



Karta gwarancyjna

Postanowienia ogólne

Niniejsza Karta Gwarancyjna stanowi oświadczenie Gwaranta o udzieleniu gwarancji jakości (gwarancji trwałości) na zasadach określonych w niniejszym dokumencie. Integralną częścią niniejszej Karty Gwarancyjnej jest Regulamin Wizyt Serwisowych, stanowiący Załącznik nr 1 do Karty Gwarancyjnej. Regulamin Wizyt Serwisowych określa w szczególności zasady zgłaszania reklamacji, przebieg i organizację wizyt serwisowych, zasady demontażu i ponownego montażu produktów oraz prawa i obowiązki stron związane z realizacją gwarancji.

Warunki gwarancji jakości

1. Uprawnienia z tytułu gwarancji jakości przysługują każdemu konsumentowi w rozumieniu ustawy kodeks cywilny oraz osobie fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej posiadającemu dowód zakupu.
2. Za początek biegu terminu gwarancji jakości uważa się dzień zakupu objętych gwarancją wyrobów lub części.
3. Warunkiem obowiązywania gwarancji jakości jest przepłukanie instalacji przed montażem armatury oraz montaż armatury przez wykwalifikowanego instalatora.
4. Warunkiem obowiązywania gwarancji jakości jest również przestrzeganie podanych obok zasad prawidłowej pielęgnacji armatury oraz poprawne wypełnienie poniższej tabeli przez punkt handlowy.
5. Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.
6. Gwarancja obowiązuje na towar zamontowany i używany na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
7. Producent zastrzega, że gwarancją nie są objęte towary wycofane z oferty sprzedażowej, a także produkty oferowane jako ekspozycyjne, outletowe lub przeznaczone do celów pokazowych/demonstracyjnych.

Świadczenia z tytułu gwarancji jakości

1. Gwarant zobowiązuje się po przyjęciu i uznaniu reklamacji do:
 - wymiany wadliwych części zamiennych lub
 - wymiany produktu na wolny od wad.
2. Zgłoszenie reklamacyjne winno być dokonane w punkcie zakupu lub u przedstawiciela Kludi niezwłocznie po stwierdzeniu wady produktu.
3. O sposobie załatwienia reklamacji Gwarant zawiadomi Klienta, informując:
 - w razie uznania reklamacji – o sposobie i terminie jej załatwienia,
 - w przypadku odmowy uznania reklamacji – podając jej uzasadnienie.
4. Świadczenia z tytułu gwarancji nie obejmują:
 - wad wynikających z niewłaściwego rozładunku i przechowywania, powstałych w wyniku zaniedbania podczas montażu,
 - uszkodzeń spowodowanych zanieczyszczeniami wody lub osadami wapiennymi na filtrach sitkowych, perlatorach i natryskach,
 - uszkodzeń mechanicznych.
5. Termin realizacji gwarancji – nie później niż w terminie 14 dni. W przypadku konieczności oczekiwania na części zamienne, okres ten może być przedłużony, nie dłużej niż o dalsze 30 dni robocze.

Okres gwarancji

Producent udziela 5-letniej gwarancji na produkty zakupione po 01.01.2025 r.

Pozostałe okresy gwarancyjne

- 20 lat na element podtynkowy KLUDI-FLEXX.BOXX 88011 i KLUDI-SLIM.BOXX 88022,
- 10 lat na szczelność korpusów armatury,
- 10 lat na stelaże podtynkowe KLUDI-UNIFIX,
- 10 lat na ceramikę sanitarną,
- 2 lata na deski sedesowe,
- 2 lata na przyciski KLUDI-UNIFIX,
- 2 lata na meble KLUDI-ICOS,
- 2 lata na lustra KLUDI-LUMA,
- 2 lata na części zamienne.

Zasady prawidłowej pielęgnacji armatury

UWAGA! Do pielęgnacji i czyszczenia powierzchni armatury nie wolno stosować agresywnych środków chemicznych zawierających kwas lub alkohol oraz środków ściągających przeznaczonych do szorowania powierzchni ceramicznych.

