

Warunki gwarancji Bocchi

Vilarte Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Kowalach na ul. Magnackiej 15, 80-180 Kowale, udziela gwarancji na następujących warunkach:

1. Okres gwarancji:

- Okres gwarancji liczony jest od daty zakupu produktu i wynosi:
 - Ceramika sanitarna – 10 lat na powłokę ceramiczną, wymiary, stałość koloru
 - Rama stelażu podtynkowego – 15 lat
 - Deski sedesowe i ich elementy, elementy plastikowe stelaży podtynkowych, powłoka produktów koloru Glossy Gold, Glossy Silver i Matt Gold (401, 402, 403) – 2 lata
- Gwarancja dotyczy tylko wyrobów zarejestrowanych lub oznaczonych przez firmę Vilarte Polska Sp. z o.o.
- Podstawą do złożenia reklamacji na produkty jest Karta gwarancyjna wraz z dowodem zakupu (paragon, rachunek, faktura).
- Reklamacje należy zgłaszać bezpośrednio w miejscu zakupu produktu.
- Rozpatrzenie zgłoszenia reklamacyjnego nastąpi w terminie 14 dni licząc od dnia, w którym zgłoszenie reklamacyjne wpłynęło do Vilarte Polska Sp. z o.o. Uznane przez serwis wady wyrobów ujawnione i zgłoszone w okresie gwarancyjnym zostaną usunięte w ciągu 30 dni licząc od dnia rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego.
- Decyzję o sposobie naprawy podejmuje producent wyrobów wyprodukowanych dla Vilarte Polska Sp. z o.o. Wymienione wadliwe części przechodzą na własność producenta wyrobów wyprodukowanych dla Vilarte Polska Sp. z o.o.
- Naprawy gwarancyjne wykonywane są na miejscu u klienta w terminie ustalonym telefonicznie lub w inny sposób, jeżeli nie postanowiono inaczej.

2. Ograniczenia gwarancji:

- Użytkowanie wyrobu powinno się odbywać zgodnie z instrukcją eksploatacji. W każdym przypadku gwarancji udzielonej przez Vilarte Polska Sp. z o.o. nie podlegają:
 - Wady wynikłe na skutek niezgodnego z instrukcją montażu i eksploatacji produktu.
 - Zniszczenia bądź uszkodzenia produktu podczas transportu.
 - Wady powstałe na skutek nieprzestrzegania warunków eksploatacji i montażu produktu podanych w instrukcji obsługi.
 - Uszkodzenia produktu wynikłe w skutek przeróbek i zmian konstrukcyjnych dokonywanych przez użytkownika lub osoby trzecie.
 - Użytkowania niezgodnego z przeznaczeniem.
 - Uszkodzenia produktu wynikłe wskutek osadzania się kamienia oraz wykorzystania żrących środków czyszczących.
 - Wady wynikłe wskutek zastosowania nieoryginalnych części.
 - Wszelkie uszkodzenia mechaniczne np. uderzenia, obicia, zarysowania.
 - Części ulegające zużyciu podczas normalnego użytkowania produktu (np. uszczelki, rolki, uchwyty, suwaki).
 - Inne elementy wyrobu w przypadku gdy uszkodzenie wynika z ich naturalnego zużycia.
 - Wady i uszkodzenia powstałe z winy użytkownika
 - Wyroby z wystaw ekspozycyjnych

3. Uwagi:

„Niniejsza karta gwarancyjna na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.”

Karta gwarancyjna bez wpisanej daty sprzedaży, dołączonego dowodu zakupu, czytelnego stempla sklepu jest nieważna.

W przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu użytkownik pokrywa koszt dojazdu.

4. Vilarte Polska Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za żadne szkody wynikające z montażu niezgodnego z instrukcją, a przede wszystkim spowodowane montażem uniemożliwiającym łatwy, bezkolizyjny demontaż wyrobu. Vilarte Polska Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności z tytułu jakichkolwiek szkód wobec osób i mienia powstałych wskutek okoliczności wymienionych w punkcie 2.
5. Produkt zakupiony z tzw. ekspozycji nie podlega reklamacji z tytułu gwarancji.
6. Producent nie ponosi kosztów demontażu i montażu produktu w przypadku wymiany produktu na pełnowartościowy. Producent nie ponosi kosztów demontażu lub uszkodzenia elementów utrudniających dostęp do wyrobu (np. glazury, czy innych materiałów zastosowanych do zabudowy produktu) ani kosztów przywrócenia tych elementów do stanu początkowego po naprawie gwarancyjnej.

7. Autoryzowany Serwis Dystrybutora produktów dla Vilarte Polska Sp. z o.o.

Dystrybutor produktów dla Vilarte Polska Sp. z o.o. posiada sieć autoryzowanych Serwisantów (w skrócie ASV) działających na terenie całego kraju, którzy świadczą usługi w zakresie montażu, obsługi gwarancyjnej i pogwarancyjnej wyrobów sprzedawanych przez Vilarte Polska Sp. z o.o.

