



## 1. INFORMACJE GWARANCYJNE

Firma Tabasamu sp. z o. o. działająca pod marką Artistry&Passion udziela gwarancji na swoje produkty na okres 2 lat, z zastrzeżeniem, że gwarancja nie obejmuje takich elementów jak:

- uszkodzenia wynikające ze zdarzenia losowego lub wynika w innych okolicznościach niezależnych od producenta,
- uszkodzenia powstałego wskutek przeróbek wykonywanych przez klienta,
- uszkodzeń powstałych w wyniku niezgodnych z zleceniami producenta zasadami użytkowania – konserwacji i przechowywania stołu,
- nierównomiernego wybarwienia drewna wynikającego z naturalnych właściwości naturalnego materiału, ponieważ drewno jako materiał naturalny może ulegać zmianom kolorystycznym, pod wpływem promieni UV, na skutek czego może jaśnieć lub ciemnieć,
- uszkodzenia wynikłego wskutek niewłaściwego ustawienia produktu, np.: stół ustawiony bezpośrednio przy kaloryferze, kominku lub przy innych urządzeniach grzewczych,
- uszkodzenia lub odkształcenia powstałe poprzez bezpośrednie ustawienia na meblach bardzo gorących lub bardzo zimnych przedmiotów, oraz w wyniku czyszczenia stołu środkami chemicznymi,
- uszkodzeń powstałych wskutek długotrwałego kontaktu z wodą,
- uszkodzeń wynikających z użytkowania mebli w pomieszczeniach w wilgotności mniejszej niż 45% oraz większej niż 60% gdyż przy niskiej wilgotności mogą powstać pęknięcia i szczeliny, natomiast przy wyższej wilgotności mogą powstać wypaczenia i nierówności. Zalecane jest korzystanie z nawilżacza powietrza,
- uszkodzenia powstałe podczas transportu mebli wykonywanego na zlecenie klienta przez firmę spedycyjną,
- wady i uszkodzenia z którymi klient zapoznał się przy odbiorze produktu, dzięki czemu obniżono cenę końcową produktu
- uszkodzenia produktu powstałe w wyniku naturalnego zużycia np.: zarysowania, wgniecenia, itp.
- zmiany tonacji kolorystycznej powłoki lakierniczej lub olejowej, związane z narażeniem jej na długotrwałe działanie promieni słonecznych, wody, dymu tytoniowego i tym podobnych,

- poczucie estetyki, które jest kwestią indywidualną odbiorcy, a reklamacje z tego tytułu nie będą uznawane za zasadne.

## **2. UTRATA PRAW GWARANCYJNYCH NASTĘPUJE W PRZYPADKU:**

- usytuowanie i użytkowanie meble niezgodnie z jego przeznaczeniem,
- uszkodzenie produktu poprzez przykrycie dużej powierzchni takimi materiałami jak: szkło, PCV, folia, kamień, które to materiały zapobiegają naturalnemu procesowi oddychania drewna,
- użytkowanie mebli w pomieszczeniach o wilgotności powietrza poniżej 45% lub powyżej 60%,
- zalania mebla wodą lub inną cieczą,
- zabrudzenia,
- stwierdzenia niewłaściwego sposobu czyszczenia i konserwacji,
- stwierdzenia wykonania prób modyfikacji lub napraw przez osoby nieuprawnione,
- szkód i usterek spowodowanych przez zwierzęta,,
- uszkodzeń mechanicznych,

## **3. ZA WADY NIE ZOSTANĄ UZNANE:**

- zmiany zachodzące naturalnie, podczas przeciętnej eksploatacji mebla, tj. pęknięcia,
- właściwości wynikające z rodzaju użytego materiału,
- naturalne różnice w odcieniu drewna,
- widoczne promienie rdzeniowe drewna które są elementem budowy anatomicznej drewna,
- niewielkie ciemniejsze zabarwienia tzw. fałszywa twardziel która jest elementem anatomicznym budowy drewna,
- niewielkie zaprawki ubytków w drewnie,
- naturalne ubytki w drewnie, wynikające z natury materiału użytego do wykonania mebla,

## **4. CECHY ISTOTNE PRODUKTÓW MARKI ARTISTRY&PASSION**

### Olejowane

- olej wnika w głąb drewna, przez co zabezpiecza drewno zarówno wewnątrz jak i na zewnątrz,