1. **Powierzchnie chromowane**
Czyszczenie: przy lekkim zabrudzeniu czyścić wodą z mydłem, a następnie wypolerować miękką ściereczką. Osad wapienny należy usuwać przy pomocy środków do mycia naczyń.
2. **Powierzchnie mosiężne i złoczone**
Czyszczenie: powierzchnie te są szczególnie wrażliwe na środki do szorowania. Czyścić tak, jak powierzchnie chromowane. Delikatne polerowanie środkiem do czyszczenia srebra, który przywróci powierzchni blask.
3. **Powierzchnie kolorowe**
Są uzyskiwane poprzez pokrycie specjalną emalią. Nie wolno ich szorować ani czyścić substancjami agresywnymi.

Zasady prawidłowej pielęgnacji ceramiki i desek sedesowych

1. **Produkty sanitarne wykonane z ceramiki**
 - Do czyszczenia używaj ciepłej wody oraz delikatnego mydła lub innych łagodnych środków czyszczących nie zawierających wybielaczy i substancji ściernych. Zalecamy regularną pielęgnację tj. każdego dnia.
 - Nie używaj środków ściągających, ponieważ zawarte w nich składniki mogą zarysować powierzchnię ceramiki.
 - Do pielęgnacji błyszczącej lub matowej powierzchni misek WC używaj standardowych środków przeznaczonych do czyszczenia ceramiki łazienkowej.
 - W przypadku błyszczących lub matowych umywalek i toalet, zaleca się nanoszenie środka czyszczącego za pomocą gąbki lub miękkiej szmatki, a następnie dokładne spłukanie powierzchni dużą ilością wody. Dzięki temu ceramika zachowa połysk i czystość.
 - Użycie metalowej szczotki może pozostawić metaliczne ślady na powierzchni ceramiki.
 - Przypadkowe zadrapania lub otarcia powierzchni są trwałe i nie ma możliwości powrotu do ich pierwotnego stanu.

2. Środki ostrożności

- Zachowaj ostrożność podczas stosowania środków do czyszczenia toalet. Niektóre detergenty zawierają chlorek wapnia, który może uszkodzić elementy takie jak guma, metal i plastik, uniemożliwiając prawidłowe działanie toalety.
- Po wyczyszczeniu, dokładnie spłucz wszystkie środki czyszczące wodą.
- Detergenty mogą być szkodliwe, gdy dostaną się do dróg oddechowych lub na skórę, dlatego w trakcie czyszczenia użyj gumowych rękawiczek i upewnij się, że środek został dokładnie spłukany. Należy zapewnić odpowiednią wentylację pomieszczenia, ponieważ preparat może wydzielać szkodliwy zapach.
- Nie wolno spłukiwać w toalecie jednorazowych pieluch lub podpasek higienicznych.
- Sugerujemy, aby nie myć i nie spłukiwać farb do włosów i innych środków barwiących w umywalkach oraz miskach WC o matowej powierzchni.
- W przypadku używania środków do czyszczenia protez zębowych oraz farb do włosów, należy spłukać je dokładnie wodą, gdyż pozostałości mogą uszkodzić ceramikę.
- Wszelkie osady i zanieczyszczenia pozostałe na powierzchni ceramiki muszą zostać natychmiast spłukane i usunięte, ponieważ – jeśli pozostaną tam przez dłuższy czas – mogą pozostawić plamy.

3. Deski sedesowe

- Deskę sedesową, zarówno siedzisko, jak i pokrywę, należy czyścić ciepłą wodą z mydłem.
- Nie wolno używać agresywnych środków czyszczących lub tych zawierających substancje ściernie, gdyż mogą one porysować powierzchnię.
- Zawiasy i odbojniki należy czyścić przy użyciu mydła lub łagodnego detergentu. Następnie, należy spłukać je czystą wodą i wysuszyć. Czyszcząc zawiasy deski, unikaj środków zawierających wybielacze lub kwasy, ponieważ mogą one spowodować odbarwienia i wżery.
- Nie wolno pozostawiać detergentów zawierających wybielacze w misce WC gdy pokrywa jest zamknięta, ponieważ może to spowodować odbarwienie deski, pokrywy i zawiasów.
- Do pielęgnacji siedziska zaleca się stosowanie pasty bezwoskowej, dzięki czemu można przywrócić mu świeżość i połysk.

Informacja o zasadach przetwarzania danych osobowych

W związku z obowiązkiem informacyjnym, wynikającym z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. L nr 119 z 4.05.2016 r.) – (RODO).

1. W przypadku realizacji roszczeń wynikających z udzielonej przez Gwaranta tj. Kludi-Armaturen Sp. z o.o., ul. Kremsera 1, 45-533 Opole nr tel.: 77 456 40 84, adres e-mail: kontakt@kludi.com, gwarancji, niezbędne będzie podanie następujących danych:
 - Imię i nazwisko.
 - Adres zamieszkania lub adres, gdzie znajduje się reklamowany produkt.
 - Nr telefonu do kontaktu.
 - Adres e-mail w celu prowadzenia korespondencji związanej z rozpatrywana reklamacją.
2. Administratorem Danych Osobowych będzie: Kludi-Armaturen Sp. z o.o., ul. Kremsera 1, 45-533 Opole, tel.: 77 456 40 84, adres e-mail: odo@kludi.com.
3. Przetwarzanie otrzymanych przez Administratora danych będzie następowało wyłącznie w zakresie realizacji zgłoszonych przez Klienta roszczeń wynikających z udzielonej gwarancji na produkt.
4. Każde przetwarzanie danych musi być oparte na właściwej, zgodnej z obowiązującymi przepisami, podstawie prawnej. Podstawą prawną przetwarzania danych w celu przyjęcia, rozpoznania lub realizacji przysługujących Klientowi praw wynikających z gwarancji udzielonej przez Gwaranta na zakupiony produkt jest żądanie osoby korzystającej z gwarancji. Podstawą prawną jest również tzw. prawnie uzasadniony interes Administratora, czyli potrzeba wykazania wykonania lub prawidłowego rozpoznania zgłoszonych roszczeń. Jeśli Klient odmówi podania danych, o które poprosi Administrator lub osoba upoważniona przez Administratora, roszczenie nie będzie mogło być rozpatrzone.
5. Zgodnie z obowiązującym prawem dane Klienta mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym je na zlecenie Administratora, np. podwykonawcom oraz podmiotom uprawnionym do uzyskania danych na podstawie obowiązującego prawa (np. sądy lub organy ścigania) – gdy wystąpią ze stosownym żądaniem w oparciu o stosowną podstawę prawną.
6. Klientowi przysługują następujące prawa: między innymi prawo do żądania dostępu do danych, sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania. Klient może także wycofać zgodę na przetwarzanie danych osobowych, zgłosić sprzeciw oraz skorzystać z prawa do przeniesienia danych. Cofnięcie zgody na przetwarzanie danych nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Klient ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 roku (Dz.U. Nr 2018 poz. 1000).
7. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres istnienia potencjalnych roszczeń wynikających z gwarancji oraz przedawnienia zobowiązań publicznoprawnych. Po zakończeniu procedury rozpoznania roszczeń dane będą podlegały jedynie archiwizacji.
8. Dane nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji ani profilowaniu.

Załącznik nr 1 do Karty Gwarancyjnej

Regulamin Wizyt Serwisowych stanowiący integralną część Karty Gwarancyjnej

1. Cel regulaminu

Celem niniejszego regulaminu jest zapewnienie sprawnego, bezpiecznego i skutecznego przebiegu wizyty serwisowej właściwego autoryzowanego serwisu firmy KLUDI u Klienta. Dokument określa zasady przygotowania do wizyty, obowiązki Klienta oraz zakres prac wykonywanych przez serwisanta.

2. Obowiązki Klienta przed wizytą serwisanta

Aby umożliwić skuteczne przeprowadzenie prac, Klient zobowiązany jest do:

2.1 Zapewnienia dostępu do produktu

2.1.1. Umożliwienia swobodnego dostępu do armatury, umywalki, baterii, stelaża, kabiny, syfonu lub innego elementu wymagającego obsługi – w sposób opisany w instrukcji montażu i obsługi danego urządzenia.

2.1.2. Usunięcia przeszkód, w tym:

- wyposażenia meblowego,
- elementów zabudowy możliwych do zdemontowania przez Klienta,
- przedmiotów utrudniających pracę (kosze, akcesoria, detergenty, itp.).

2.1.3. Opróżnienia szafek lub półek, jeśli znajdują się pod urządzeniem lub w jego bezpośrednim otoczeniu.

2.1.4. Pracownicy serwisu nie mogą samodzielnie przesuwac, przestawiac lub przemieszczac rzeczy będcych w posiadaniu Klienta, gdyz te nie są objęte zgłoszeniem reklamacyjnym.