Usługi w zakresie napraw gwarancyjnych świadczone przez ASV są bezpłatne (podstawa do rozpatrzenia reklamacji wyrobu jest czytelny dowód zakupu).

Po upływie okresu gwarancyjnego naprawy produktu dokonywane są odpłatnie.

Wyrób zgłoszony do reklamacji powinien odpowiadać podstawowym wymaganiom higieny.

PROCEDURA REKLAMACYJNA

1. **Adresy** do składania zgłoszeń:

Prosimy o składanie wszystkich zgłoszeń reklamacyjnych na adresy:

reklamacje@vilarte.pl

oraz biuro@vilarte.pl

2. W zgłoszeniu reklamacyjnym **powinny się znaleźć następujące informacje:**

- Kod produktu
- Opis wady
- Data zakupu przez Państwa oraz przez Klienta ostatecznego
- Numer faktury zakupu oraz faktura zakupu przez klienta ostatecznego składającego reklamację
- Wyraźne zdjęcia/ lub wideo
- W materiałach powinno się znaleźć kilka zdjęć pod różnym kątem, m.in. zbliżenie wykonane na samą wadę oraz zdjęcie produktu w całości, aby można było rozpoznać produkt, bez prawidłowo wykonanych zdjęć Vilarte Polska Sp. z o.o. nie będzie mogła dokonać rozpatrzenia reklamacji
- Producent zastrzega sobie prawo wezwania do przesłania bardziej szczegółowych zdjęć, co może skutkować wydłużeniem procedury reklamacyjnej, czas odpowiedzi w ciągu 14 dni będzie upływał od momentu dostarczenia dodatkowych materiałów do zgłoszenia

3. W przypadku wystąpienia wad w dostawie strony ustalają **następujący tryb postępowania:**

- W przypadku dostaw pełnopaletowych do magazynów logistycznych kupującego, reklamacje ilościowe i jakościowe dostawy powinny być zgłoszone do 72 godzin po dostawie, tj. do 3 dni roboczych.
- W przypadku dostaw i wysyłek bezpośrednich do punktów sprzedaży kupującego (salonów), reklamacje ilościowe i jakościowe dostawy powinny być zgłoszone do 48 godzin po dostawie, tj. do 2 dni roboczych.
- reklamacje jakościowe dotyczące wad ukrytych zauważone w dostarczonej partii wyrobów winny być zgłoszone pisemnie w ciągu 7 dni od daty ich wykrycia;
- w przypadku reklamacji jakościowych zgłoszonych przez ostatecznego nabywcę, Kupujący powiadomi VILARTE o fakcie reklamacji najpóźniej do 48 godzin (do 2 dni roboczych) od daty zgłoszenia.
- z chwilą otrzymania zgłoszenia reklamacji od ostatecznego nabywcy, Kupujący winien poczynić niezbędne działania w celu zmniejszenia lub zapobieżenia dalszym stratom;
- VILARTE po powiadomieniu o zgłoszonej reklamacji winna niezwłocznie dokonać zbadania reklamowanej partii wyrobów i złożyć oświadczenie co do zasadności reklamacji; w przypadku nie uznania reklamacji zgłoszonej przez ostatecznego nabywcę strony uzgodnią wspólne stanowisko lub w przypadku rozbieżności ocen VILARTE przejmie załatwianie reklamacji; w przypadku gdyby procedura załatwiania reklamacji wymagała uczestnictwa Kupującego będzie on kierował się wskazówkami firmy VILARTE; w przypadku podejmowania przez Kupującego działań bez uzgodnień z VILARTE będą one podejmowane na ryzyko Kupującego;
- Reklamacje dotyczące uszkodzenia mechanicznego towaru, które nastąpiło w transporcie powinny być zgłaszane przy odbiorze towaru, Kupujący zobowiązany jest do przesłania protokołu szkodowego spisanego w obecności kuriera na adres: biuro@vilarte.pl oraz reklamacje@vilarte.pl w ciągu 2 dni od wystąpienia uszkodzenia.
- w razie niezgłoszenia przez Kupującego reklamacji w w/w terminach, VILARTE będzie zwolniona z wszelkiej odpowiedzialności za ewentualne roszczenia; Kupujący winien zastosować odpowiednie warunki dotyczące reklamacji jakościowych w kontaktach z ostatecznymi nabywcami.

4. Sposoby rozwiązywania reklamacji:

- Towar może zostać wymieniony na towar pełnowartościowy. Sugerowana jest dostawa na Państwa magazyn centralny wraz z kolejną dostawą towaru
- Na towar może zostać wystawiona faktura korygująca
- Braki w dostawach takie jak: np. braki zestawów montażowych, mocowań będą dostarczane do kupującego w celu uzupełnienia.
- Przy każdej reklamacji Vilarte Polska Sp. z o.o. będzie podejmowała decyzję, czy reklamowany towar będzie odbierany, czy powinien zostać zutylizowany u Klienta