

## WARUNKI GWARANCYJNE

Firma ZPD STOLZEN – gwarantuje najwyższą jakość produkowanych przez siebie wyrobów. Warunkiem udzielenia gwarancji jest przestrzeganie przez użytkownika zasad przechowywania, użytkowania i konserwacji wyrobów.

1. Producent ponosi odpowiedzialność za wyprodukowane wyroby przez okres 24 miesięcy, tylko wtedy, **gdy wada powstała z przyczyny tkwiącej w wyrobie** (wady procesowe – rozeschnięcia, klawiszowanie, wichrowatość).
2. Producent zobowiązany jest bezpłatnie usunąć wady lub wymienić wyroby wadliwe na wyroby wolne od wad – **niezwłocznie, po pozytywnej dla klienta weryfikacji zgłoszenia reklamacyjnego**.
3. Producent zobowiązany jest dostarczyć wyrób zgodny jakościowo z wewnętrznymi normami oraz ustaleniami z Klientem. Producent dopuszcza wykonanie frontów zgodnie z określoną tabelą tolerancji (Tabela).

**Tabela tolerancji dla frontów drewnianych**

Lp.	Nazwa tolerowanej wartości	Tolerancja		
		Długość	Szerokość	Grubość
<b>Fronty płaskie</b>				
1	Wymiary gabarytowe frontów płaskich	± 1 mm	± 1 mm	± 0,5 mm
2	Odchyłka od prostoliniowości	2mm/1mb		x
3	Wichrowatość	2mm/1mb		x

<b>Wymiary gabarytowe frontów giętych</b>				
1	Wymiary gabarytowe frontów giętych	± 1 mm	± 1 mm	
2	Odchyłka od prostoliniowości	2mm/1mb		
3	Wichrowatość	2mm/1mb		
4	Odchyłka zarysu wewnętrznego frontów giętych od korpusu ( strzałka ugięcia)	0,+3*		

\* - odchyłka w środkowej części ramy (dopuszczalny tylko mniejszy promień)

**Tabela tolerancji dla na bazie płyty MDF (lakierowane RAL) oraz płyty wiórowej (fornirowane)**

Lp.	Nazwa tolerowanej wartości	Tolerancja		
		Długość	Szerokość	Grubość
<b>Fronty płaskie</b>				
1	Wymiary gabarytowe frontów	± 1 mm	± 1 mm	± 0,5 mm
2	Odchyłka od prostoliniowości	2mm/1mb		x
3	Wichrowatość	2mm/1mb		x
4	Kąt narożnika	± 2°		x
5	Odchylenie narożników w płaszczyźnie wyznaczonej przez powierzchnię frontu (tylko do wymiaru 1250 mm, powyżej tego wymiaru (max. 2780 mm) – firma nie daje gwarancji na stabilność wyrobu)	± 3 mm		x

4. Klient zobowiązany jest do sprawdzenia powierzchni zewnętrznej wyrobów (zabrudzenia, zarysowania, wgnioty, uszkodzenia mechaniczne, wybarwienie, itp.) oraz wszelkich odchyłów od tolerancji opisanych w załączonej powyżej Tabeli tolerancji (pkt. 3) w okresie **10 dni od dnia**

**sprzedaży.** W przypadku późniejszego zgłoszenia uszkodzeń powierzchni lub wad widocznych przy zakupie, producent uznaje, że wszelkie odstępstwa powstały w skutek nieprawidłowego obchodzenia się z produktem przez klienta (nieprawidłowe transportowanie, przechowywanie, użytkowanie) i reklamacja nie zostanie uwzględniona.

5. Klient zobowiązany jest do zapoznania się z warunkami gwarancyjnymi, warunkami przechowywania, sposobami użytkowania wyrobów oraz Zasadami Obsługi Reklamacji.

6. Gwarancją nie są objęte:

- uszkodzenia powstałe w wyniku niewłaściwego bądź nieostrożnego obchodzenia się z wyrobem, tzn. - przewożenia, przenoszenia i montażu, jeśli te czynności zostały wykonane przez kupującego lub powstały po sprzedaży, w wyniku zdarzeń losowych lub okoliczności niezawinionych przez producenta;
- uszkodzenia powstałe u kupującego, w wyniku niewłaściwego lub niezgodnego z zasadami użytkowania, przechowywania, konserwacji lub samodzielnej naprawy;
- uszkodzenia mechaniczne i uszkodzenia zewnętrzne powierzchni wyrobów powstałe na skutek działania przyczyn zewnętrznych (termicznych, chemicznych, lub innych spowodowanych działaniem lub zaniechaniem działania użytkownika);
- wady i uszkodzenia, o których kupujący został poinformowany przed zakupem i w wyniku których obniżono cenę wyrobu;
- uszkodzenia powstałe w skutek naturalnego, częściowego lub całkowitego zużycia, zgodnego z właściwościami lub przeznaczeniem produktu, a w szczególności: zarysowania, przebarwienia lub zmatowienia produktu;
- **Reklamacji nie podlegają wyroby**, na których dokonano czynności technologicznych z wyjątkiem wad powstałych z przyczyn tkwiących w wyrobie (wady procesowe – rozeschnięcia, klawiszowanie, wichrowatość).