- nie zamyka porów drewna,
- produkty są wykonywane z desek, które mogą posiadać naturalne różnice w odcieniu, tj. również biel drewna,
- meble mogą mieć różne odcienie wykończenia olejem – z uwagi na ułożenie drewna
- krawędzie czołowe inaczej absorbują olej niż powierzchnie płaskie – co może powodować złudzenie, iż krawędź nie jest wykończona,
- powierzchnie olejowane są wrażliwe na plamy,
- powierzchnie olejowane mogą posiadać mikrorysy powstające po oscylacyjnym szlifowaniu produktu,

#### Lakierowane

- powierzchnia zabezpieczona na zewnątrz drewna,
- zabezpieczenie twardsze i bardziej trwałe niż olejem,
- produkty są wykonywane z naturalnych desek, które mogą posiadać różne odcienie, również biel drewna,
- powierzchnia szczelna i odporna na ciecze,
- wąskie krawędzie lakierowane mogą być bardziej szorstkie niż powierzchnia płaska,
- krawędzie wąskie z uwagi na inną porowatość mogą inaczej absorbować lakier niż powierzchnie płaskie i tworzyć różne odcienie,
- powierzchnie lakierowane mogą posiadać mikrorysy powstające po oscylacyjnym szlifowaniu produktu.

#### Żywicowane

- produkty mogą posiadać większe lub mniejsze sęki, ubytki zalane żywicą, których ilość jest nieograniczona, bez określenia wielkości sęków, sęki mogą też być na wylot produktu,
- produkty są wykonywane z naturalnych desek, które mogą posiadać różne odcienie, również biel drewna,
- produkty mogą posiadać pęknięcia zalane żywicą – bez określenia ich wielkości,
- spodnia (dolna) strona mebli (ewentualnie tył) mają ubytki wypełnione szpachlem czarnym; mogą posiadać nierówności,
- ewentualne ubytki w zastygłej żywicy powstające po obróbce szlifowania elementów lub w trakcie wykonywania powłoki lakierniczej, są uzupełniane czarnym szpachlem, który przed malowaniem produktu jest wyszlifowany do gładkiej powierzchni, szpachel może również wtedy występować w mikroporach drewna,

- żywica jest szlifowana papierami różnej gradacji, które mogą jednak pozostawić oscylacyjne mikrorysy,
- produkty dodatkowo szciotkowane – ubytki zalane żywicą mogą posiadać rysy po szciotkowaniu,

#### Szpachlowane

- produkty mogą posiadać większe lub mniejsze ubytki – zdrowe sęki, które są wypełnione szpachlem,
- produkty są wykonywane z naturalnych desek, które mogą posiadać różne odcienie, również biel drewna,
- produkty mogą posiadać pęknięcia, które są wypełnione szpachlem,
- spodnie strony mebli (ewentualnie tył) mają ubytki wypełnione szpachlem czarnym, mogą posiadać nierówności,
- ewentualne ubytki powstające po końcowej obróbce szlifowania elementów, lub w trakcie wykonywania powłoki lakierniczej są uzupełniane szpachlem, który może również wtedy występować w mikroporach drewna.

#### Naturalne – bez wypełnień

- produkty są wykonywane z naturalnych desek, które mogą posiadać różne odcienie, również biel drewna,
- produkty mogą posiadać większe lub mniejsze ubytki – zdrowe sęki, które są wyczyszczone oraz przeszlifowane,
- produkty mogą posiadać pęknięcia, które są wyczyszczone oraz przeszlifowane,
- lewe strony mebli (ewentualnie tył) mogą posiadać nierówności.

## **5. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

Warunkiem wykonania naprawy gwarancyjnej jest dokonanie przez Klienta uzasadnionego i zgodnego z poniższymi wymogami zgłoszenia reklamacyjnego. W związku z czym reklamacja powinna być zgłoszona wraz z oryginalnym dowodem zakupu w terminie nie później niż 7 dni od daty ujawnienia wady, chyba że rodzaj wady wymaga natychmiastowego zgłoszenia.

W przypadku wykrycia wady zaraz po zakupie Nabywca winien nie później niż w przeciągu 7 dni roboczych zgłosić reklamację bezpośrednio u producenta tj. firmy Artistry&Passion. Zgłoszenie reklamacyjne przyjmujemy w formie pisemnej oraz mailowo poprzez przesłanie zdjęć wraz z opisaniem usterki. Zgłoszenie reklamacyjne zostanie rozpatrzone w terminie 14 dni kalendarzowych od daty zgłoszenia. W przypadku odbioru reklamowanego produktu przez firmę Artistry&Passion, klient zgłaszający wadę powinien zapakować, tj. zabezpieczyć reklamowany mebel na czas

transportu w celu jego naprawy w warunkach fabrycznych. Wizyta serwisantów firmy Artistry&Passion następuje tylko w uzasadnionych; spornych przypadkach zgłoszeń reklamacyjnych. O jej słuszności decyduje Dział Obsługi Reklamacji firmy Artistry&Passion.

