

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI
Fabryki Mebli BALMA S.A.

1. FM BALMA S.A., jako Gwarant, udziela 3-letniej gwarancji na zakupione wyroby. Okres obowiązywania gwarancji biegnie od dnia wydania produktu, na podstawie dokumentu WZ, wydanego przez FM BALMA S.A.
2. Gwarant zapewnia, że zakupiony wyrób objęty niniejszą gwarancją jest wolny od wad materiałowych oraz wad wynikających z zastosowanych w procesie produkcyjnym, cyklów technologicznych.
3. W razie stwierdzenia istnienia wad objętych gwarancją Klient zgłosi pisemną reklamację bezpośrednio na adres e-mail: reklamacje@balma.pl, wyłącznie na druku reklamacyjnym Gwaranta – załącznik B., lub w inny sposób uzgodniony z Gwarantem. Zgłoszenie powinno zawierać: dokładne dane firmy zgłaszającej reklamację, symbol lub nazwę reklamowanego wyrobu, nr zlecenia lub faktury, dokładny opis stwierdzonej wady, zdjęcia stwierdzonej wady. W przypadku, gdy wyrób objęty reklamacją posiada elementy elektryczne (np. biurko z elektryczną regulacją wysokości blatu) należy dodatkowo przesłać zdjęcia tabliczek znamionowych.
4. Dokumentem, którego posiadanie jest przez Klienta niezbędne dla realizacji jego praw wynikających z niniejszej gwarancji, jest dokument potwierdzający dokonanie zakupu (faktura, paragon).
5. Gwarant zapewnia rozpatrzenie reklamacji w ciągu 7 dni roboczych od dnia otrzymania prawidłowo złożonej reklamacji i jeżeli Gwarant uzna to za konieczne – od dnia dostarczenia reklamowanego mebla do Gwaranta. Ponadto Gwarant zapewnia bezpłatne usunięcie wady mebla objętej gwarancją, zgodnie z poniższymi wytycznymi:
 - 5.1. wyrób typowy gotowy – 14 dni roboczych od momentu rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego,
 - 5.2. wyrób nietypowy gotowy – 14 -21 dni roboczych od momentu rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego,
 - 5.3. okucia i podzespoły (wysyłka do Klienta) – 5 dni roboczych od momentu rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego,
 - 5.4. naprawa wyrobu typowego – 14 dni roboczych od momentu dostarczenia reklamowanego wyrobu do Gwaranta,
 - 5.5. naprawa wyrobu nietypowego – 14 - 21 dni roboczych od momentu dostarczenia reklamowanego wyrobu do Gwaranta,
 - 5.6. Gwarant zastrzega sobie prawo do wydłużenia ww. terminów realizacji reklamacji, jeżeli konieczne jest uzyskanie materiałów lub komponentów, niezbędnych do jej realizacji, od osób trzecich. Klient zostanie powiadomiony o terminie realizacji reklamacji drogą mailową lub telefonicznie.
6. Uszkodzenia transportowe, uszkodzenia opakowań oraz niezgodność ilości paczek z dokumentami dostawy, nie odnotowane na dokumencie WZ podczas odbioru wyrobów i brak zgłoszenia w ciągu 3 dni od dnia dostarczenia wyrobów, stanowią podstawę do odrzucenia reklamacji.
7. Uszkodzenia mebla stwierdzone w momencie rozpakowywania powinny zostać zgłoszone i udokumentowane zdjęciem podczas rozpakowywania, a nie po zakończeniu montażu. Uszkodzenia zgłaszane później nie będą uznawane za powstałe u Gwaranta lub podczas transportu i stanowią mogą podstawę do odrzucenia reklamacji.
8. Niezgłoszenie brakujących elementów w paczkach (np. okuć, uchwytów, itp.) w ciągu 7 dni od dnia dostawy wyrobów, stanowi podstawę do odrzucenia reklamacji.
9. W przypadku konieczności dostarczenia reklamowanego mebla lub elementu niezbędne jest odpowiednie zapakowanie zapobiegające uszkodzeniom transportowym i oznakowanie wyrobu kopią zgłoszenia reklamacyjnego (na druku Gwaranta). W przeciwnym wypadku przedstawiciel Gwaranta może odmówić przyjęcia przedmiotu reklamacji.
10. Gwarancją nie są objęte uszkodzenia i braki wyrobów powstałe w wyniku:
 - 10.1. eksploatacji niezgodnej z zasadami użytkowania mebli – zasady użytkowania, czyszczenia i konserwacji mebli określa Załącznik A,
 - 10.2. działania siły wyższej lub osób trzecich, za które Gwarant nie ponosi odpowiedzialności,
 - 10.3. mechanicznego uszkodzenia mebla, powstałego po jego wydaniu Klientowi przez sprzedającego,
 - 10.4. niewłaściwego transportu (dotyczy mebli transportowanych bez udziału Gwaranta lub autoryzowanego sprzedawcy) oraz montażu,

- 10.5. przeróbek i napraw dokonanych bez wiedzy Gwaranta, wykonanych poza autoryzowanymi punktami serwisowymi lub siedzibą Gwaranta,
 - 10.6. różnic odcieni kolorystycznych między kolorystyką towaru w katalogu a rzeczywistym kolorem mebla,
 - 10.7. różnic odcieni kolorystycznych między kolorystyką próbki we wzorniku a rzeczywistym kolorem mebla (szczególnie dotyczy mebli w okleinie naturalnej),
 - 10.8. różnic wyrobów nabywanych przez Klienta sukcesywnie; różnice te mogą dotyczyć m.in.:
 - 10.8.1. odcieni kolorystycznych okleiny naturalnej, sklejk, płyt melaminowanych, folii i laminatów HPL, powłok oraz tapicerki,
 - 10.8.2. UWAGA: w przypadku zamówień uzupełniających lub reklamacji wyrobów z okleiny naturalnej, Klient zobowiązany jest do dostarczenia próbki domawianego/reklamowanego wyrobu, na podstawie której domówienie/reklamacja zostanie zrealizowana z zachowaniem zbliżonego wybarwienia.
 - 10.9. konstrukcji mebla, nie wpływające na funkcję mebla i nie obniżające jego wytrzymałości lub funkcjonalności,
 - 10.10. uszkodzeń i zmian koloru wynikających ze skrajnych warunków klimatycznych lub czynników środowiskowych (np.: kwasy, wilgoć, ekspozycja na światło, itp.) lub wynikających z nieodpowiedniego użytkowania, czyszczenia lub konserwacji - zasady użytkowania, czyszczenia i konserwacji mebli określa Załącznik A,
 - 10.11. niepełnej specyfikacji zamówienia.
11. Reklamacji nie podlegają następujące właściwości materiałów, z których wykonane są meble:
- 11.1. różnice w odcieniach w zależności od kierunku padania światła i kierunku usłojenia,
 - 11.2. Gwarant nie zapewnia liniowości usłojenia dla płyt melaminowanych, foliowanych, pokrytych HPL, HPL extra, okleiną naturalną lub sklejki,
 - 11.3. płyta melaminowana: dopuszczalne, przez producenta płyty, wtrącenia i zanieczyszczenia powierzchni nie większe niż 2mm² na 1 m²; oraz drobnych skaz widocznych z odległości mniejszej niż 0,6m,
 - 11.4. płyta melaminowana: w szczególności w ciemnych odcieniach jednolitych płyt mogą pojawić się trudności z uzyskaniem powierzchni wolnej od smug i odcisków palców. Zasady użytkowania, czyszczenia i konserwacji mebli określa Załącznik A,
 - 11.5. szkło: dopuszczalne są drobne zarysowania i wtrącenia, różnice kolorystyczne poszczególnych partii szkła, odkształcenia w szkłe hartowanym, jeżeli wynikają z właściwości fizycznych lub chemicznych materiału,
 - 11.6. aluminium i chrom: dopuszczalne są drobne zarysowania, wtrącenia oraz smugi po anodowaniu oraz inne niedoskonałości w powierzchni aluminium anodowanego lub na powierzchni chromowanej, widoczne z odległości mniejszej niż 0,6 m,
 - 11.7. okleina naturalna: w związku z naturalnymi właściwościami tego materiału dopuszczalny jest różny rysunek na poszczególnych meblach; nie podlegają reklamacji i nie są wadą cechy powierzchni wynikające z naturalnych właściwości materiału (sęki, zmiana koloru w następstwie naświetlenia, możliwość wystąpienia różnych odcieni i różnych wzorów struktur drewna w jednej partii mebli, czeczotowatość, nierównomierne lub niesymetryczne rozmieszczenie rysunku, itp.). Niektóre kolory mocno eksponują naturalne usłojenie drewna. Meble wykonane z poszczególnych partii surowca mogą się od siebie znacznie różnić. Mogą być też uwidocznione poszczególne liście (pasy) okleiny naturalnej. W zależności od kierunku obserwacji i ustawienia względem oświetlenia możliwe jest wystąpienie różnych odcieni/rysunków na jednym wyrobie. Powierzchnie fornirowane (okleina naturalna) są materiałem stosunkowo miękkim, podatnym na zarysowania i odbarwienia na skutek działania promieniowania UV oraz wysokiej temperatury (np. gorący kubek). Zaleca się stosowanie podkładek, zabezpieczających powierzchnię przed uszkodzeniem.
 - 11.8. powierzchnie lakierowane: wtrącenia na powierzchniach lakierowanych nie większe niż 2mm² na 1 m².
 - 11.9. HPL – nie ma możliwości dopasowania usłojenia na powierzchniach płaskich w miejscu łączenia modułów oraz na wąskich krawędziach, na łączeniach dwóch powierzchni wykonanych z HPL może być widoczna ciemna krawędź. Ze względu na sposób ekspozycji powierzchni na światło, na powierzchni może wystąpić efekt „płynięcia”. Jest to naturalna właściwość i nie podlega reklamacji.
 - 11.10. HPL extra – dotyczy imitacji kamienia i betonu: materiał dekoracyjny pochodzenia naturalnego, każdy mebel ma indywidualny wzór i strukturę. Brak powtarzalności wzoru. Wzory przedstawione we wzornikach są poglądowe, nie podlegają reklamacji cechy powierzchni wynikające z naturalnych właściwości materiału, na łączeniach dwóch powierzchni wykonanych z HPL może być widoczna ciemna, nierówna i/lub zgrubiała krawędź.
 - 11.11. zastosowanie połączenia kamienia, betonu lub okleiny głęboko tłoczonej lub innego materiału o głębokiej strukturze, z materiałem w innych technologiach nie gwarantuje liniowości połączenia. Jest to naturalna właściwość i nie podlega reklamacjom,
 - 11.12. sklejka – dopuszczalne są ciemne przebarwienia na wąskich krawędziach, brak liniowości poszczególnych płatów fornirow, oraz brak liniowości kolorystycznej na przekroju sklejki, wynikające z naturalnych właściwości drewna;
 - 11.13. na produktach, gdzie użyto sklejki w połączeniu z laminatami dopuszcza się na powierzchniach miejscowe jej nierówności - wklęsłe o powierzchni nie większej niż 4cm²
 - 11.14. laminat kompaktowy:
 - "kratery" 1mm² na powierzchni w ilości 10szt na m²,

- różnicy kolory na płaszczyźnie (matowa), krawędzi "błyszcząca" lub półmatowa,
- wtrąceń kolorystycznych na płaszczyźnie o wielkości max 1mm²,
- dopuszcza się nieliniowości krawędzi ze względu na grubość materiału

- 11.15 Gwarant dopuszcza drobne usterki (nie objęte gwarancją) na spodniej części oraz wewnątrz wyrobu, np. półki, ściany tylne. Do usterek takich zalicza się: odpryski, zarysowania, zanieczyszczenia i wtrącenia w laminatach,
- 11.16 nie są objęte gwarancją typowe dla danego rodzaju mebla zmiany właściwości oraz zużycie elementów, będące następstwem prawidłowej eksploatacji,
- 11.17 okres gwarancji na elementy oświetlenia wynosi 1 rok.
12. W przypadku gdy następstwem przeprowadzenia procedury reklamacyjnej jest wymiana mebla na nowy mebel wolny od wad, mebel reklamowany musi zostać zwrócony do Gwaranta na zasadach analogicznych do opisanych w pkt 9. Brak zwrotu mebla w ustalonym przez strony terminie może skutkować obciążeniem klienta kosztami reklamacji.
13. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie, zniszczenie, utratę bądź zmniejszenie funkcjonalności mebli, wynikłe z innych przyczyn aniżeli wady tkwiące w meblu.
14. Gwarancja nie obejmuje ewentualnych roszczeń Klienta, których przesłanką jest utrata spodziewanych zysków w związku z zaistnieniem wady oraz inne szkody o wartości przekraczającej wartość wadliwego mebla.
15. Ogólne warunki Gwarancji wraz z załącznikami dostępne są w siedzibie firmy oraz na stronie internetowej www.balma.pl.
16. Gwarant zastrzega sobie prawo do wprowadzania innowacji w produktach, nie obniżając właściwości wyrobu oraz nie powodując istotnych zmian w wyglądzie zewnętrznym.
17. Dokonanie naprawy lub montażu/demontażu przez osoby nieupoważnione przez Gwaranta lub użycie do naprawy nieoryginalnych części skutkuje utratą gwarancji.
18. Odpowiedzialność z tytułu Gwarancji obejmuje tylko wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym produkcie.
19. Wszelkie naprawy pozagwarancyjne wykonywane są przez FM BALMA S.A. odpłatnie.