

Warunki gwarancji HoM

Warunki ogólne

1. Reklamacja może być rozpatrzona tylko w przypadku dokonania płatności za Produkt przez Kupującego. Wszelkie reklamacje dotyczące Produktu nie uprawniają do wstrzymania płatności do czasu rozpatrzenia reklamacji przez OTIF.

2. OTIF ponosi odpowiedzialność za stan Produktu do momentu przekazania go Kupującemu. Z chwilą wydania Produktu na magazyn/salon Kupującego odpowiedzialność za stan techniczny Produktu przechodzi na Kupującego.

3. Przed przystąpieniem do montażu należy starannie sprawdzić prawidłowość Produktu. Nie należy montować Produktu wadliwego. Może to wpłynąć na komfort i/lub bezpieczeństwo użytkownika.

4. Odpowiedzialność OTIF jest wyłączona w zakresie następujących rodzajów wad:

- uszkodzeń mechanicznych powstałych np.: na skutek niewłaściwego przechowywania, przenoszenia czy transportu (po odbiorze Produktu od OTIF)
- uszkodzeń spowodowanych nieprawidłowym montażem przez odbiorcę końcowego
- uszkodzeń powstałych w wyniku nieprawidłowej konserwacji Produktu – mocnego przecierania szorstkim materiałem i stosowania zbyt silnych środków czyszczących
- wad powstałych w wyniku nieprawidłowego użytkowania Produktu lub użytkowania Produktu niezgodnego z jego przeznaczeniem
- wad powstałych w wyniku działania osób trzecich lub zwierząt
- wad powstałych w wyniku samodzielnych prób naprawy lub wymiany części (np. oświetlenia LED)

5. Kolejność możliwych sposobów rozwiązania reklamacji:

- naprawa Produktu (lub jego elementów) przez OTIF
- jeżeli rozwiązanie z punktu powyższego nie jest możliwe lub nie daje oczekiwanego efektu - wyprodukowanie przez OTIF nowego elementu Produktu lub całego Produktu (zależnie od specyfiki zgłoszenia i projektu) wolnego od wad
- jeżeli którykolwiek z dwóch powyższych punktów nie zapewnia pełnej użyteczności i pełnej wartości Produktu - zwrot kosztów przez OTIF
- w przypadku wady nieistotnej, niemającej wpływu na działanie Produktu istnieje możliwość obniżenia ceny Produktu (rabatu). Ten wariant możliwy jest tylko za zgodą odbiorcy końcowego.

6. Etapy rozwiązywania reklamacji:

- reklamację należy zgłosić bezzwłocznie po stwierdzeniu wady
- zgłoszenie reklamacji należy przekazać drogą mailową (reklamacje@hom-online.pl) załączając wypełniony formularz zgłoszenia reklamacyjnego
- formularz zgłoszenia reklamacyjnego powinien zawierać wszystkie niezbędne informacje opisujące wadę oraz dodatkowo szczegóły dotyczące oczekiwanego sposobu rozwiązania reklamacji (np. wymiana oświetlenia)
- wiadomość e-mail z formularzem zgłoszenia reklamacyjnego powinna zawierać również co najmniej 2 zdjęcia przedstawiające błąd Produktu. Zdjęcie z bliska powinno zawierać, poza zgłaszanym błędem, element stanowiący punkt odniesienia np. miarka lub linijka, by umożliwić ocenę rozmiaru błędu, szczególnie gdy zgłoszenie odnosi się do fabrycznego ubytku lakierniczego, fabrycznego ubytku/błędu materiału czy innego rodzaju skazy zakłócającej estetykę Produktu. Drugie zdjęcie musi pokazywać cały Produkt, który jest zgłaszany w ramach procedury reklamacji
- przesłanie niekompletnego zgłoszenia reklamacyjnego powoduje wydłużenie procesu rozpatrywania reklamacji
- po otrzymaniu przez OTIF formularza zgłoszenia reklamacyjnego Dział Reklamacji OTIF w ciągu 7 dni dokonuje analizy zgłoszenia oraz podejmuje decyzję odnoszącą się do danej sprawy

- w przypadku uznania zgłoszenia reklamacyjnego za zasadne, Dział Reklamacji OTIF ustala dalsze kroki, w tym m.in. sposób zwrotu wadliwych elementów do fabryki OTIF. Produkt nie może być zwrócony do OTIF bez uprzedniego ustalenia tego zwrotu z Działem Reklamacji. Jeżeli odbierającym jest OTIF to Produkt odbierany jest wyłącznie z miejsca, do którego został uprzednio przez OTIF dostarczony (magazynu lub salonu sprzedażowego Kupującego)
- Kupujący jest informowany drogą mailową o ustaleniach dokonanych w odniesieniu do zgłoszenia reklamacyjnego oraz o przewidywanym czasie usunięcia usterki
- okres realizacji naprawczej lub produkcyjnej wynosi do 14 dni roboczych, liczonych od dostarczenia Produktu do fabryki OTIF. Okres ten może zostać wydłużony, gdy Produkt ma znaczne gabaryty, w przypadku wysokiego stopnia trudności danego rozwiązania lub w sytuacji gdy konieczne jest użycie komponentów spoza oferty (np. niestandardowe oświetlenie, niestandardowy kolor) lub innych komponentów o odroczonej dostępności
- okres realizacji naprawczej lub produkcyjnej przypadający na przerwę technologiczną fabryki OTIF ulega wydłużeniu o czas trwania przerwy