

# KARTA GWARANCYJNA DLA PRODUKTÓW MARKI VEDO

**Dziękujemy za zakup naszego produktu.** Prosimy o zapoznanie się z przedstawionymi niżej **zasadami udzielania gwarancji.**

1. Jako producent armatury łazienkowej i kuchennej gwarantujemy wysoką jakość oferowanych przez nas produktów, co potwierdzamy przedstawioną niżej Kartą Gwarancyjną.

1.1 Podmiotem udzielającym gwarancji, zwanej dalej Gwarantem jest Grupa VEDO, z siedzibą w Hecznarowicach (43-330) przy ulicy Krakowskiej 141.

1.2 Niniejsza gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej i podlega prawu polskiemu.

1.3 Postanowienia Karty Gwarancyjnej obejmują wyłącznie produkty, które zostały zakupione i są użytkowane na terytorium Polski.

## **2. Zakres gwarancji:**

2.1 Gwarant odpowiada za wady produktu będące skutkiem nieodpowiedniej jakości materiałów użytych do produkcji, jak również błędów konstrukcyjnych bądź wad powstałych na etapie wytworzenia.

2.2 Gwarant potwierdza zgodność produktów z przeznaczeniem, o ile ich montaż i użytkowanie są zgodne z zasadami zawartymi w dokumentacji technicznej i instrukcji użytkowania.

2.3 Gwarant oświadcza, że wyroby zostały dopuszczone do stosowania w budownictwie zgodnie z prawem obowiązującym w Polsce.

## **3. Okres gwarancji:**

3.1 Na produkty zainstalowane w budynkach mieszkalnych:

15 lat gwarancji na szczelność korpusu baterii (elementy odlewane, kute)

5 lat gwarancji na bezawaryjną pracę głowic mieszających

5 lat gwarancji na powłoki chromowe

2 lata gwarancji na powłoki wykonane w innej technologii (pokrycia lakierowane, złocone i inne)

2 lata gwarancji na głowice termostatyczne

2 lata gwarancji na wyposażenie i osprzęt oferowany wraz z baterią (węże, słuchawki, przełączniki, korki)

2 lata gwarancji na pozostałą armaturę łazienkową prezentowaną w ofercie, jak deszczownice, systemy odpływowe itd.

3.2 Na produkty zainstalowane w obiektach użyteczności publicznej, zakładach pracy, miejscach wykonywania działalności gospodarczej:

5 lat gwarancji na szczelność korpusu armatury sanitarnej (elementy odlewane, kute)

2 lata gwarancji na powłoki chromowane

2 lata gwarancji na prawidłową pracę głowic zaworów czasowych, głowic mieszających

1 rok gwarancji na powłoki wykonane w innej technologii (pokrycia lakierowane, złocone i inne)

1 rok gwarancji na głowice termostatyczne

1 rok gwarancji na pozostały osprzęt, w tym układy elektroniczne, elektrozawory, przełączniki itp.

1 rok gwarancji na pozostałą armaturę łazienkową prezentowaną w ofercie, jak deszczownice, systemy odpływowe itd.

3.3 Termin gwarancji biegnie od daty sprzedaży wyszczególnionej w Karcie Gwarancyjnej.

## **4. Przebieg postępowania reklamacyjnego.**

4.1 Wszelkie domniemane wady produktu, dające podstawy do zgłoszenia reklamacji można zgłosić pisemnie u sprzedawcy, u którego produkt został zakupiony, bądź za pośrednictwem strony internetowej [www.grupavedo.pl](http://www.grupavedo.pl)

4.2 Zgłoszenia należy dokonać niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 tygodni od ujawnienia wady, pod rygorem utraty uprawnień wynikających z niniejszej Karty Gwarancyjnej. Osoba składająca reklamację jest zobowiązana do sprawdzenia, czy zgłaszane nieprawidłowości nie wynikają z niewłaściwego montażu, przechowywania po zakupie, użytkowania lub konserwacji.

4.3 Wraz ze zgłoszeniem należy udokumentować datę zakupu reklamowanego produktu oraz przedłożyć wypełnioną Kartę Gwarancyjną.

4.4 Kompletne zgłoszenie reklamacyjnie powinno zawierać: typ i model produktu, dokładny opis nieprawidłowości, adres instalacji, miejsce zakupu, dokumentację fotograficzną prezentującą wadę, oraz dane osoby zgłaszającej, takie jak: imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail.

Zgłaszający reklamację udostępnia powyższe dane osobowe Gwarantowi, co jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na ich przetwarzanie dla realizacji postępowania reklamacyjnego.

Dane będą przetwarzane w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami.

4.5 Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, a nie później niż w terminie 14 dni od daty złożenia wszystkich wymaganych dokumentów zostanie wydana decyzja co do zasadności bądź odrzucenia wniosku o uruchomieniu postępowania reklamacyjnego. Do czasu wydania decyzji Użytkownikowi nie wolno bez uzgodnienia z Gwarantem samodzielnie demontować reklamowanego urządzenia pod rygorem utraty praw wynikających z gwarancji.

4.6 W przypadku pozytywnego rozpatrzenia wniosku Gwarant zastrzega sobie prawo decyzji co do sposobu i miejsca wykonania zobowiązań wynikających z niniejszej Karty Gwarancyjnej.

W wydanej decyzji zostanie określone, czy wadliwy produkt podlega naprawie, wymianie, czy też zostanie zwrócona cena jego nabycia.

4.6.1 W przypadku decyzji o naprawie Gwarant określa, czy naprawa zostanie wykonana w Centrum Serwisowym, czy w miejscu instalacji. Odpowiednio do otrzymanej decyzji osoba zgłaszająca reklamację jest zobowiązana do:

a) dostarczenia reklamowanego produktu do miejsca zakupu lub przestania go pod inny wskazany przez Gwaranta adres. W przypadku wysyłki produkt powinien zostać odpowiednio zapakowany na czas transportu, ponieważ za uszkodzenia powstałe w wyniku niewłaściwego zabezpieczenia przesyłki odpowiada nadawca paczki. Koszty demontażu, jak i montażu pozostają po stronie zgłaszającego. Gwarant pokrywa koszty spedycji, naprawy oraz części zamiennych.

b) udostępnienia, w ustalonym terminie, wadliwego produktu Autoryzowanemu Serwisowi. Jeżeli w ustalonym terminie produkt nie zostanie udostępniony do naprawy, wówczas Kupujący traci uprawnienia przysługujące z tytułu gwarancji. Naprawa zostanie wykonana w możliwie najkrótszym terminie, nie dłuższym niż 30 dni roboczych od daty wydania decyzji. Gwarant zastrzega możliwość wydłużenia określonego wyżej terminu z przyczyn niezależnych od siebie.

4.6.2 W przypadku decyzji o wymianie Gwarant dokona wymiany wadliwego produktu na produkt tego samego rodzaju, wolny od wad. Jeżeli w aktualnej ofercie Gwaranta nie występuje produkt tego samego typu, Gwarant zastrzega sobie prawo do dostarczenia artykułu o zbliżonych cechach, wartości,

jak i parametrach.

4.6.3 W przypadku zwrotu ceny nabycia składający reklamację jest zobowiązany do zwrotu na swój koszt wadliwego produktu do miejsca zakupu lub innej lokalizacji wskazanej przez Gwaranta.

Punkty 4.6.2 oraz 4.6.3 mają zastosowanie tylko w przypadku wady fabrycznej, niemożliwej do usunięcia poprzez naprawę.

4.7 Na czas postępowania reklamacyjnego oraz naprawy Gwarant nie ma obowiązku udostępnienia produktu zastępczego.

4.8 Jeżeli w trakcie wykonywania naprawy gwarancyjnej zostanie stwierdzone, że zgłoszenie reklamacji jest nieuzasadnione, ponieważ produkt został zamontowany niezgodnie z dokumentacją, lub wada wynika z niewłaściwego użytkowania, konserwacji bądź nieuprawnionej naprawy, całkowite koszty przyjazdu serwisu pokrywa Zgłaszający reklamację. Naprawa w przypadku nieuzasadnionego zgłoszenia jest wykonywana odpłatnie. Usługa odpłatna zostanie wykonana po akceptacji przez Zgłaszającego kosztów jej wykonania.

4.9 Gwarant wyklucza prawo Użytkownika do zwrotu utraconych korzyści w związku z awarią lub wadą produktu.

## **5. Uwarunkowania techniczne.**

5.1 W przypadku domniemania wady lub wystąpienia awarii należy odciąć dopływ mediów do urządzenia, o ile dalsza eksploatacja zagraża życiu bądź osobom korzystającym z armatury.

W związku z tym każda instalacja zasilająca urządzenie musi mieć możliwość odcięcia dopływu tychże mediów za pomocą właściwych środków technicznych.

5.2 Warunkiem niezbędnym do uzyskania uprawnień wynikających z niniejszej gwarancji jest montaż produktu przez osobę wykwalifikowaną, zgodnie z instrukcją montażu oraz ogólnie przyjętymi zasadami dla instalacji tego typu produktów.

5.3 Produkt powinien być zainstalowany w taki sposób, by jego demontaż i naprawa były możliwe bez konieczności uszkodzenia innego wyposażenia. Gwarant nie pokrywa kosztów montażu, demontażu oraz wymiany bądź naprawy takiego wyposażenia.

5.3.1 Podczas montażu armatury w zabudowie wokół wanny, brodzika, umywalki itp. należy zastosować odpowiednie rozwiązania techniczne, które umożliwią swobodny dostęp do podzespołów znajdujących się pod zabudową, na potrzeby późniejszych prac konserwacyjnych, jak i serwisowych.

5.3.2 W przypadku urządzeń przeznaczonych do zabudowy trwałej, w ścianie bądź podłodze, jakiegokolwiek nieprawidłowości muszą być zgłoszone przed ich zabudowaniem. W związku z tym Kupujący jest zobowiązany sprawdzić poprawne działanie oraz szczelność urządzenia przed wykonaniem kolejnych etapów prac budowlanych.

W przeciwnym razie Kupujący ponosi koszty spowodowane demontażem urządzenia znajdującego się pod taką zabudową (ściana, tynk, okładziny ściennie, posadzka itp.).

5.3.3 W przypadku urządzeń, których część lub całość znajduje się pod zabudową trwałą, niezbędnym warunkiem do wykonania kolejnych etapów prac wykończeniowych jest przeprowadzenie odpowiedniej próby szczelności, potwierdzonej pisemnie adnotacją w Karcie Gwarancyjnej przez wykonawcę instalacji.

5.3.4 W przypadku naprawy gwarancyjnej wykonywanej w miejscu instalacji armatury Kupujący jest zobowiązany do zapewnienia swobodnego dostępu do urządzenia podczas prac serwisowych.

Prace związane z zapewnieniem dostępu do baterii muszą być wykonane przed rozpoczęciem naprawy gwarancyjnej, na koszt osoby zgłaszającej reklamację.

5.4 Ze względu na potrzebę demontażu urządzenia na czas naprawy każda instalacja wodna zasilająca urządzenie musi być wyposażona w odpowiednie zawory umożliwiające odcięcie dopływu wody, tak by demontaż nie powodował konieczności odcięcia innych odbiorników od zasilania w wodę.

Jeżeli instalacja nie zostanie wyposażona w odpowiednie rozwiązania techniczne, wówczas Gwarant nie bierze odpowiedzialności za wyniki z tego faktu niedogodności.

5.5 Podczas użytkowania armatury posiadającej inną powłokę niż chrom (powłoki lakierowane) należy wziąć pod uwagę ich niższą odporność na ścieranie bądź uszkodzenia mechaniczne. Powyższy fakt nie wynika z zastosowanej technologii tylko z cech fizycznych materiałów. W związku z tym uszkodzenia powierzchni wynikłe z eksploatacji nie dają podstaw do reklamacji.

## **6. Warunki oraz wykluczenia.**

6.1 Kupujący jest zobowiązany sprawdzić kompletność dostarczonego produktu, jak i brak uszkodzeń w momencie zakupu, oraz stwierdzić brak widocznych wad produktu przed montażem.

6.2 Gwarant nie odpowiada za wady produktów wynikające z montażu, użytkowania, konserwacji przeprowadzonych niezgodnie z dokumentacją techniczną, ogólnie pojętą sztuką budowlaną i zaleceniami co do sposobu użytkowania.

6.3 Odpowiedzialność Gwaranta zostaje wyłączone w przypadku uszkodzeń mechanicznych spowodowanych przez użytkownika bądź osoby trzecie.

6.4 Niniejsza gwarancja nie dotyczy produktów, które zostały zakupione z ekspozycji, bądź jako towar niepełnowartościowy

6.5 Gwarancja nie obejmuje:

a) wad produktu spowodowanych zanieczyszczeniami stałymi, które przedostały się do urządzenia wraz z wodą. Z tego względu warunkiem koniecznym do prawidłowej pracy jest przepukanie instalacji przed montażem armatury, zastosowanie odpowiednich filtrów na przyłączach baterii, oraz montaż niezbędnego wyposażenia dodatkowego dołączonego do produktu, bądź innego określonego w dokumentacji technicznej

b) uszkodzeń powstałych przez niewłaściwe parametry chemiczne wody powodujące osady kamienne, bądź jej nadmierne zasolenie

c) wad powstałych na skutek oddziaływania niskich temperatur

d) uszkodzeń powstałych przez nadmierne ciśnienie w instalacji, w której produkt jest zamontowany. Maksymalne ciśnienie wody zasilającej urządzenie to 3,5 BAR, o ile dokumentacja techniczna nie stanowi inaczej

e) normalnego zużycia produktu w trakcie eksploatacji

f) wad nieistotnych, czyli niewielkich odchyień w budowie lub wyglądzie produktu, które pozostają niewidoczne po zamontowaniu armatury lub nie mają wpływu na jej wartość użytkową

g) uszkodzeń powierzchni i powłok wynikłych z zastosowania niewłaściwych środków myjących lub konserwujących, środków szorujących, lub innych nieprzeznaczonych do pielęgnacji danego rodzaju powierzchni

h) materiałów eksploatacyjnych (m.in. baterii zasilających układy elektroniczne, aeratorów, zaworów zwrotnych, filtrów, uszczelek), a także części, które podlegają naturalnemu zużyciu.

6.6 Gwarancją nie są objęte czynności związane z eksploatacją urządzenia takie jak: wymiana baterii zasilających, czyszczenie i konserwacja głowic zaworów czasowych, czyszczenie dysz, aeratorów, wylewek, filtrów itp.

6.7 Użytkownik produktu jest zobowiązany do systematycznej kontroli stanu i szczelności elementów przyłączeniowych i odpływowych armatury.

6.8 Przedstawiona wyżej Karta Gwarancyjna traci ważność w przypadku niezastosowania się przez Użytkownika produktów VEDO do wszystkich jej zapisów oraz do informacji zawartych w instrukcji obsługi, karcie technicznej, jak i innych dokumentów dostarczonych wraz z produktem.

6.9 Zgłoszenie reklamacji jest jednoznaczne z akceptacją zapisów niniejszej Karty Gwarancyjnej.

### WYPEŁNIA SPRZEDAWCA

Nazwa produktu: .....

Data sprzedaży: .....

Nr dokumentu sprzedaży: .....

Podpis i pieczęćka sprzedawcy

### WYPEŁNIA KUPUJĄCY

Akceptuję warunki określone w niniejszej Karcie Gwarancyjnej

Data i podpis kupującego

### WYPEŁNIA INSTALATOR

Potwierdzam wykonanie próby szczelności (dot. produktów ujętych w pkt. 5.3.3)

Data i podpis instalatora

### EWIDENCJA ZGŁOSZEŃ REKLAMACYJNYCH

I

Opis:

Data: .....

Uwagi:

II

Opis:

Data: .....

Uwagi:

III

Opis:

Data: .....

Uwagi: