

KARTA GWARANCJI



Szanowni Państwo,
dziękujemy za dokonanie zakupu produktu polskiej marki NEO. Wierzymy, że zakupiony produkt spełni Państwa oczekiwania, podnosząc walory estetyczne i funkcjonalne urządzanego wnętrza. Życząc przyjemnego użytkowania, pozostajemy do Państwa dyspozycji.

WARUNKI GWARANCJI PRODUKTÓW MARKI NEO – BATERIE I NATRYSKI

– obowiązuje dla produktów zakupionych od 01.09.2015

Strony umowy gwarancji

1. Gwarancja udzielana jest przez Deante Antczak spółka jawna z siedzibą w Łodzi przy al. Kościuszki 3, 90-418 Łódź, Polska, zwana dalej Gwarantem.
2. Niniejsza gwarancja obowiązuje wyłącznie dla produktów (towarów) marki NEO znajdujących się na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i jest udzielana:
 - a. Konsumentowi, czyli osobie fizycznej, która dokonała zakupu towaru w swoim imieniu bez związku z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - b. osobie prawnej, fizycznej oraz jednostce organizacyjnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która dokonała zakupu towaru w ramach prowadzonej swojej działalności gospodarczej pod warunkiem dokonywania regularnych (min. jeden raz w roku), udokumentowanych przeglądów technicznych i konserwacji produktów przez osoby uprawnione.

Zakres gwarancji

3. Gwarancja obejmuje odpowiedzialność za wady następujących produktów oraz elementów zakupionego towaru:
 - a. szczelność i poprawne działanie korpusu baterii oraz głowicy ceramicznej baterii;
 - b. paneli i deszczowni natryskowych;
 - c. pozostałych elementów baterii, takich jak: głowice termostatyczne, przełączniki natrysku, przełączniki funkcji, powierzchnię dekoracyjną, korki automatyczne, zestawy mocujące, węże natryskowe, węże potężeniowe, wężyki przyłączeniowe, słuchawki natryskowe, wyciągane wylewki, perlatory.
4. Gwarancja traci ważność w przypadku nie zastosowania się do wszystkich zapisów niniejszej karty gwarancyjnej, zapisów instrukcji montażu i obsługi produktu. Dotyczy to również przeprowadzenia napraw przez osoby nieupoważnione przez Gwaranta.
5. Gwarancja nie obejmuje:
 - a. uszkodzeń mechanicznych powierzchni towaru;
 - b. uszkodzeń powstałych wskutek nieprawidłowego montażu, transportu, użytkowania, konserwacji wykonanych niezgodnie z instrukcją towaru, sztuką budowlaną i z przeznaczeniem, samodzielnych przeróbek;
 - c. uszkodzeń powstałych wskutek braku zamontowania zaworków kątowych z filtrem w miejscu przyłączenia wężyków baterii stojącej lub panelu do instalacji, bądź uszczelek z sitkami do baterii ściennych i deszczowni;
 - d. uszkodzeń towaru powstałych wskutek zanieczyszczeń wody lub przewodów sieci



- wodociągowej oraz przez nieodpowiednią jakość wody lub jej zasolenie i osady wapienne;
- e. w przypadku baterii termostatycznych- uszkodzeń wynikających z przepływu przez baterie wody o twardości większej niż 220 mg CaCO₃/l;
 - f. wad wynikających z kompletności towaru, stanu powierzchni, stanu wyposażenia, kształtu, wymiaru, wszelkich wad widocznych zgłoszonych po upływie 3 miesięcy od daty montażu towaru;
 - g. towarów niepełnowartościowych zakupionych po obniżonej cenie, produktów pochodzących z ekspozycji oraz towarów niekompletnych;
 - h. części zużywających się, np. uszczelki, elementów ścierających się i zużywających się w trakcie normalnej eksploatacji.

Termin gwarancji

6. Gwarancja udzielana jest na okres 2 lat od daty sprzedaży towaru.

Zgłaszanie reklamacji

7. Reklamacje towaru mogą być zgłaszane w następujący sposób:
- a. w formie zgłoszenia reklamacyjnego poprzez formularz zgłoszenia, zamieszczony na stronie www.deante.pl/reklamacje;
 - b. w formie wiadomości elektronicznej przesłanej na adres Działu Serwisu Gwaranta – serwis@deante.pl;
 - c. osobiście w miejscu zakupu towaru.
8. W przypadku reklamacji składanych w formie wskazanej w pkt. 7 b i c, reklamacja powinna zawierać co najmniej: datę zgłoszenia reklamacji do Gwaranta, dane osobowe klienta (imię i nazwisko, adres klienta, adres zamontowania produktu, tel. kontaktowy, e-mail), kod i nazwę reklamowanego produktu, datę i numer dowodu zakupu, opis uszkodzenia. Klient zgłaszający reklamację jest zobowiązany do podania danych osobowych zgodnie z art.23 ust 1 pkt. 3 Ustawy o Ochronie Danych Osobowych z dn.29.07.1997.
9. Kupujący przed zgłoszeniem reklamacji jest zobowiązany do sprawdzenia, czy wada nie wynika z nieodpowiedniego montażu, przechowywania, użytkowania, czy konserwacji produktu.

Rozpoznanie reklamacji

10. Gwarant ustosunkuje się do przyjętego zgłoszenia reklamacyjnego dla wad ujawnionych w okresie gwarancji w terminie do 14 dni od daty przyjęcia reklamowanego towaru przez Dział Serwisu Gwaranta lub przyjęcia przez Dział Serwisu Gwaranta zgłoszenia reklamacyjnego, w zależności od tego, która z tych czynności nastąpiła później.
11. Gwarant zobowiązuje się do sprawnego i szybkiego usunięcia usterki poprzez naprawę, wymianę towaru lub wymianę elementu towaru, w przypadku reklamacji zasadnej w terminie do 30 dni od daty przyjęcia reklamowanego towaru przez Dział Serwisu Gwaranta lub przyjęcia przez Dział Serwisu Gwaranta zgłoszenia reklamacyjnego, w zależności od tego, która z tych czynności nastąpiła później. Wybór sposobu załatwienia reklamacji należy do Gwaranta, z tym, że wymiana produktu na nowy, wolny od wad może nastąpić



jedynie w przypadku stwierdzenia wady fabrycznej produktu niemożliwej do usunięcia.

12. W przypadku, gdy Gwarant nie dysponuje produktem identycznym z zakupionym przez Klienta podlegającym zasadnej reklamacji, Klientowi przysługuje prawo wymiany wadliwego produktu na podobny z aktualnej oferty firmy, zbliżony stylistycznie i odpowiadający pod względem funkcjonalności i ceny do zakupionego towaru lub prawo zwrotu gotówki. Zwrot gotówki możliwy jest jedynie za pośrednictwem punktu, w którym dokonano zakupu produktu, po uprzednim dokonaniu zwrotu produktu przez Kupującego do Gwaranta. W takim przypadku wyboru sposobu załatwienia reklamacji dokonuje Gwarant.
13. W przypadku wymiany produktu na nowy, okres gwarancji rozpoczyna się od dnia wydania nowego produktu. W przypadku naprawy lub wymiany elementu produktu okres gwarancji ulega przedłużeniu o czas trwania naprawy lub wymiany liczony od daty przyjęcia reklamacji przez Gwaranta, wyłącznie, jeśli naprawa wynikała z reklamacji zasadnej. Wymienione elementy produktu lub produkt wymieniony przechodzą na własność Gwaranta.
14. Naprawa gwarancyjna nie obejmuje czynności eksploatacyjnych, przewidzianych w trakcie eksploatacji, takich jak: bieżąca konserwacja (np. czyszczenie perlatorów, głowicy, słuchawki, przełączników, wylewek), do wykonania, których zobowiązany jest użytkownik we własnym zakresie i na własny koszt zgodnie z „Instrukcją montażu i konserwacji”. Użytkownik produktu jest zobowiązany do okresowej kontroli stanu technicznego połączeń doprowadzających wodę.

Informacje dodatkowe

15. Gwarant ponosi odpowiedzialność z tytułu gwarancji tylko wówczas, gdy wada powstała z przyczyny tkwiącej w produkcie w chwili produkcji i została zgłoszona do reklamacji niezwłocznie.
16. Gwarant ponosi koszty transportu lub przesyłki do lub od Gwaranta, kosztów montażu i demontażu wyłącznie w przypadku wcześniejszej zgody Gwaranta na poniesienie takich kosztów.
17. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji składający reklamację pokryje wszelkie koszty Gwaranta związane z przystąpieniem do realizacji obowiązków wynikających z umowy gwarancji w kwocie żądanej i uzasadnionej przez Gwaranta, o ile obowiązek ich zapłaty powstanie w wyniku orzeczenia właściwego sądu powszechnego w toku stosownego postępowania sądowego.
18. W przypadku napraw gwarancyjnych dokonywanych przez pracowników serwisu Gwaranta w miejscu zainstalowania produktu klient zobowiązany jest do zapewnienia swobodnego dostępu do produktu umożliwiającego dokonanie demontażu, montażu lub jego naprawy.
19. Gwarant zastrzega sobie prawo do zmian produkcyjnych i poprawek wyrobu podyktowanych postępem technologicznym i walorami estetycznymi bez uprzedniego powiadomienia.
20. Niniejsza gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

KARTA GWARANCJI



DZIAŁ SERWISU

95-100 Zgierz, ul. Twarda 11/13

INFOLINIA: 800 242 515; tel.: 42 714 30 00

serwis@deante.pl; www.neo-neo.pl/reklamacje

ADNOTACJE INSTALACYJNE I KONSERWACYJNE

Lp.	Data przyjęcia	Data naprawy	Opinia serwisu	Podpis i stempel wykonującego konserwację
1				
2				

ADNOTACJE NAPRAW GWARANCYJNYCH

Lp.	Data przyjęcia	Data naprawy	Opinia serwisu	Podpis i stempel wykonującego naprawę
1				
2				
3				