Każdy mebel marki Artistry&Passion jest spersonalizowany, tj. wykonany według indywidualnej specyfikacji oraz potrzeb konsumenta. Zgodnie z pkt. 3 art. 38 ust. o prawach konsumenta, nie podlega zwrotowi. Należy pamiętać, że stosowanie naszych zaleceń znacznie wydłuża żywotność stołów drewnianych i zmniejsza ryzyko „naturalnej pracy drewna” ale nie wyklucza jej całkowicie. Ze względu na brak możliwości kontroli klimatu w trakcie użytkowania przez sprzedającego czy wykonawcę, gwarancja obejmuje tylko naturalną „pracę” drewna. Przesuszenie lub zawilgocenie drewna wykraczające poza normy podane wyżej nie mogą być przedmiotem reklamacji.

- Firma Artistry&Passion nie wskazuje; nie określa ściśle ilości materiału, tj. desek użytych do produkcji danego mebla.
- Jako producent nie określamy ilości, rozmiaru oraz umiejscowienia sęków na produkcie.
- Produkty, w przypadku których klient wybrał wypełnienie żywiczne będą posiadały znaczącą ilość ubytków w celu uwidocznienia materiału, jakim jest żywica.

## **6. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH, POLITYKA PRYWATNOŚCI**

Informujemy, że:

Administratorem Państwa danych osobowych jest Tabasamu Sp. z o.o. działająca pod marką Artistry&Passion., Murowaniec 3, 62 - 840 Koźminek, NIP 9681003954, REGON: 521501546; adres poczty elektronicznej: kontakt@a8p.pl, tel.: (+48) 534 216 450 (dalej jako „Administrator”).

Państwa dane będą przetwarzane w celu:

- obsługi posprzedażowej, w tym roszczeń reklamacyjnych,
- przygotowania i udzielenia odpowiedzi na Państwa zapytanie przesłane za pomocą formularza wyceny, w szczególności sporządzenia wyceny i przestania oferty – z uwagi na okoliczność, iż przetwarzanie jest niezbędne do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO)
- prowadzenia marketingu bezpośredniego – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO
- przesyłania informacji handlowych drogą elektroniczną zgodnie z art. 10 ust. 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 123 ze zm.) – na podstawie odrębnie udzielonej zgody,
- wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze w związku z prowadzeniem działalności gospodarczej – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO, tj. z uwagi na okoliczność, iż

przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze.

Dane osobowe będą przekazywane następującym kategoriom odbiorców:

- dostawcom systemów informatycznych i usług IT dla Administratora,
- biuru rachunkowemu prowadzącemu księgowość Administratora, a także podmiotom świadczącym dla Administratora usługi doradcze i prawne,
- agencjom marketingowym i innym podmiotom świadczącym usługi dla Administratora niezbędne do utrzymania strony, bieżącego kontaktu z klientami itp.
- organom publicznym, instytucjom lub podmiotom trzecim uprawnionym do żądania dostępu lub otrzymania danych osobowych na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

Państwa dane osobowe będą przetwarzane:

- przez okres prowadzenia korespondencji zainicjowanej zapytaniem przesłanym za pomocą formularza wyceny – do upływu 4 miesięcy od czasu jej zakończenia,
- do czasu cofnięcia wyrażonej zgody bądź złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych (co nastąpi także w wyniku rozwiązania umowy na świadczenie usługi drogą elektroniczną) – w przypadkach przetwarzania Państwa danych osobowych na podstawie odrębnej zgody lub na podstawie wymienionej w art. 6 ust. 1 lit. e lub f RODO, w tym na potrzeby marketingu bezpośredniego. Podanie przez Państwa danych osobowych jest dobrowolne, ale wymagane do przygotowania i udzielenia odpowiedzi na Państwa zapytanie przesłane za pomocą formularza wyceny, w szczególności do przygotowania wyceny i przesłania oferty, przy czym niepodanie danych będzie skutkowało niemożnością obsługi zapytania przez Administratora.

Administrator nie przetwarza Państwa danych osobowych przy użyciu narzędzi do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania. Przysługuje Państwu prawo do żądania od Administratora dostępu do Państwa danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania tych danych lub ich przeniesienia. Przysługuje Państwu prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Państwa danych, a także prawo do cofnięcia wyrażonej zgody w dowolnym momencie, przy czym cofnięcie zgody pozostaje bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

W przypadku uznania, że przetwarzanie przez Administratora danych osobowych narusza przepisy RODO przysługuje Państwu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych).