



## Karta Gwarancyjna Producenta

Serdecznie dziękujemy za zakup produktów marki Escala. Kontrolując jakość naszych produktów na każdym etapie produkcji, ale również po jej zakończeniu oddajemy w Państwa ręce produkty spełniające najwyższe normy i wymagania.

W trosce o Państwa pełną satysfakcję, prosimy o zapoznanie się z zasadami prawidłowego użytkowania naszych wyrobów, warunkami gwarancji oraz zalecanymi sposobami pielęgnacji mebli.

### Warunki gwarancji :

- I. Obowiązujący okres gwarancyjny:  
Escala Sp. z o.o. zwana dalej Producentem, z siedzibą przy ul. Cegielniana 29 w Sanoku 38-500, w Polsce, udziela gwarancji na zakupione produkty zwane dalej produktami albo indywidualnie produktem na okres 24 miesięcy.
- II. Czas trwania gwarancji liczony jest od daty zakupu produktów, potwierdzonej dokumentem sprzedaży, wydanym przez sprzedawcę.
- III. Gwarancja na zakupione produkty nie wyłącza, nie ogranicza i nie zawiesza uprawnień nabywcy, które wynikają z niezgodności towaru z umową oraz bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
- IV. Wszystkie prawa przysługujące nabywcy, które wynikają z niniejszej gwarancji, mają zastosowanie według prawa kraju, w którym nastąpiła sprzedaż.
- V. Odpowiedzialność Producenta z tytułu udzielonej gwarancji obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w Produkcie (w szczególności: wady materiałowe, konstrukcyjne lub wykonawcze powstałe z winy Producenta).
- VI. Gwarancja obejmuje wszystkie produkty, które są używane zgodnie z zasadami prawidłowego użytkowania i eksploatacji.
- VII. Instrukcja użytkowania i eksploatacji produktów oraz zasady czyszczenia zostały wyszczególnione na końcu niniejszego dokumentu.

### Zasady zgłaszania reklamacji, procedura reklamacyjna:

- I. W ramach niniejszej gwarancji i przez cały okres jej obowiązywania, na podstawie zasadnej i prawidłowo zgłoszonej reklamacji, Escala Sp. z o.o. zobowiązuje się dokonać w następującej kolejności: usunięcia wady lub naprawy produktu albo jego części, a w razie braku powyższej możliwości – wymiany produktu (lub jego części) na nowy, wolny od wad.
- II. Podstawą do wszczęcia procedury reklamacyjnej jest przesłanie zgłoszenia reklamacyjnego wraz z dowodem zakupu produktu na adres [info@escalapoland.com](mailto:info@escalapoland.com). Do zgłoszenia reklamacyjnego poza szczegółowym opisem należy dołączyć zdjęcia przedmiotu reklamacji.
- III. Zgłoszenia reklamacyjnego należy dokonać niezwłocznie po ujawnieniu wady produktu.
- IV. Czas rozpatrzenia prawidłowo dokonanego i kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego wynosi 14 dni roboczych, liczonych od daty otrzymania zgłoszenia na wskazany adres.
- V. Jeżeli w procesie rozpatrywania reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji, związanych z usterką bądź sposobem eksploatacji produktu, nabywca zobowiązany jest dostarczyć wszelkich danych, a także w razie potrzeby okazać lub udostępnić Produkt w celu weryfikacji zasadności roszczeń gwarancyjnych.
- VI. Przy reklamacjach nowych produktów z uszkodzeniami mechanicznymi, zaleca się zachowanie elementów opakowania w celu oceny przyczyny uszkodzeń.
- VII. Bezzasadna odmowa oględzin produktu w miejscu jego użytkowania lub warunków w jakich jest on użytkowany lub bezzasadna odmowa przedstawienia dodatkowych informacji, związanych z zaistnieniem wady, skutkuje nieuwzględnieniem roszczenia reklamacyjnego.
- VIII. O sposobie zrealizowania reklamacji decyduje Producent. Nabywca zostanie niezwłocznie poinformowany o przyjęciu bądź odrzuceniu reklamacji. W wyjątkowych przypadkach, wymagających np. wizyty serwisanta u nabywcy w celu oględzin i oceny zasadności reklamacji, nabywca zostanie powiadomiony o podjętych działaniach.
- IX. W przypadku konieczności zwrotu produktu lub udostępnienia go w celu zbadania, warunkiem przyjęcia produktu do reklamacji jest jego wyczyszczenie oraz zapakowanie i zabezpieczenie przed uszkodzeniem w transporcie. Reklamowany produkt należy dostarczyć wraz z dowodem zakupu na adres Producenta. W przypadku odrzucenia reklamacji produkt odsyłany jest zwrotnie na koszt nabywcy.
- X. Wszelkie wadliwe produkty, których wymiany dokonano w ramach gwarancji, stają się własnością Producenta.

### Odrzucenie zgłoszenia reklamacyjnego:

Produkty Escala Sp. z o.o. zachowują swoje cechy i właściwości pod warunkiem, że są odpowiednio i zgodnie ze swoim przeznaczeniem użytkowane, dlatego nie możemy uwzględnić zgłoszenia reklamacyjnego w sytuacjach, gdy:

- a. uszkodzenie wynika ze zdarzenia losowego lub wynikało w innych okolicznościach niezależnych od Sprzedającego,
- b. uszkodzenie powstało wskutek przeróbek lub prób naprawy wykonywanych przez osoby do tego nieuprawnione,
- c. uszkodzenie powstało na skutek niezgodnego z instrukcją montażu obchodzenia się z produktem,
- d. uszkodzenie powstało w wyniku niezgodnych z zaleceniami producenta zasad użytkowania, konserwacji i przechowywania produktu ,
- e. uszkodzenie powstałe wskutek niewłaściwego ustawienia produktu, np.: bezpośrednio przy kaloryferze, kominku lub przy innych urządzeniach grzejnych,
- f. uszkodzenie powstałe w wyniku użytkowania produktu w nieodpowiednich warunkach klimatycznych (niewłaściwy mikroklimat pomieszczenia),
- g. uszkodzenie lub odkształcenie powstałe w wyniku bezpośredniego ustawienia na meblach bardzo gorących lub bardzo zimnych przedmiotów oraz w wyniku czyszczenia nieodpowiednimi środkami,
- h. uszkodzenie powstałe wskutek kontaktu z wodą, alkoholem.
- i. uszkodzenie produktu powstałe w wyniku naturalnego zużycia np.: zarysowania, wgniecenia, itp.
- j. uszkodzenia produktów spowodowane kontaktem z ostrymi przedmiotami,
- k. zużycie produktu jest efektem naturalnego procesu, jak np.: zmiany w kolorze elementów mebla wywołane przez długotrwałe oddziaływanie światła.
- l. zmiana tonacji kolorystycznej powłoki lakierniczej lub pokrycia z metalu, związana jest z narażeniem jej na długotrwałe działanie promieni słonecznych, dymu tytoniowego i tym podobnych,
- m. uszkodzenie mechaniczne produktu powstało w wyniku użytkowania produktu przez nabywcę,
- n. nabywca uszkodził produkt po jego odbiorze,
- o. uszkodzenie, zniszczenie, utrata lub ograniczenie funkcjonalności produktu zostały wywołane przez jakiegokolwiek inne przyczyny, niż wady tkwiące w produkcie,
- p. uszkodzenie powstało podczas niewłaściwego oraz nieostrożnego transportu lub przenoszenia produktu przez nabywcę,
- q. wady i uszkodzenia, których dotyczy zgłoszenie reklamacyjne, były przyczyną obniżenia ceny produktu przy jego zakupie,

Przypadki niepodlegające gwarancji:

- a. różnice występujące w odcieniu i fakturze, nierównomierne wybarwienia wynikające z właściwości użytych materiałów takich jak metale nakładane metodą natryskową na zimno, jak również efekty powstałe w wyniku procesów ich utleniania i patynowania, które mają charakter niepowtarzalny i nie stanowią wady produktu,
- b. niewielkie odchylenia w wybarwieniu powierzchni produktów wynikające z właściwości i specyfiki użytych materiałów,
- c. niewielkie różnice w kolorystyce poszczególnych elementów wyrobu lub pomiędzy poszczególnymi egzemplarzami czy zamówieniami, co zależne jest od dostawy danej partii materiału,
- d. zmiany barwy lakieru, które naturalnie zachodzą w produktach i są efektem nieuniknionego procesu starzenia.
- e. wtrącenia, mikro rysy i inne wady powierzchni lakierowanych, niewidoczne z odległości 1 metra, przy kącie patrzenia 60 stopni. Ocena powierzchni odbywa

się w rozproszonym świetle dziennym (natężenie 500-700 luksów), na jasnym jednolitym tle, okiem nieuzbrojonym.

- f. zarysowania, wyświecenia, wytarcia oraz zmiany kolorystyczne i inne widoczne ślady użytkowania produktów.

Powyższe cechy wynikają z właściwości materiałów takich jak metale i lakiery, które zostały wykorzystane do produkcji naszych wyrobów, dlatego nie mogą być one traktowane jako wady.

#### Jak należy dbać o produkty marki Escala ?

##### I. Zasady użytkowania mebli.

Produkty powinny być używane zgodnie ze swoim przeznaczeniem, a długowieczność można im zapewnić dzięki:

- a. prawidłowemu montażowi, zgodnemu z zasadami umieszczonymi w instrukcji montażu danego produktu (niewłaściwy montaż może skutkować uszkodzeniem wyrobu),
- b. racjonalnej eksploatacji, zgodnej z instrukcją użytkowania oraz z poniższymi zasadami.
- c. produkty marki Escala pakowane są bardzo starannie, dlatego należy zachować ostrożność przy używaniu ostrych narzędzi do otwierania opakowań, aby nie doprowadzić do uszkodzenia mebli.
- d. meble zachowują najdłuższą żywotność, jeśli używane są w optymalnych warunkach. Sugerujemy, aby nie używać naszych produktów w temperaturze niższej niż 15°C i wyższej niż 30°C. Wilgotność względna powietrza powinna być utrzymywana w zakresie od 35% do 70%.
- e. promienie słoneczne mają negatywny wpływ na barwę powierzchni lakierowanych. Wystawienie produktów na długotrwałe i bezpośrednie działanie światła dziennego może doprowadzić do miejscowych przebarwień.
- f. rozpuszczalniki i inne środki chemiczne, a także gorące przedmioty uszkadzają powłoki mebli, powodując zmatowienia, przebarwienia i zniekształcenia.
- g. niewskazane jest przesuwanie i stawianie przedmiotów o ostrych i chropowatych krawędziach na meblach, ponieważ mogą one zarysować ich powierzchnię.
- h. należy zachować szczególną ostrożność przy umieszczaniu na meblach ciężkich przedmiotów ze względu na możliwość wystąpienia odgniecenia i deformacji.
- i. na meblach nie należy stawać oraz siadać. Takie postępowanie może skutkować groźnym wypadkiem lub uszkodzeniem mebli.
- j. podczas przenoszenia mebli, należy chwytać je za korpus. Chwytywanie za podstawę stalową może spowodować uszkodzenie produktów.
- k. meble można bezpiecznie przemieszczać, unosząc je do góry. Przesuwanie grozi uszkodzeniem stalowej podstawy mebla lub podłogi.
- l. przed rozpoczęciem przenoszenia mebli, należy je najpierw opróżnić, a następnie zamknąć i zabezpieczyć drzwi i szuflady przed otwarciem.
- m. do przemieszczenia mebli potrzebne są co najmniej dwie osoby.
- n. meble pokryte powłoką lakierniczą oraz powłoką z metalu należy chronić przed kontaktem z gorącymi przedmiotami oraz środkami chemicznymi, a także unikać przesuwania po ich powierzchniach ostrych lub ciężkich przedmiotów.

Uszkodzeniom może zapobiec stosowanie podkładek. W przypadku zanieczyszczenia mebla płynem, należy natychmiast zetrzeć go chłonną i miękką ściereczką.

Uwaga! Uszkodzenia produktów spowodowane niestosowaniem się do powyższych zaleceń, mogą być podstawą do odrzucenia reklamacji.

## II. Konserwacja i czyszczenie

Do produkcji mebli stosowane są następujące materiały:

- a. metale nakładane metodą natryskową na zimno,
- b. drewnopochodne – płyta wiórowa dwustronnie melaminowana, MDF dwustronnie lakierowany,

Takie powierzchnie należy oczyścić miękką wilgotną tkaniną typu mikro fibra przy użyciu płynu do mycia szyb, a następnie wytrzeć do sucha drugą suchą tkaniną typu mikro fibra. Szczególne środki do pielęgnacji nie są konieczne.

Przestrzegamy przed stosowaniem innego rodzaju środków czystości a także przed używaniem ostrych materiałów do czyszczenia mebli. Mogą one doprowadzić do powstania niemożliwych do usunięcia przebarwień, przetarć i zarysowań. Wszelkie zabrudzenia powinny być usuwane natychmiast po ich zauważeniu.

Uwaga! Nieprawidłowo czyszczone meble zużywają się znacznie szybciej. Czyszczenie produktów niezgodne z powyższymi zaleceniami, może być podstawą do odrzucenia reklamacji,