

## **Instrukcja dla Konsumenta w sprawie trybu postępowania przy reklamacji jakościowych tapet.**

### **Obowiązki Konsumenta:**

1. Konsument po rozpakowaniu pierwszej rolki, powinien ją obejrzeć pod kątem występowania wad przed przyklejeniem (także pod kątem zgodności odcieni, serii produkcyjnej itp.) a następnie obejrzeć uzyskany efekt po przyklejeniu jednej rolki do ściany i jej wyschnięciu.
2. Należy uznać, że różne serie produkcyjne tapet mogą nieznacznie różnić się odcieniem koloru, w związku z czym reklamacja różnicy odcieni pomiędzy różnymi seriami lub pomiędzy wzornikiem (katalogiem) a tapetami innej serii produkcyjnej, nie mają uzasadnienia.
3. Klient powinien dokładnie zapoznać się z instrukcją przyklejania tapet (zamieszczoną na opakowaniach klejów) oraz z oznaczeniami graficznymi zamieszczonymi na każdej rolce tapety.
4. Jeżeli Konsument stwierdzi wadliwość tapety po rozpakowaniu jednej rolki, resztę rolek bez rozpakowywania powinien zwrócić do sklepu ( pod warunkiem, że wszystkie posiadają tę samą serię produkcyjną (oznaczoną odpowiednią literą na etykiecie), W przypadku domagania się przez klienta zwrotu za 1 rolkę przyklejoną, należy dołączyć etykietę z tej rolki zawierającej numer (literę) serii produkcyjnej.
5. W przypadku podjęcia decyzji o reklamowaniu tapet, konsument powinien wypełnić zgłoszenie reklamacyjne wg załączonego wzoru. Ważne jest, aby konsument osobiście wypełnił protokół reklamacyjny, ponieważ reklamacje składane przez sklep lub firmę która dokonała zakupu od importera, podlegają innym przepisom prawnym i rozpatrywane są w innym trybie.
6. Producent nie uzna reklamacji gwarancyjnej za uzasadnioną, jeżeli konsument przyklei do ściany więcej niż jedną wadliwą rolkę. Należy założyć, że każda wada jest wykrywalna po dokładnym obejrzeniu rolki po rozpakowaniu a najpóźniej po przyklejeniu do ściany pierwszej rolki. W związku z powyższym, wskazane jest wykonanie próbnego klejenia (1 rolki) i odczekanie do wyschnięcia, w celu sprawdzenia uzyskanego efektu. Wszelkie zaniedbania w tej sprawie, np. stwierdzenie wady po przyklejeniu kilku rolek - obciążają w całości Konsumenta. Należy założyć, że przyklejanie wadliwych tapet do ścian w ilości większej niż jedna rolka, oznacza akceptację tapet pod każdym względem.
7. Po dostarczeniu do importera za pośrednictwem sklepu dowodu istnienia wady (rolki tapety) i zgłoszenia reklamacyjnego (wg załączonego wzoru), importer ( z zastrzeżeniem pkt. 4,5,6) przyjmie reklamowane rolki tapet i skoryguje fakturę dla odbiorcy (sklepu) o wartość sprzedanych rolek w cenach zawartych w fakturze/dowodzie zakupu lub dokona wymiany wadliwego towaru na inne rolki tapet (tego samego wzoru lub innego uzgodnionego ze sklepem).
8. W przypadku żądania wymiany reklamowanej ilości tapet na inne tapety tego samego wzoru importer nie gwarantuje, że tapety z tej samej serii produkcyjnej pozbawione są podobnych wad fabrycznych.
9. Importer nie ocenia jakości tapet na podstawie fotografii. Fotografia może po części odzwierciedlać efekt uzyskany po wytapetowaniu ale nie przesądza o tym że tapeta użyta do tapetowania jest wadliwa. Należy brać pod uwagę możliwość popełnienia błędów przez wykonawcę prac tapeciarskich. Często zdarza się nie zadowalający efekt uzyskiwany jest w wyniku nie zachowania kierunku tapetowania (od okna w głąb pokoju), nie zachowania w przyklejaniu kierunkowości brytów ( jednokierunkowość , kierunkowość przemienna itp. ), nie zastosowania się przy przyklejaniu do instrukcji graficznych, popełniania innych błędów wykonawczych.

10. Importer nie bierze udziału w oględzinach i dokonywaniu oceny efektów tapetowania w miejscach użycia tapet do remontów.

11. Wszystkie straty wynikające z nieprzestrzegania w/w zaleceń (koszty klejów, koszty robocizny, ponownego tapetowania itp.) nie są uznawane przez importera za uzasadnione w związku z czym nie podlegają one rekompensacie wynikającej z wadliwości tapet.

Kto decyduje o sposobie usunięcia wady ?

Odp.

1. W pierwszej kolejności konsument decyduje czy korzysta z instytucji niezgodności towaru z umową, czy z gwarancji. Wybór konsumenta jest wiążący dla Importera. W przypadku powołania się na niezgodność towaru z umową znowu konsument decyduje o sposobie usunięcia tej niezgodności. W pierwszej kolejności może domagać się wymiany, a w przypadku braku możliwości - od umowy odstąpić lub żądać obniżenia ceny.

2. W przypadku gwarancji - gwarant decyduje o sposobie załatwienia reklamacji.