

Zasady reklamacji płytek ceramicznych

LUCYNA BADURA

W nowocześnie zarządzanych przedsiębiorstwach zadowolony klient to priorytet. Należy jednak zdawać sobie sprawę, że w momencie pojawienia się problemu po dokonaniu transakcji sprzedaży, szybkie i profesjonalne załatwienie reklamacji jest czynnikiem decydującym o zadowoleniu klienta. **Reklamacje rozpatrywane są z tytułu rękojmi, niezgodności z umową lub gwarancji.**

Rękojmia (wynika z Kodeksu Cywilnego) - jest to odpowiedzialność sprzedawcy za wady fizyczne towaru tj.:

- wady zmniejszające wartość lub użyteczność rzeczy ze względu na cel oznaczony w umowie albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia rzeczy;
- jeżeli rzecz nie ma właściwości, o których istnieniu zapewnił kupujący;
- jeżeli rzecz została wydana kupującemu w stanie niezupełnym.

Przepisy dotyczące rękojmi stosowane są w obrocie B2B (ang. business to business). **Odpowiedzialność z tytułu rękojmi trwa rok od daty wydania towaru.** Kupujący traci uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy, jeżeli nie zawiadomi sprzedawcy o wadzie w ciągu miesiąca od jej wykrycia.

Niezgodność z umową - czyli odpowiedzialność sprzedawcy za jakość wyrobu (wynika z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu Cywilnego z 27 lipca 2002 r.) **Odpowiedzialność z tytułu niezgodności z umową trwa dwa lata od daty wydania towaru.** Przepisy dotyczące rękojmi stosowane są w obrocie B2C (ang. business to consumer).

W przypadku, gdy towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Nieodpłatność naprawy i wymiany oznacza, że sprzedawca ma również obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego, a przede wszystkim kosztów demontażu, dostarczenia, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia.

Jeśli kupujący nie może żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa, albo wymia-

na narażałaby kupującą na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy. W przypadku, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna nie można odstąpić od umowy. Przy określaniu odpowiedniego czasu naprawy lub wymiany uwzględnia się rodzaj towaru i cel jego nabycia. Konsument traci wymienione uprawnienia, jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową nie zawiadomi o tym sprzedawcy.

Gwarancja udzielana jest dobrowolnie, a jej treść formułuje gwarant. Określone są w niej obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy właściwość sprzedanego towaru nie odpowiada właściwości gwarantowanej. Zasady udzielania gwarancji reguluje Kodeks Cywilny - art. 577 do 581 oraz ustawa z 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu Cywilnego.

Jednym z wyznaczników bardzo dobrej jakości produktów jest gwarancja. Grupa Paradyż udziela, na płytki ceramiczne w gatunku pierwszym, gwarancji na okres 5 lat. Zapewnia zachowanie parametrów technologicznych i użytkowych płytek i dekoracji ceramicznych produkowanych wg normy PN-EN 176:1996, PN-ISO 13006:2001 oraz PN-EN 14411:2005.

Warunki gwarancji zdefiniowane są w karcie gwarancyjnej następująco:

- 1) warunki udzielenia gwarancji są zgodne z obowiązującymi przepisami polskiego prawa;
- 2) reklamacje należy zgłaszać w punkcie zakupu płytek;
- 3) reklamacja będzie rozpatrywana w ramach gwarancji po przedstawieniu przez klienta: poprawnie wypełnionej karty gwarancyjnej; faktury zakupu z datą sprzedaży; pisemnego zgłoszenia reklamacyjnego podającego opis wad i ewentualny sposób montażu; innych dokumentów związanych z nakładem poniesionym na montaż wyrobu i zakupu związanych z tym materiałów; udostępnieniu reklamowanego wyrobu upoważnionemu pracownikowi Ceramiki Para-



Kolekcja Safari

Fot. Ceramika Paradyż



Kolekcja Fascia/Cao

Fot. Ceramika Paradyż

dyż lub firmy Paradyż (pod rygorem utraty praw wynikających z gwarancji);

