

## Warunki gwarancji Cristalstone

### Postanowienia ogólne

1. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia) są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym.

2. Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć Klientowi Produkt bez wad.

3. Szczegółowe informacje dotyczące odpowiedzialności Sprzedawcy z tytułu wady Produktu oraz uprawnień Klienta są określone w ustawie z dn. 30 maja 2014 roku o ochronie Konsumentów.

4. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta:

a. pisemnie: Kraków na adres: ul Jana Dekerta 44, 30-703

b. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [biuro@luxum.pl](mailto:biuro@luxum.pl).

5. Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji: informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady; żądania sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży oraz danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

6. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta będącego konsumentem niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Brak ustosunkowania się Sprzedawcy w powyższym terminie oznacza, że Sprzedawca uznał reklamację za uzasadnioną (dotyczy wyłącznie konsumentów).

7. W przypadku, gdy do ustosunkowania się przez Sprzedawcę do reklamacji Klienta lub do wykonania uprawnień Klienta wynikających z rękojmi niezbędne będzie dostarczenie Produktu do Sprzedawcy, Klient zostanie poproszony przez Sprzedawcę o dostarczenie Produktu na koszt Sprzedawcy na adres ul. Jana Dekerta 44 30-703 Kraków. Jeżeli jednak ze względu na rodzaj wady, rodzaj Produktu lub sposób jego zamontowania dostarczenie Produktu przez Klienta byłoby niemożliwe albo nadmiernie utrudnione, Klient poproszony zostanie o udostępnienie, po uprzednim uzgodnieniu terminu, Produktu Sprzedawcy w miejscu, w którym Produkt się znajduje.

8. Prośba o dostarczenie Produktu, o której mowa w pkt. 7 Regulaminu nie ma wpływu na bieg terminu na ustosunkowanie się Sprzedawcy do reklamacji Klienta, o którym mowa w pkt. 6 Regulaminu oraz nie narusza prawa Klienta żądania od Sprzedawcy demontażu wadliwego Produktu i ponownego zamontowania Produktu po dokonaniu wymiany na wolny od wad lub usunięciu wady, o którym mowa w art. 561[1] Kodeksu cywilnego.

9. Sprzedawca nie przyjmuje przesyłek reklamacyjnych lub zwrotów za pobraniem.

10. Przesłanie produktu reklamowanego do gwaranta może odbyć się także na koszt reklamującego. W przypadku uznania reklamacji, gwarant niezwłocznie zwraca reklamującemu

koszt przesyłki do wysokości najtańszej przesyłki pocztowej lub kurierskiej z uwzględnieniem wagi i objętości przesyłki. Koszt przesyłki może być wyższy jak za zwykłą paczkę lub przesyłkę pocztową. Zabezpieczenie przesyłki na czas transportu jest konieczne i spoczywa na reklamującym.

11. W przypadku kiedy przesłanie produktu reklamowanego wiąże się z nadmiernym obciążeniem dla konsumenta, to wówczas gwarant organizuje transport. Konsument jest zobowiązany do przygotowania do transportu, zabezpieczenia i wydania towaru przewoźnikowi w miejscu dostępnym technicznie dla pojazdu przewoźnika.

12. Sprzedawca (Spółka, Wykonawca, Dostawca, Firma, Sprzedawca) nie ponosi odpowiedzialności za działania osób trzecich, kiedy zamówiony towar był w zarządzie Zamawiającego lub znajdował się w miejscu przez niego wskazanym. Dostawca może pozostawić towar na ryzyko Zamawiającego, w miejscu wskazanym przez Zamawiającego bez pokwitowania.

Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dla konsumenta

13. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- a. [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php);
- b. [http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php) oraz
- c. [http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).

14. Klient będący konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

a. Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży. Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie ministra sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich. (Dz.U. 2001, nr 113, poz. 1214).

b. Klient uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem, a Sprzedawcą. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w

siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.

c. Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem, a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707, oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl).

15. Od negatywnej decyzji w sprawie rozpatrzenia reklamacji, klientowi przysługuje odwołanie do Zarządu spółki HOMSA.

16. Zarząd powiadomi Klienta o rozstrzygnięciu w ciągu 14 dni od daty wpłynięcia skargi.

17. Gwarant udziela konsumentowi 24 miesięcznej gwarancji liczonej od dnia dostawy (chyba, że indywidualnie ustalono inaczej) wyposażenia i odpowiada za wady fabryczne wyposażenia wynikające z jego wadliwego wykonania lub zastosowania niewłaściwych materiałów. Warunkiem obowiązywania gwarancji jest należyte użytkowanie, w tym konserwacja i właściwe czyszczenie, elementów Wyposażenia, zgodnie z instrukcją Producenta oraz prawidłowy montaż, a także eksploatacja zgodna z przeznaczeniem.