

## Warunki gwarancji HoM

### Postanowienia ogólne

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](mailto: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