

I. OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

1. Bejot gwarantuje sprawne działanie swoich wyrobów.
2. Terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej obejmuje obszar RP lub obszar kraju Kontrahenta.
3. Naprawa gwarancyjna będzie świadczona po spełnieniu następujących warunków:
 - 3.1. przesłaniu zgłoszenia reklamacyjnego do dystrybutora wyrobów Bejot lub, jeżeli wyrób został zakupiony bezpośrednio z Bejot reklamacja może zostać zgłoszona drogą elektroniczną na adres e-mail: reklamacje@bejot.eu (druk zgłoszenia reklamacyjnego znajduje się na stronie www.bejot.eu),
 - 3.2. przedłożeniu ważnego dowodu zakupu – faktury,
 - 3.3. dostarczeniu wadliwego wyrobu gotowego do kontrahenta lub siedziby Bejot (wyrób należy wyczyścić oraz zapakować i zabezpieczyć przed uszkodzeniem w transporcie),
 - 3.4. załączeniu karty gwarancyjnej.
4. **Okres udzielanej gwarancji na wyroby Bejot jest zróżnicowany:**
 - 4.1. Standardowy wyrób eksploatowany w trybie jednozmianowego dnia pracy posiada okres gwarancji 5 lat.
 - 4.2. Standardowy wyrób eksploatowany w trybie dwuzmianowego dnia pracy posiada okres gwarancji 2 lat.
 - 4.3. Standardowy wyrób eksploatowany w trybie trzymianowego dnia pracy posiada okres gwarancji 1 rok.
 - 4.4. Wybrane kolekcje mogą posiadać okres gwarancji 2 lat.
 - 4.5. Wyrób nietypowy, lub wyrób którego wymiary, rodzaj tkaniny, kolor nie są zawarte w aktualnej ofercie cennikowej i próbnikowej posiada okres gwarancji 1 rok.
 - 4.6. Zakup elementów do krzesła (tj.: kółka, mechanizmy, elementy plastikowe itd.) jest objęty roczną gwarancją.
 - 4.7. Jeżeli okres gwarancji elementu wchodzącego w konfigurację produktu został ustalony w aktualnym cenniku na inny niż 5 lat, to okres gwarancji tego elementu jest taki, jak podany w aktualnym cenniku.
5. Jeśli w dniu dostawy Kontrahent ma zastrzeżenia względem elementów brakujących, uszkodzeń mechanicznych otrzymanego wyrobu lub niezgodności w wyposażeniu wyrobu to ma obowiązek spisać protokół szkody **w obecności kuriera** lub przewoźnika, uzyskać autoryzację kuriera lub przewoźnika poprzez podpisanie protokołu uszkodzeń i przesłać go do Bejot wraz ze zgłoszeniem reklamacyjnym.
6. Po upływie 7 dni od wydania produktu nabywcy, kontrahentowi roszczenia odnośnie uszkodzeń mechanicznych (zarysowania, wgniecenia, otarcia, zabrudzenia tapicerki) lub braków elementów /niezgodności w wyposażeniu wyrobu nie będą uznawane. W wyżej wymienionym terminie należy rozpakować towar, zdjąć folię i zabezpieczenia w celu wykluczenia uszkodzeń.
7. Widoczne lub ukryte wady wyrobu zgłosić pisemnie na specjalnym druku zgłoszenia reklamacyjnego dostępnym na www.bejot.eu.
8. Zgłoszenie reklamacji winno zawierać oznaczenie nazwy i indeksu wyrobu, numer faktury, adres pod którym znajduje się reklamowany wyrób, dokładny opis stwierdzonej usterki oraz fotografię reklamowanych elementów. Niezbędne do wysłania informacje, takie jak: nazwa wyrobu czy indeks znajdują się na etykiecie na spodniej części wyrobu. Brak etykiety lub dokonanie zmiany w zapisie na etykiecie powodują utratę gwarancji na zakupiony wyrób. Do zgłoszenia reklamacyjnego należy dołączyć kopię lub skan faktury zakupu.
9. Bejot zobowiązuje się odpowiedzieć na zgłoszenie reklamacyjne w ciągu 14 dni roboczych z wyjątkiem pkt. 10. oraz wykonać naprawę gwarancyjną w ciągu 14 dni roboczych od daty rozpatrzenia reklamacji lub innym czasie uzgodnionym i potwierdzonym z Kontrahentem.
10. W przypadku konieczności przesłania wadliwego wyrobu lub jego próbki do producenta uszkodzonej części, reklamacja rozpatrzona zostanie w ciągu 14 dni od uzyskania przez Bejot wyników badania uszkodzonych próbek wyrobu.
11. Jeżeli przedmiotem reklamacji jest element importowany, a Bejot nie posiada zapasu i nie ma możliwości zastąpienia danego elementu innym, to element zostanie wymieniony natychmiast po dostarczeniu komponentu do Bejot, a Kontrahent zostanie powiadomiony w formie pisemnej o potencjalnym terminie realizacji reklamacji.
12. Odmowa wydania wyrobu lub reklamowanej części do naprawy w Bejot, bądź uniemożliwienie naprawy w lokalu Kontrahenta skutkuje zwolnieniem Bejot z wykonania obowiązków gwarancyjnych i zrzeczenie się wszelkich roszczeń z tytułu gwarancji.

13. W przypadku nie uznania reklamacji, Kontrahent otrzymuje pisemne uzasadnienie odmowy wykonania reklamacji, a wyrób jest odsyłany do miejsca zakupu na koszt Kontrahenta. W takim przypadku Bejot może zaproponować odpłatną usługę naprawy.
14. Dokonanie naprawy przez nieuprawnione osoby lub użycie do naprawy nieoryginalnych części skutkuje utratą gwarancji.
15. Uprawnienia z tytułu gwarancji nie obejmują prawa Kontrahenta do domagania się utraconych zysków i wyrównania ewentualnej szkody spowodowanej awarią wyrobu.
16. Bejot zastrzega sobie prawo do zmian i modernizacji wyrobu, nie wpływających na jego ogólny wygląd.
17. Wszelkie wadliwe wyroby lub części, które zostaną wymienione staną się własnością Bejot.
18. Zgłoszenie reklamacyjne nie uprawnia Kontrahenta do wstrzymania zapłaty za reklamowany wyrób.

II. GWARANCJĄ NIE SĄ OBJĘTE:

1. Uszkodzenie powstałe podczas montażu niezgodnego z instrukcją.
2. Naturalne zużycie eksploatacyjne wyrobu (kółek i materiałów obciowych itp.) oraz zabrudzenia eksploatacyjne.
3. Mechaniczne uszkodzenia wyrobu powstałe w przypadku oddziaływania niszczącej siły zewnętrznej nie związanej ze standardową eksploatacją wyrobu.
4. Uszkodzenia powstałe podczas transportu i przeładunku (nie dotyczy przewozu, za który odpowiedzialność ponosi Bejot).
5. Wadliwe działanie lub uszkodzenie spowodowane niewłaściwym użytkowaniem, niedbałością użytkownika lub stosowaniem wyrobu niezgodnie z jego przeznaczeniem.
6. Uszkodzenie powstałe w wyniku niewłaściwego doboru dostępnych opcji (np.: użycie kółek nie odpowiednich do danej powierzchni). Odpowiedni dobór opcji nie wyklucza powstania uszkodzeń, które mogą nastąpić w związku z m.in. użyciem nieodpowiedniej jakości paneli, parkietu, ich zanieczyszczeniem.
7. Różnic w odcieniu tkanin w wyrobach sukcesywnie nabywanych przez Kontrahenta, do których wytworzenia użyte zostały tkaniny z różnych serii produkcyjnych producenta tkanin.
8. Odkształcenia w piance. Są one związane z naturalnym procesem starzenia struktur spienionego poliuretanu.
9. Wyroby po jakichkolwiek przeróbkach i zmianach konstrukcyjnych oraz naprawach dokonanych przez osoby nieuprawnione.
10. Mechaniczne uszkodzenia powłok lakierniczych powierzchni drewnianych i metalowych powstałe w wyniku złej eksploatacji.
11. W wyrobach posiadających elementy drewniane, cechujących się uwarunkowaniami wynikającymi z natury surowca, następstwem których jest brak możliwości precyzyjnego ustalenia finalnego efektu estetycznego, rozumianego jako barwa, odcień i rysunek drewna, a Polska Norma lub inne przepisy nie określają dokładnie wymagań jakościowych Bejot dopuszcza występowanie nieznacznych różnic wynikających z powyższych uwarunkowań w obrębie pojedynczych elementów.
12. W wyrobach posiadających tapicerkę ze skóry wszelkie widoczne nieregularności faktury, różnice w wybarwieniu i znamiona to naturalne cechy tego surowca. W najbardziej eksploatowanych miejscach (np. na siedzisku) skóra nabiera połysku i staje się luźniejsza, powstają fałdy i naturalne wgniecenia. Bejot nie uwzględnia reklamacji, w której wspomniane cechy są jej przyczyną.
13. Przebarwienia, odbarwienia, zmiany kolorystyczne związane z przenoszeniem pigmentu z odzieży na wyrób (np. barwnik indygo przenoszony z tkanin spodni). W szczególności zastrzeżenie to dotyczy tkanin Silververtex oraz Valencia (wyposażone w warstwę ochronną Permablock).

III. ZASADY PRAWIDŁOWEJ EKSPLOATACJI WYROBÓW:

1. Uwagi dotyczące eksploatacji wyrobów zawierających elementy z drewna litego i blatów:

- 1.1 zakres temperatur: + 15 : 30° C
 - 1.2 zakres wilgotności: 40 : 65 %.
 - 1.3 unikać bezpośredniego kontaktu z wodą.
 - 1.4 wyroby chronić przed bezpośrednim działaniem światła słonecznego; nie powinny stać w bezpośrednim sąsiedztwie źródeł ciepła np.: grzejników, promienników itp.
 - 1.5 bezpośrednio na blatach nie należy kłaść przedmiotów o temperaturze powyżej 40°C; konieczne jest użycie dodatkowych podstawek.
 - 1.6 należy zwracać szczególną uwagę na możliwość zniszczenia powierzchni elementów drewnianych o krawędzie biurek. Uszkodzenia mechaniczne powierzchni drewnianych nie są uznawane jako wady produktu.
- 2. Uwagi dotyczące eksploatacji elementów plastikowych**
- 2.1 Zakres temperatur : 15 : 30° C.
 - 2.2 Wyrób może być użytkowany po 2 godzinach od rozpakowania w miejscu przeznaczenia z przyczyn wyrównania temperatury wyrobu.
- 3. Czyszczenie i konserwację powierzchni należy przeprowadzić według poniższej instrukcji:**
- 3.1 Elementy drewniane i metalowe przecierać z kurzu i pyłu „na sucho” delikatnymi tkaninami (np. bawełną).
 - 3.2 Elementy drewniane i sklejkowe po wstępnym oczyszczeniu konserwować łagodnymi środkami do konserwacji mebli stosując się do uwag i zaleceń producenta środka podanych na opakowaniu.
4. Fotele i krzesła obite skórą nie powinny stać blisko grzejnika i innych źródeł ciepła.
 5. Skóra wymaga ochrony przed czynnikami szkodliwymi, takimi jak: pot, tłuszcz, kosmetyki, kurz, chemia gospodarcza. Konserwacji skóry należy dokonywać specjalnymi środkami pielęgnacyjnymi, które tworzą powłokę ochronną, odporną na wodę i substancje oleiste.
 6. Kółka twarde (DEM, DEMA, USH) stosowane są do powierzchni miękkich - wykładzin i dywanów. Kółka miękkie (DEMD, DEMAD) stosowane są do powierzchni twardych – parkietów i paneli podłogowych.

IV. ZASADY WYPOŻYCZANIA PRODUKTÓW EKSPOZYCYJNYCH BEJOT.

OGÓLNE WARUNKI WYPOŻYCZEŃ

1. Bejot umożliwia wypożyczenie produktów Kontrahentom, z którymi zostały podpisane Ogólne Warunki Współpracy i Ogólne Warunki Wypożyczeń z zachowaniem pkt. 5 OWW
2. Niniejsze zasady wypożyczenia obowiązują na terenie RP
3. Ogólne warunki wypożyczeń zawierają:
 - 3.1. Zasady zgłaszania zapotrzebowania na wypożyczenie produktu w celu prezentacji.
 - 3.2. Warunki dostawy produktu wypożyczanego do lokalizacji wskazanej przez Kontrahenta.
 - 3.3. Warunki zwrotu produktu do Bejot.
 - 3.4. Kontrahent jest odpowiedzialny za wypożyczony produkt.
 - 3.5. Wypożyczenie produktu powoduje wystawienie faktury VAT na wypożyczony produkt. Nie terminowy zwrot spowoduje jej przeterminowanie co będzie skutkowało zastosowaniem pkt. 5 OWW

3.1 Zasady zgłaszania zapotrzebowania na wypożyczenie produktu w celu prezentacji.

- 3.1.1 Kontrahent ustala z Działem Obsługi Klienta Bejot produkt ekspozycyjny i przysyła pisemne zapotrzebowanie na adres wypozyczenia@bejot.eu.
- 3.1.2 Bejot nie gwarantuje dostarczenia produktu w 100% zgodnego z konfiguracją klienta.
- 3.1.3 Kontrahent zawiera w pisemnym zapotrzebowaniu informację na temat:
 - celu wypożyczenia
 - przewidywanego terminu wypożyczenia
 - lokalizacji dostawy (dokładny adres salonu bądź magazynu dystrybutora)
 - imię i nazwisko osoby kontaktowej
 - numer kontaktowy
 - adres e-mail

- możliwe godziny dostawy
 - danych niezbędnych do wystawienia WZ i faktury
- 3.1.4 Pracownik Działu Obsługi Klienta Bejot potwierdza dostępność produktu na wypożyczenie drogą elektroniczną na adres, z którego przyszło zapytanie maksymalnie w ciągu dwóch dni roboczych.

3.2 Warunki dostawy produktu wypożyczanego przez Kontrahenta

- 3.2.1 Okres realizacji zlecenia na wypożyczony produkt – maksymalnie 14 dni roboczych dla produktów istniejących na stanie magazynowym. W przypadku produkcji nowego wyrobu termin realizacji zostanie potwierdzony indywidualnie.
- 3.2.2 Bejot przygotowuje produkt do wysyłki według schematu pakowania:
- 3.2.2.1 produkt typowy, gabaryt krzesła biurowego:
 - 3.2.2.1.1 worek foliowy
 - 3.2.2.1.2 karton wzmocniony dla przesyłek spedycją
 - 3.2.2.1.3 usztywnienie pozycji produktu w kartonie
 - 3.2.2.1.4 opis produktu doklejony do krzesła
 - 3.2.2.1.5 stretchowanie w/w układu
 - 3.2.2.2 produkt dużego gabarytu typu sofa, ławka:
 - 3.2.2.2.1 paleta obrysem odpowiadająca produktowi – zwykle produkt umieszczony w pozycji pionowej
 - 3.2.2.2.2 worek foliowy
 - 3.2.2.2.3 konstrukcja z narożników kartonowych i wzmocnień wystających części produktu
 - 3.2.2.2.4 stretchowanie w/w układu
- 3.2.3 Kontrahent zobowiązany jest do **zachowania opakowania** Bejot.
- 3.2.4 W przypadku dostarczenia produktu na palecie kontrahent jest zobowiązany do zwrotu produktu na palecie o nie gorszym standardzie.
- 3.2.5 Do produktu dołączona jest karta wypożyczenia ekspozycyjnego.
- 3.2.6 Bejot realizuje wysyłki produktów przeznaczonych na prezentacje za pośrednictwem zewnętrznej firmy spedycyjnej.
- 3.2.7 Kolekcje/produkty o dużych gabarytach (przekraczające obrys palety euro) transportu wymienionych produktów będzie uzgadniany indywidualnie z osobą odpowiedzialną za wypożyczenia ze strony Bejot.
- 3.2.8 Produkty ekspozycyjne wypożyczane są na podstawie dokumentu WZ z określonym terminem zwrotu. **Standardowy termin wypożyczenia to 14 dni roboczych. Dłuższe terminy wypożyczeń muszą być uzgodnione z Bejot przed wypożyczeniem (wymagana forma pisemna).**
- 3.2.9 Dokument WZ zostanie wysłany do Kontrahenta drogą elektroniczną w dniu wysłania produktu. Odbiorca zobowiązany jest odesłać skan podpisanego dokumentu WZ na adres e-mail: wypozyczenia@bejot.eu. Zlecenie wysłania produktu na wypożyczenie do współpracującego z Kontrahentem klienta wymaga uprzedniej zgody Bejot. Po uzyskaniu zgody Kontrahent zobowiązany jest do udzielenia pisemnego upoważnienia do odbioru wypożyczanego produktu przez firmę i osobę kontaktową zaznaczoną w upoważnieniu pod wskazanym adresem.
- 3.2.10 W dniu wysyłki zostanie wystawiona **faktura z 21 dniowym terminem płatności**, na wypożyczone produkty w cenach cennikowych ze standardowym rabatem określonym w umowie między Bejot i Kontrahentem.
- 3.2.11 Datą rozpoczęcia wypożyczenia jest dzień dostarczenia produktu do Kontrahenta.

3.3 Zwrot

- 3.3.1 **O planowanym terminie zwrotu produktu Kontrahent jest zobowiązany pisemnie poinformować Dział Obsługi Klienta Bejot (adres mailowy: wypozyczenia@bejot.eu), co najmniej z dwudniowym wyprzedzeniem.**
- 3.3.2 Wypożyczony produkt należy zwrócić w nieprzekraczającym terminie określonym na dokumencie WZ. Za dzień zwrotu przyjmuje się datę dostawy produktu do Bejot. **Za zwrot produktu w terminie odpowiada Kontrahent.**

- 3.3.3 Kontrahent jest zobowiązany do zapakowania produktu w opakowanie, w którym został dostarczony wypożyczony produkt w sposób umożliwiający zabezpieczenie przed uszkodzeniem podczas transportu.
- 3.3.4 Termin zwrotu produktów wielkogabarytowych należy ustalić z pracownikiem działu Obsługi Klienta Bejot.
- 3.3.5 Tylko po zwrocie wypożyczonych produktów w niezmienionym stanie w nieprzekraczalnym terminie zawartym w pkt 3.2.9., w ciągu 14 dni od daty dostarczenia produktu do Bejot, zostanie wystawiona do faktury ekspozycyjnej korekta.
- 3.3.6 W przypadku uszkodzenia produktu przez Kontrahenta w okresie wypożyczenia, wystawiona zostanie faktura z pozycją „usługa serwisowa” o wartości wycenionego kosztu naprawy. Warunkiem koniecznym do wystawiania faktury korygującej dotyczącej zwrotu uszkodzonego wypożyczonego produktu jest pisemna akceptacja kosztów naprawy i zgoda na wystawienie i zapłatę faktury za „usługę serwisową”. W sytuacji braku akceptacji kosztów naprawy uszkodzony produkt zostanie zwrócony Kontrahentowi.
- 3.3.7 Jeśli oddany produkt jest zniszczony i nie nadaje się do dalszego użytku, zostanie zwrócony do Kontrahenta bez dokumentu korygującego.
- 3.3.8 W przypadku nie zachowania wyznaczonego terminu zwrotu produktów przez Kontrahenta przyjmuje się, iż Kontrahent dokonał zakupu wypożyczonych produktów i nie przysługuje mu wystawienie faktury korygującej. **Korekta jest wystawiana tylko w przypadku zwrotu produktu w wyznaczonym terminie.**

3.4 Odpowiedzialność

- 3.4.1 Bejot dostarcza produkty wolne od wad, mogące nosić ślady użytkowania. Kontrahent sprawdza jakość i wygląd produktów w momencie ich przyjęcia i zobowiązuje się do ich zwrotu w stanie nie pogorszonym, uwzględniającym normalne zużycie.
- 3.4.2 Kontrahent zobowiązuje się użytkować produkty zgodnie z przeznaczeniem i respektować zalecenia producenta zawarte w instrukcji obsługi.
- 3.4.3 W okresie wypożyczenia odpowiedzialność materialną i finansową za produkt ponosi Kontrahent.
- 3.4.4 Bejot oświadcza, że nie ponosi odpowiedzialności za potencjalne straty Kontrahenta i osób trzecich w wyniku niewłaściwego użytkowania produktów.