zaplatení tovaru (§18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa ďalej len „ZOS“). Estetické vady ako napr. odretá noha, alebo akékoľvek viditeľné poškodenia, ktoré sú hneď od výroby, alebo vzniknuté prepravou treba nahlásiť do 7 dní od prevzatia sedacej súpravy, aby boli predmetom reklamácie, v opačnom prípade si opravu hradí zákazník na vlastné náklady.
- Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu.
- Predávajúci je povinný prijať reklamáciu ihneď a najneskôr do 14 dní kontaktovať zákazníka ohľadne stanovenia termínu obhliadky, resp. opravy reklamovaného výrobku.
- Reklamačné konanie musí byť ukončené do 30 dní od obhliadky servisného technika, ktorý určí spôsob odstránenia závady reklamovaného tovaru, a to vrátane odstránenia vady, uznanej reklamáciou, písomnej výzvy na prevzatie plnenia alebo písomného odôvodneného zamietnutia reklamácie.
- V odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, so súhlasom zákazníka. Dlhší termín opravy si môže technik dohodnúť so zákazníkom. Po uplynutí dohodnutej lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- Reklamácia sa nevzťahuje na prirodzené starnutie a opotrebovanie výrobku ako aj na mierny rozdiel odtieňov látky voči odtieňu vzorkovníka.
- Náklady spojené s vyslaním servisného pracovníka v prípade, že nebudú zistené vady výrobku, na ktoré sa vzťahuje bezplatná záručná oprava, znáša kupujúci. Náklady sú vyčíslené na 100 € (cena je s DPH).

PODMIENKY ZÁRUKY – Nárok na bezplatnú záručnú opravu zaniká, ak

- Výrobok bol poškodený prepravou spotrebiteľa
- Výrobok bol mechanicky poškodený neodbornou manipuláciou, alebo zlým skladovaním po prevzatí tovaru
- Výrobok bol umiestnený vo vlhkom a prašnom prostredí
- Výrobok bol zašpinený a neodborne vyčistený
- Výrobok bol poškodený neodborným zásahom do jeho konštrukcie
- Výrobok bol znehodnotený nadmerným zaťažením ložných, sedacích a podrúckových plôch čalúneného nábytku
- Výrobok bol znehodnotený nevhodným zaťažením: sedacia časť bola deťmi používaná ako trampolína
- Výrobok s moreným drevom vykazuje odtiene spôsobené štruktúrou dreva
- Výrobok bol umiestnený v blízkosti tepelného zdroja
- Výrobok bol poškodený od domácich zvierat
- Výrobok bol vystavený slnečnému žiareniu
- si zákazník sám odstráni textíliu na závesnom kovaní
- si zákazník sám poškodí mechanizmus podrúčky nesprávnym zaobchádzaním (sadanie na podrúčku vo vyklopenom stave)
- v prípade neprevzatia výrobku zo skladu do 3 mesiacov od výroby

Za reklamáciu sa nepovažuje:

1. Pri výbere sed. súpravy v hrubej koži, môže byť tovar a forma opierok trocha odlišná, ako na vybranom kuse priamo na predajni.
2. Pri sedacích súpravách s polohovateľnými opierkami či podrúčkami je bežné, že materiál sa krčí alebo mení svoj tvar a formu, materiál si vyžaduje na určitých miestach vôľu. Na zaoblených a zakrivených častiach, hlavne polohovateľných, sa môžu vyskytnúť záhyby, spôsobené rôznou hrúbkou a kvalitou poťahového materiálu, typické pre tenšie a pružnejšie poťahové materiály.
3. Pri výbere koženého materiálu, sa za reklamáciu nepovažuje štruktúra kože, ani rozdiely či vrásky na koženom poťahu. Koža je prírodný materiál a drobné nedostatky sa za chybu nepovažujú. Vo výrobe by sa viditeľný kaz na koži nepustil do predaja. Do predaja idú iba kusy schválené odborníkom.
4. Na nových sedacích súpravách sa môžu vyskytnúť tvrdšie molitany. Je to z dôvodu, že pri vyberaní sedacej súpravy na predajni je vystavený model častejšie používaný. Tvrdosť sedáku rohového komponentu je odlišná od 2-3 sedáku pripojeného na roh, pretože roh je pevne epedo a pripojené sedáky majú molitanovú výplň s pružinami. Zmena tvrdosti molitanových výplní je prirodzenou vlastnosťou tohto materiálu, ovplyvnená používaním.
5. Každá sedacia súprava je pri výstupnej kontrole riadne zmontovaná a skontrolovaná. Prípadné výškové rozdiely, zistené po zložení u zákazníka, môžu byť spôsobené nesprávnou montážou a doporučujeme opätovné zloženie po zahliadnutí inštruktážneho videa (Video nájdete vo svojom konte zákazníka, alebo Vám ho na požiadanie pošleme emailom). Zavesenie sed. súpravy je vo výrobe spracované tak, aby bola celá sed. súprava v rovnakej výške, za reklamáciu sa nepovažuje výškový rozdiel sedenia a opierok v dôsledku nerovnej podlahy. **V prípade, že bude zákazník závädu reklamovať a neoprávnene, spoločnosť Phase má nárok na spoplatnenie tejto služby vo výške 24 EUR.**
6. Pri doobjednaní ďalších častí sedačky (taburetka, 1 bez podrúčky) môže vzniknúť farebná odchýlka na poťahovom materiály, alebo rozdiel pri výške kovaní a štepaní.
7. **Vřzganie kovového rozkladacieho mechanizmu pri modeloch BOSTON, PALERMO.** (Je spôsobené trením kovových plôch o seba, čo je na rozdiel od drevených konštrukcií bežnou vlastnosťou kovových materiálov).
8. Pri sedacej súprave LYON, LAMIA a MODENA s rozkladom sa môže vyskytnúť jemné buchnutie kovania a nepatrný pohyb sedákov pri dosadaní. Tento sprievodný jav vzniká z dôvodu, že v koľajničkách posuvného mechanizmu je umiestnený plastový jazdec, ktorý potrebuje vôľu. **Je to však prirodzený jav tohto modelu.**
9. K sedacej súprave sú pribalené podporné nohy. Ak ste zistili, že Vám takáto noha chýba, je potrebné skontrolovať obalový materiál, v ktorom bola sedačka zabalená. Lahko sa môže stať, že sa pribalená nožička omylom vyhodí spolu s obalovým materiálom.
10. Pri manipulácii so sedačkou pozor na posúvanie po podlahe, môže dôjsť k poškodeniu podlahy i stabilite nožičiek. Vždy je potrebné sedačku zdvihnúť a preniesť, nikdy nie posúvať na určené miesto.
11. Na sedacej súprave sa môže vyskytnúť vlnenie, čo sa berie ako prirodzený jav. Sedačku je potrebné zaťažovať rovnomerne, je potrebné striedať miesta sedenia na celej sedačke. Vlnenie vzniká povolením molitanu, ktorý hneď na začiatku používania sedenia zmäkne do svojej finálnej mäkkosti. Vlnenie látky závisí aj od hrúbky a pružnosti vybranej látky alebo kože. **Ak po vyhladení rukou zostane vlnenie do 1,5 cm pri poťahových materiáloch ako je látka a koženka a pri koži zostane vlnenie do 2,5 cm (typické pre väčšie plochy), nie je dôvod na podanie reklamácie.**

12. Mierne vŕzanie sedacej súpravy môže spôsobovať uvoľnenie závesných plechov, ktoré je možné odstrániť tak, že sedačku rozpojíte a závesné plochy jemne priklepnete. Nikdy neodstraňujte látku na závesných plochách, zabraňuje vŕzganiu sedacej súpravy.

Tento záručný list a reklamačný poriadok spoločnosti PHASE s.r.o. nadobudol platnosť a účinnosť dňa 17.9.2015.

PHASE s.r.o.
Selec 276, 913 36 Selec
~~IČO: 36 773 344,~~
IČ DPH: SK2022372495
www.sedackyfaze.sk