PUFFIQ

REGULAMIN REKLAMACJI I GWARANCJI B2B

Niniejszy regulamin stosuje się do umów sprzedaży oraz realizacji zamówień zawieranych z Klientami Biznesowymi (B2B), w tym z architektami, projektantami wnętrz oraz inwestorami instytucjonalnymi.

§ 1. Zakres Gwarancji

1. **PUFFIQ** udziela **24-miesięcznej gwarancji** na konstrukcję mebli (stelaż), wypełnienie z pianki poliuretanowej HR40 oraz jakość wykonania szwów i wykończeń.
2. Bieg okresu gwarancji rozpoczyna się od dnia wydania/dostarczenia mebla Klientowi B2B lub Inwestorowi.

§ 2. Wyłączenia Gwarancji i Rękojmi

1. **Materiały Powierzone (COM):** Gwarancji ani rękojmi nie podlega tkanina dostarczona przez Klienta w opcji COM (w tym jej trwałość, rozciąganie się, mechacenie, ścieralność, podatność na zabrudzenia, palność czy podatność na strzępienie i prucie się na szwach).
2. **Niewłaściwe użytkowanie:** Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń powstałych w wyniku:
    - przeciążeń mechanicznych
    - przesuwania mebla pod obciążeniem powodującego wyłamanie lub rozchwianie nóżek/stelaża,
    - użytkowania mebla na nierównej powierzchni,
    - naturalnego zużycia materiałów eksploatacyjnych,
    - stosowania nieodpowiednich środków czyszczących i konserwujących.
3. **Modyfikacje:** Wszelkie samowolne przeróbki, naprawy lub ingerencje w konstrukcję mebla dokonane przez Klienta lub osoby trzecie powodują natychmiastową utratę praw gwarancyjnych.

§ 3. Zgłoszenie Reklamacyjne

1. Zgłoszenie reklamacyjne należy przesłać drogą elektroniczną na adres e-mail: contact@puffiq.com
2. Prawidłowe zgłoszenie reklamacyjne musi zawierać:

- numer zamówienia oraz datę zakupu/dostawy,
- dane Klienta B2B,
- szczegółowy opis ujawnionej wady,
- dokumentację fotograficzną lub wideo przedstawiającą wadę i całą pufę.

3. Czas na rozpatrzenie i odniesienie się do zgłoszenia przez PUFFIQ wynosi **do 72 godzin roboczych** od momentu odebrania kompletnego zgłoszenia.

§ 4. Procedura Transportowa i Oględziny

1. W przypadku konieczności wykonania fizycznych oględzin, naprawy lub wymiany mebla, Klient B2B zobowiązany jest do dostarczenia reklamowanego mebla na własny koszt do pracowni PUFFIQ pod wskazany adres.
2. Mebel wysyłany do reklamacji musi być odpowiednio zabezpieczony na czas transportu (zalecane użycie oryginalnego lub równorzędnego kartonu i materiałów ochronnych).
3. **Przesyłki wysłane na koszt odbiorcy lub za pobraniem nie będą przyjmowane przez PUFFIQ.**

§ 5. Rozstrzygnięcie Reklamacji

1. **Reklamacja Uznana:**
   - W przypadku uznania reklamacji PUFFIQ nieodpłatnie usuwa wadę (naprawa) lub wymienia mebel na nowy, wolny od wad.
   - PUFFIQ pokrywa koszt ponownej wysyłki naprawionego/ wymienionego mebla do Klienta.
2. **Reklamacja Odrzucona:**
   - Jeśli wada powstała z przyczyn niezależnych od PUFFIQ (np. uszkodzenie mechaniczne, niewłaściwe użytkowanie), Klient zostanie poinformowany o braku podstaw do uznania gwarancji.
   - Koszt transportu mebla w obie strony pokrywa Klient. Odbiór mebla z pracowni PUFFIQ następuje na koszt Klienta.

3. **Okres gwarancji po naprawie lub wymianie:**

W przypadku wymiany mebla na nowy, bieg 24-miesięcznego okresu gwarancji rozpoczyna się na nowo od dnia jego wydania. W przypadku dokonania naprawy lub wymiany poszczególnych elementów, okres gwarancji ulega wydłużeniu o czas trwania naprawy (od momentu dostarczenia mebla do pracowni PUFFIQ do dnia jego odesłania do Klienta).

§ 6. Wyłączenie Modyfikacji Rękojmi (B2B)

Na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego, odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne wobec Klientów B2B (niebędących konsumentami ani

osobami fizycznymi prowadzącymi jednoosobową działalność gospodarczą zawierającymi umowę o charakterze bezpośrednio zawodowym) zostaje wyłączona w zakresie nieobjętym niniejszymi warunkami gwarancji.