2.2. Zapewnienia dostępu do mediów

2.2.1. Umożliwienia odcięcia i ponownego uruchomienia wody.

2.2.2. Zapewnienia dostępu do prądu, jeśli wymaga tego diagnostyka lub naprawa.

2.3. Zapewnienia warunków higienicznych i bezpieczeństwa

2.3.1. Miejsce pracy powinno być czyste i suche.

2.3.2. Produkt oraz elementy instalacji powinny być wolne od zanieczyszczeń biologicznych.

2.3.3. Pomieszczenie musi być odpowiednio oświetlone.

2.3.4. Serwisant nie może pracować w środowisku niebezpiecznym (np. luźne przewody elektryczne, zalania, chemikalia).

3. Przebieg wizyty serwisowej

3.1. Serwisant dokonuje diagnostyki zgłoszonej usterki oraz informuje, czy roszczenie objęte jest gwarancją, czy też występują okoliczności uchylające odpowiedzialność Gwaranta.

3.2. Po diagnozie informuje Klienta o zakresie koniecznych prac.

3.3. W przypadku możliwości natychmiastowej naprawy — prace są wykonywane na miejscu.

3.4. Jeśli konieczne są dodatkowe części, serwisant poinformuje Klienta o przewidywanym czasie realizacji, dostępności elementów oraz ewentualnych kosztach, jeśli nie są one objęte gwarancją.

4. Zakres prac wykonywanych przez serwis KLUDI

Serwis wykonuje:

- diagnostykę wad fabrycznych produktów,
- naprawy gwarancyjne,
- wymianę elementów objętych gwarancją,
- przekazuje wskazówki dotyczące eksploatacji.

Serwis nie wykonuje:

- prac instalatorskich niezwiązanych z produktem KLUDI,
- demontażu trwałych zabudów meblowych lub glazury,
- zmian w instalacjach wodnych i elektrycznych,
- napraw wynikających z niewłaściwego montażu przez osoby trzecie.

5. Opłaty i koszty

5.1. Wizyta serwisowa jest **bezpłatna**, gdy:

- **Usterka wynika z wady fabrycznej produktu**, czyli defektu materiałowego lub produkcyjnego, który powstał w procesie wytwarzania i nie jest związany z montażem, eksploatacją, ani warunkami użytkowania.
- **Produkt znajduje się w okresie ochrony gwarancyjnej**, zgodnie z aktualną **Kartą Gwarancyjną** oraz obowiązującymi przepisami.
- **Użytkowanie i montaż były zgodne z instrukcją**, tzn. produkt był prawidłowo zainstalowany, eksploatowany i konserwowany zgodnie z zaleceniami producenta (wady będące skutkiem błędów montażowych, przeróbek instalacji, niewłaściwego czyszczenia czy eksploatacji – nie podlegają bezpłatnej naprawie.)
- **Usterka jest objęta zakresem gwarancji**, czyli nie dotyczy elementów wyłączonych wprost w karcie gwarancyjnej, takich jak zużycie eksploatacyjne, uszczelki, zarysowania czy szkody powstałe wskutek czynników zewnętrznych.
- **Zapewniony jest dostęp do produktu**, umożliwiający wykonanie diagnozy i naprawy bez konieczności demontażu glazury, zabudowy meblowej lub innych prac wykraczających poza zakres usług serwisowych.

5.2. Wizyta może być **płatna**, gdy:

- przyczyną usterki jest błędny montaż,
- problem wynika z nieprawidłowej eksploatacji lub braku konserwacji,
- produkt jest po okresie gwarancji,
- zgłoszenie dotyczy czynności nieobjętych gwarancją, np. regulacji wynikających z eksploatacji, prac instalacyjnych lub demontażowych,
- zgłoszenie jest bezzasadne.

6. Po zakończeniu wizyty

6.1. Serwisant przedstawia Klientowi opis wykonanych czynności.

6.2. Klient potwierdza wykonanie usługi podpisem lub akceptacją elektroniczną.

6.3. W przypadku uwag do wykonanej pracy, Klient zobowiązany jest zgłosić je niezwłocznie w protokole sporządzonym po zakończeniu świadczenia usługi.

7. Postanowienia końcowe

7.1. Zgłoszenie wizyty serwisowej oznacza akceptację niniejszego regulaminu.

7.2. KLUDI zastrzega możliwość aktualizacji zasad.

7.3. W sprawach nieuregulowanych obowiązują przepisy prawa polskiego.

Kludi-Armaturen Sp. z o.o.
ul. F. Kremsera 1
45-533 Opole

T +48 77 456 40 84
E serwis@kludi.com
kontakt@kludi.com