4) odpowiedzialność z tytułu gwarancji obejmuje tylko wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym wyrobie;

5) nie uważa się za wady fabryczne defektów spowodowanych: nieprawidłowym montażem i eksploatacją; zastosowaniem wyrobów niezgodnie z ich przeznaczeniem; uszkodzeniem mechanicznym; przechowywaniem płytek niemro-

zoodpornych (bez prawidłowego zabezpieczenia) w temperaturze $< 0^{\circ}\text{C}$;

6) uprawnienia gwarancyjne wygasają w przypadku nie stosowania się do zaleceń producenta zawartych w karcie gwarancyjnej.

Klient dokonując wyboru i zakupu płytek ceramicznych powinien kierować się nie tylko wzorem, barwą, ale przede wszystkim uwzględnić walory użytkowe. Płytki należy stosować zgodnie z ich przeznaczeniem. Przed montażem okładziny ceramicznej klient powinien dokonać przeglądu zakupionej partii sprawdzając ich jakość, odcień, kaliber, aby upewnić się, że nie nastąpiły pomyłki w trakcie wydawania towaru. W tym celu należy porównać płytki z różnych kartonów oraz sprawdzić czy oznaczenie kalibru i odcienia jest identyczne na wszystkich opakowaniach. Reklamacje dotyczące krzywizny płytek ceramicznych powinny być również zgłaszane przed montażem. Po zamontowaniu płytek trudno jest bowiem określić czy przyczyną takiego wyglądu okładziny jest wada płytek czy też niepoprawny ich montaż. Podstawą rozstrzygnięcia tej kwestii jest wykonanie pomiaru planimetrii na nie zamontowanych płytkach.

Nabywca towaru powinien stosować się do zaleceń producenta znajdujących się w ulotkach dołączanych do wyrobu lub zawartych w kartach gwarancyjnych. Pozwoli to na uniknięcie przykrych niespodzianek w trakcie eksploatacji okładziny ceramicznej, a w przypadku stwierdzenia niezgodności czy wady przed zamontowaniem płytek – na szybkie i sprawne załatwienie reklamacji.

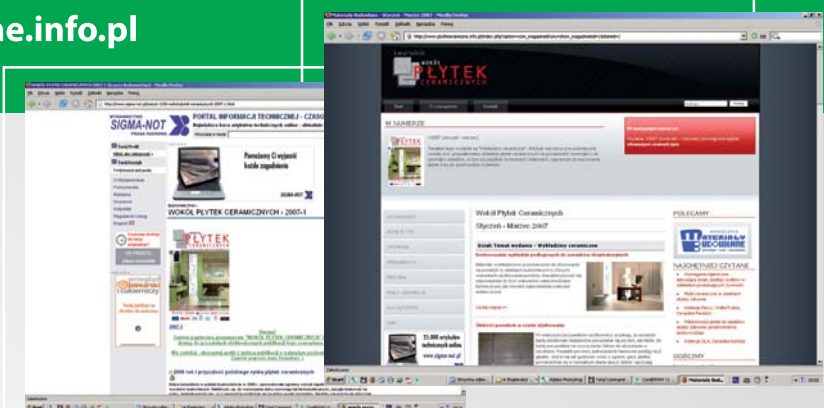
„Wokół Płytek Ceramicznych” online

- www.plytkiceramiczne.info.pl
- www.sigma-not.pl

Sprawdź jakie to proste!
Odwiedź jedną z naszych stron i zamów online prenumeratę na 2007 r.
Szybko i wygodnie.



Warunki prenumeraty na ostatniej stronie tego numeru



PROMOCJA DLA PRENUMERATORÓW

Zamów prenumeratę na 2007 r., a **kod dostępu*** do wszystkich numerów „Wokół Płytek Ceramicznych” z lat 2004-2006 na Portalu Informacji Technicznej WWW.SIGMA-NOT.PL otrzymasz **GRATIS**.

* Kod dostępu wraz z instrukcją logowania dołączany jest do pierwszego zaprenumerowanego numeru