7. Za wadę **nie są** uznawane:

➤ naturalne cechy drewna:

- zmiany zachodzące w produkcie, będące efektem naturalnych procesów (np. zmiany barwy drewna lub połyskowości lakieru podczas eksploatacji);
- różnice w odcieniu elementów drewnianych, jeśli zróżnicowanie odcieni wynika z naturalnej kolorystyki drewna użytego do produkcji wyrobu oraz różnych gatunków siedliskowych drzew użytych do wytworzenia danego produktu;
- widoczne promienie rdzeniowe drewna oraz inne cechy budowy anatomicznej drewna, charakterystycznych dla gatunków drewna użytych do produkcji wyrobu (np. rysunek i usłojenie drewna, małe i zdrowe sęki, lekkie zawoje, błyszcz, cętki plamki rdzeniowe itp.);
- pewne naturalne „mankamenty” drewna, które świadomie zostały wykorzystane w wyrobie, o których klient został poinformowany (np. duże sęki we wzorze Q).

➤ w przypadku frontów na bazie płyty wiórowej i MDF (z użyciem forniru lub RAL):

- stopniowa zmiana koloru forniru będąca naturalną cechą drewna wystawionego na działanie promieni słonecznych;
- nieprzechodzący rysunek drewna między formatkami okleiny oraz poszczególnymi frontami;
- naturalne „spękania” forniru wynikające z jego specyfiki;
- nierówne usłojenie (występowanie fladru, półfladru i prostego słoju);
- występowanie naturalnych przebarwień na fornirze oraz różnice w odcieniu forniru między poszczególnymi formatkami okleiny oraz poszczególnymi frontami.

## WARUNKI PRZECHOWYWANIA I UŻYTKOWANIA WYROBÓW

Drewniane elementy powinny być:

- przechowywane (lub w przypadku klienta ostatecznego – użytkowane) w pomieszczeniach o wilgotności względnej powietrza od 35% do 60 %
- zabezpieczone przed bezpośrednim działaniem światła słonecznego.

---

<b>Adres:</b>	<b>Telefon:</b>	<b>NIP:</b>	<b>internet:</b>
Z.P.D. „STOLZEN” 82-310 Elbląg Nowe Pole 2	+48 55 233 30 86 +48 55 237 10 86	578-132-19-01	<a href="http://www.stolzen.com.pl">www.stolzen.com.pl</a> <a href="mailto:stolzen@stolzen.com.pl">stolzen@stolzen.com.pl</a>

- przechowywane w pomieszczeniach czystych i niezapyłonych
- fronty gięte powinny być składowane pionowo
- szkło powinno być składowane pionowo, a warstwy powinny być przełożone (np. papierem)
- listwy nie powinny się stykać prawymi stronami.

## ZASADY OBSŁUGI REKLAMACJI PRZEZ Z.P.D. STOLZEN

W przypadku stwierdzenia wad towaru, niezgodności dotyczących wymiarów lub ilości, prosimy o postępowanie zgodnie z poniższą procedurą:

### 1. *Przygotowanie reklamacji do rozpatrzenia, niezbędne dokumenty.*

Warunkiem sprawnego rozpatrzenia reklamacji jest przesłanie przez klienta reklamowanego towaru do producenta wraz z wypełnionym „Zgłoszeniem reklamacyjnym”, zwracając szczególną uwagę na wpisanie nr zlecenia i nr faktury. Zgłoszenie to powinno zostać przesłane faksem lub mailem do producenta, a kopia dołączona do przesyłki reklamowanego towaru.

Jednocześnie prosimy, aby przed wysłaniem reklamowanego towaru oznakować miejsce reklamowane w widoczny, lecz nietrwały sposób, na przykład, przez naklejkę.

W przypadku otrzymania niewłaściwego towaru, prosimy o przesłanie go do producenta. Przesyłka reklamowanego/zwracanego towaru, odbywa się na koszt producenta.

Uwaga! W ramach możliwości przesyłki prosimy realizować za pośrednictwem przewoźnika wskazanego przez producenta.

### 2. *Reklamacje na podstawie dokumentacji zdjęciowej.*

W wyjątkowych sytuacjach reklamacje mogą być rozpatrywane na podstawie dokumentacji zdjęciowej. Dotyczy to jednak tylko takich przypadków, gdzie wady jednoznacznie kwestionują wyrób, są na nich bardzo dobrze widoczne pęknięcia lub rozeschnięcia. Zdjęcie musi być tak wykonane, aby w sposób bezdyskusyjny można było przypisać je do konkretnej pozycji ze zgłoszenia reklamacyjnego. Z założenia nie są rozpatrywane na podstawie zdjęć reklamacje na wybarwienie lub inne wady lakiernicze. Wady takie wymagają oględzin i ewentualnie porównania z wzornikiem wybarwień firmy STOLZEN.

### 3. *Reklamacje na uszkodzenia w dostawie.*

Klient, który zaobserwował uszkodzenia towaru powstałe podczas dostawy (widoczne uszkodzenie opakowania zbiorczego), zobowiązany jest do sporządzenia w obecności spedytora **Protokołu z Uszkodzenia Dostawy**.

Jeśli szkody transportowe zostały zauważone dopiero po rozpakowaniu towaru prosimy postąpić jak w p.1.

### 4. *Zwrot elementów zareklamowanych*

Jeśli reklamowany towar nie został wcześniej przesłany do producenta, klient po otrzymaniu pełnowartościowego wyrobu jest zobowiązany do zwrotu elementów zareklamowanych. Przesyłka odbywa się na koszt producenta. Elementy te powinny być jednoznacznie opisane, jako zwrot reklamacyjny. Klient ma 14 dni roboczych na odesłanie wadliwych frontów. W przypadku nie odesłania przez klienta frontów zareklamowanych w ww. terminie, Klient zostaje obciążony kosztami wykonania zlecenia reklamacyjnego.

Uwaga! Zwroty reklamacyjne są ponownie weryfikowane i jeśli zostanie stwierdzone, że reklamacja była nieuzasadniona Klient może być obciążony kosztami tej reklamacji.

### 5. *Termin rozpatrywania i realizacji reklamacji*

Informację o uznaniu reklamacji lub jej odrzuceniu (uzasadnienie na piśmie), klient otrzymuje najpóźniej do 14 dni od momentu jej zgłoszenia oraz skompletowania niezbędnej dokumentacji.

Wszystkie reklamacje wykonywane będą niezwłocznie (najczęściej w ciągu 14 dni roboczych od daty jej uznania przez producenta).

W przypadku wszelkich pytań lub wątpliwości związanych z **obsługą reklamacji** prosimy o bezpośredni kontakt z Działem Handlowym ZPD STOLZEN.

### ZASADY I SPOSOBY UŻYTKOWANIA I KONSERWACJI WYROBÓW

1. Wyroby należy używać zgodnie z ich przeznaczeniem.
2. Wyroby powinny być właściwie zamontowane.
3. Meble z drewnianymi frontami powinny znajdować się w pomieszczeniach o wilgotności względnej powietrza do 60% oraz temperaturze mieszczącej się w przedziale od 15 do 30 °C
4. Podczas gotowania, w kuchni powinien być włączony pochłaniacz.
5. Niedopuszczalne jest pozostawianie na powierzchni mebli rozlanej i skroplonej wody, alkoholu, octu, kwasów, zasad i innych środków chemicznych oraz na bieżąco usuwać zabrudzenia.
6. Należy regularnie czyścić zewnętrzne i wewnętrzne powierzchnie frontów miękką tkaniną z użyciem odpowiednich środków do czyszczenia i konserwacji mebli.
7. Do czyszczenia frontów nie należy używać wody, detergentów, rozpuszczalników, twardych gąbek i past zawierających środki ściernie.
8. Szkło z nadrukiem (sitodruk) należy wycierać miękką szmatką z niewielką ilością łagodnego środka myjącego; nie należy mocno pocierać.

### INFORMACJA O WYROBACH Z DREWNA

Urok drewna jako materiału naturalnego polega na jego niepowtarzalnym wyglądzie. Podstawowymi cechami wyglądu drewna są kolor i rysunek drewna. Meble wykonane z drewna mają specyficzny urok dzięki takim cechom wyglądu jak: usłojenie, małe i zdrowe sęki, lekkie zawoje, błyszcz, cętki (np. olcha), które tworzą niepowtarzalny rysunek.

Poza wyjątkowymi walorami estetycznymi drewno posiada bardzo niewygodną cechę: za wszelką cenę dąży do tzw. równowagi higroskopijnej. Dążenie do równowagi higroskopijnej drewna objawia się poprzez wchłanianie, lub wydalenie wody ze swojej objętości, co powoduje rozszerzanie lub kurczenie się drewna. Aby tego uniknąć należy utrzymać w pomieszczeniach, w których przechowuje się drewno, lub wyroby z drewna wilgotność względną powietrza do 60%. Również meble z drewna wymagają takich samych warunków. Jeśli takie warunki zostaną spełnione meble z pewnością będą długo służyć i cieszyć swoim niepowtarzalnym urokiem.

Zatwierdził:

Agnieszka Adamek-Zemke  
Menedżer ZPD STOLZEN

### ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE

Reklamacja nr .....

Miejscowość i data : .....

.....  
(nazwa i adres zgłaszającego)  
.....  
.....

**ZPD STOLZEN**  
**Nowe Pole 2, 82-310 Elbląg**  
**tel. 055 233 30 86**  
**fax. 055 237 10 86**

Nr zamówienia (zlecenia) : .....

Nr faktury : .....

Lp.	Rodzaj materiału	Typ wyrobu	Wybarwienie	Rodzaj wyrobu	Wymiary	Ilość [szt]	Uwagi

Przyczyna zgłoszenia reklamacji (opis występujących wad) : .....

.....  
Proponowany sposób załatwienia reklamacji : .....

.....  
.....  
.....  
(Podpis zgłaszającego)