



KARTA GWARANCYJNA

BATERIE I NATRYSKI

Obowiązuje dla produktów zakupionych po 01.01.2019

Dział Reklamacji i Serwisu:

serwis@neo-neo.pl

tel. 42 714 30 00

BATERIE I NATRYSKI

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, zespół Deante pozostaje do Państwa dyspozycji.

WARUNKI GWARANCJI PRODUKTÓW NEO

Strony umowy gwarancji

- Gwarancja udzielana jest przez Deante Antczak spółka jawna z siedzibą, przy ulicy Twarda 11/13, 95-100 Zgierz, Polska, zwaną dalej Gwarantem.
- Niniejsza gwarancja obowiązuje wyłącznie dla produktów znajdujących się na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i jest udzielana:
 - Konsumentowi, czyli osobie fizycznej, która dokonała zakupu towaru w swoim imieniu bez związku z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - osobie prawnej 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

- Gwarancja obejmuje odpowiedzialność za wady następujących produktów oraz elementów zakupionego towaru:
 - odlew korpusem baterii oraz głowicy ceramicznej baterii,
 - odlew korpusem paneli, deszczowni oraz zestawów natryskowych,
 - pozostałych elementów, takie jak: głowice termostatyczne, przełączniki natrysku, przełączniki funkcji, powierzchnię dekoracyjną, korki automatyczne, zestawy mocujące, węże natryskowe, węże połączeniowe, wężyki przyłączeniowe, słuchawki natryskowe, wyciągane wylewki, aeratory, uchwyty słuchawek, głowice natryskowe, wylewki i przyłącza kątowe.
- Gwarancja traci ważność w przypadku nie zastosowania się do wszystkich zapisów niniejszej karty gwarancyjnej, zapisów instrukcji montażu i obsługi produktu dołączonych do produktu oraz dostępnych na stronie <https://neo-neo.pl/pl/Instrukcje-oraz-karty-gwarancyjne>. Dotyczy to również przeprowadzenia napraw przez osoby nieupoważnione przez Gwaranta, jak również braku dokumentu potwierdzającego zakup.
- Gwarancja nie obejmuje:
 - uszkodzeń mechanicznych powierzchni lub części składowych towaru powstałych w trakcie jego eksploatacji takich jak: wyszczerbień, zarysowań, odbarwień, wgnieceń.
 - materiałów eksploatacyjnych np. baterii zasilających, filtrów, zaworków zwrotnych
 - uszkodzeń powstałych wskutek nieprawidłowego montażu, transportu, użytkowania, konserwacji wykonanych niezgodnie z instrukcją towaru, sztuką budowlaną i z przeznaczeniem, samodzielnych przeróbek
 - szkodzeń powstałych podczas wybijania dodatkowych otworów w produkcie;
 - uszkodzeń powstałych w wyniku spadku temperatury poniżej 0 st. Celsjusza w pomieszczeniu, w którym produkt zamontowano lub montażu produktu na zewnątrz jakiegokolwiek obiektu budowlanego;
 - uszkodzeń towaru powstałych wskutek zanieczyszczeń wody lub przewodów sieci wodociągowej oraz przez nieodpowiednią jakość wody lub jej zasolenie i osady wapienne, w przypadku baterii termostatycznych- uszkodzeń wynikających z przepływu przez baterie wody o twardości większej niż 220 mg CaCO₃
 - towarów niepełnowartościowych zakupionych po obniżonej cenie oraz produktów pochodzących z ekspozycji
 - niewielkich odchyłań w budowie i konstrukcji produktów, które nie mają wpływu na wartość użytkową produktu

- normalnego zużycia produktu oraz części zużywających się, np. uszczeltek, elementów ścierających się i zużywających się w trakcie normalnej eksploatacji
- wad nieistotnych, które pozostają niewidoczne po zamontowaniu produktu;
- akcesoriów dostarczanych wraz z produktem tzn. zestawów odpływowo-przelewowych, zaczepów oraz dodatkowego wyposażenia jak zawiasy, deski, koszyczki i inne akcesoria dołączone do produktu, na które obowiązuje wyłącznie 2 letni okres gwarancyjny.
- uszkodzeń powierzchni zewnętrznych, które zostały spowodowane użyciem niewłaściwych środków chemicznych zawierających aceton, substancje żrące, ściernie m.in. tabletek do zmywarek, odkamieniaczy, środków do pielęgnacji toalet (kostki toaletowe, żele), środków do udrażniania rur
- wszelkich dodatkowych roszczeń nie wniesionych w chwili zgłoszenia reklamacji lub do czasu jej rozpatrzenia

Termin gwarancji

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

Zgłaszanie reklamacji

- Reklamacje towaru mogą być zgłaszane w następujący sposób:
 - w formie zgłoszenia reklamacyjnego poprzez formularz zgłoszenia, zamieszczony na stronie <https://reklamacja.neo-neo.pl/>.
 - osobiście w miejscu zakupu towaru;
- Reklamacja powinna zawierać: 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. Podanie danych osobowych jest dobrowolne ale odmowa ich przekazania uniemożliwi nam rozpatrzenie reklamacji. Jeżeli chcesz poznać zasady przetwarzania Twoich danych osobowych przez Gwaranta zapoznaj się z naszą polityką prywatności na stronie <https://neo-neo.pl/pl/Polityka-prywatnosci>.
- Kupujący przed zgłoszeniem reklamacji jest zobowiązany do sprawdzenia, czy wada nie wynika z nieodpowiedniego montażu, przechowywania, użytkowania, czy konserwacji produktu.

Rozpoznanie reklamacji

- Gwarant ustosunkuje się do przyjętego zgłoszenia reklamacyjnego dla wad ujawnionych w okresie gwarancji w terminie 30 dni od daty przyjęcia reklamowanego towaru przez Dział Serwisu Gwaranta.
- Gwarant zobowiązuje się do sprawnego i szybkiego usunięcia usterki poprzez naprawę, wymianę towaru, wymianę elementu towaru w przypadku reklamacji zasadnej w terminie do 30 dni od daty przyjęcia reklamowanego towaru przez Dział Serwisu Gwaranta. Wybór sposobu załatwienia reklamacji należy do Gwaranta, w tym że wymiana produktu na nowy, wolny od wad może nastąpić jedynie w przypadku stwierdzenia wady fabrycznej produktu niemożliwej do usunięcia.
- 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.
- W przypadku wymiany produktu na nowy, okres gwarancji rozpoczyna się od dnia wydania nowego produktu. W przypadku naprawy nieistotnej okres gwarancji ulega przedłużeniu o czas trwania naprawy liczony od daty przyjęcia reklamacji przez Gwaranta, wyłącznie jeśli naprawa, wymiana wynikała z reklamacji zasadnej. Wymienione elementy produktu lub produkt wymieniony przechodzą na własność Gwaranta.
- Naprawa gwarancyjna nie obejmuje czynności eksploatacyjnych, przewidzianych w trakcie eksploatacji, takich jak: bieżąca konserwacja (np. czyszczenie aeratorów, głowicy, słuchawki, przełączników, wylewek), do wykonania których zobowiązany jest użytkownik we

własnym zakresie i na własny koszt zgodnie z „Instrukcją montażu i konserwacji baterii”. 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. Towar będący przedmiotem reklamacji musi być wolny od zanieczyszczeń spowodowanych codziennym użytkowaniem.
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 związku z możliwością występowania zanieczyszczeń w wodzie mogących spowodować uszkodzenie elementów produktu konieczne jest zastosowanie zaworków kątowych z filtrem w miejscu przyłączenia wężyków baterii stojącej lub panelu do instalacji, bądź uszczelek z sitkami do baterii ściennych i deszczowni. Brak zamontowanych filtrów siatkowych zwalnia Gwaranta z odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia produktu lub jego elementów spowodowane dostaniem się zanieczyszczeń do wnętrza.
19. Klient zobowiązany jest do zabezpieczenia produktu na czas rozpatrzenia reklamacji.
20. Klient zobowiązany jest do zapoznania się z warunkami gwarancji, instrukcją montażu, eksploatacji i konserwacji przed zakupem i przestrzegania zawartych w niej zapisów pod rygorem utraty uprawnień gwarancyjnych.
21. W przypadku oględzin i 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.
22. Gwarant zastrzega sobie prawo do zmian produkcyjnych i poprawek wyrobu podyktowanych postępem technologicznym i walorami estetycznymi bez uprzedniego powiadomienia.
23. Niniejsza gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień Kupującego wynikających z przepisów o rękojmi rzeczy sprzedanej.

