

ZGŁASZANIE REKLAMACJI

1. W przypadku stwierdzenia wady paneli / desek objętych przedmiotową gwarancją, należy dokonać zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej u Sprzedawcy, u którego produkt został zakupiony. Zgłoszenie musi zostać dokonane w nieprzekraczalnym terminie dwóch tygodni od dnia ujawnienia wady. Wszelkie wykryte wady które nie zostaną zgłoszone w ciągu dwóch tygodni od dnia ich wykrycia tracą uprawnienia do gwarancji.
2. Zgłoszenia należy dokonać na protokole reklamacyjnym dostępnym u Sprzedawcy lub na stronie globalwood.pl (stanowiącym również Załącznik nr 1 do niniejszej instrukcji) wraz z kopią dowodu zakupu.
3. Pozostałe dokumenty jakie należy dołączyć do zgłoszenia reklamacyjnego:
 - 3.1. Wypełniona Karta Gwarancyjna – stanowiąca załącznik nr 2 do niniejszej instrukcji.
 - 3.2. Wypełniony Protokół Odbioru Robót Montażowych – stanowiący załącznik nr 3 do niniejszej instrukcji.
 - 3.3. Rzut pomieszczenia / pomieszczeń mieszkania w których ujawniła się wada.
 - 3.4. Dokumentacja zdjęciowa prezentująca wadę w sposób widoczny.
4. Niedostarczenie w wymaganym dwutygodniowym terminie dokumentów wymienionych w punkcie 2. i 3. skutkuje nieuwzględnieniem roszczenia reklamacyjnego.

ROZPATRYWANIE REKLAMACJI

1. Zasadność roszczeń gwarancyjnych może być weryfikowana w formie oględzin podłogi w miejscu jej zainstalowania w terminie uzgodnionym przez strony. Jeżeli jest to konieczne dla oceny zasadności zgłoszonej reklamacji, Biuro Styl uprawnione jest do żądania od nabywcy przedstawienia dodatkowych informacji związanych z zaistnieniem wady. Bezzasadna odmowa oględzin podłogi w miejscu jej instalacji lub bezzasadna odmowa przedstawienia dodatkowych informacji związanych z zaistnieniem wady, jeżeli jest to konieczne dla oceny zasadności zgłoszonej reklamacji, skutkuje zwolnieniem Biuro Styl z rozpatrywania zgłoszonej reklamacji i tym samym nieuwzględnieniem roszczenia reklamacyjnego.
2. Biuro Styl jest zobowiązane do ustosunkowania się do prawidłowo zgłoszonego i kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego w terminie do 21 dni od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego.
3. W razie uwzględnienia reklamacji, tj.:
 - 3.1. w przypadku stwierdzenia wady istotnej uniemożliwiającej normalną, prawidłową eksploatację podłogi, Biuro Styl wymieni wadliwy produkt na wolny od wad;
 - 3.2. w przypadku wadliwej deski, która nie została zainstalowana z powodu wykrycia wady, Biuro Styl wymieni deskę na wolną od wad;
 - 3.3. w pozostałych przypadkach Biuro-Styl usunie nieodpłatnie zgłoszone wady, o ile wada jest możliwa do usunięcia, albo obniży cenę w przypadku, gdy wada nie jest możliwa do usunięcia lub jej usunięcie będzie za sobą pociągać nadmierne koszty.
 - 3.4. W przypadku uzgodnienia wymiany produktu Biuro Styl dostarczy wyłącznie nowe podłogi dostępne w aktualnym programie dostaw w chwili uznania reklamacji.
4. O sposobie załatwienia reklamacji decyduje Biuro Styl za pośrednictwem Sprzedawcy, u którego została zakupiona podłoga, a jeśli nie jest to możliwe, to bezpośrednio zawiadamia nabywcę na piśmie lub drogą elektroniczną o sposobie rozpatrzenia reklamacji.