



CLAUDIE
design

REGULAMIN I WARUNKI GWARANCJI DLA KONSUMENTA

DEFINICJE

1. Producent – Claudie design Sp. z o.o. Sp. k.,
2. Klient – partner handlowy / salon partnerski,
3. Konsument – użytkownik końcowy.

INFORMACJE OGÓLNE

1. Każdy produkt opatrzony jest logo CLAUDIE design.
2. Wszystkie modele przedstawione w ofercie katalogowej przeznaczone są do sprzedaży wyłącznie na terenie Polski.
3. Przy składaniu zamówienia należy zaznaczyć, jeżeli będzie ono przeznaczone do celów komercyjnych (HoReCa).
4. Czas realizacji zamówienia wynosi od 6 do 8 tygodni. W przypadku wydłużenia terminu realizacji (np. ograniczona dostępność tkaniny) Klient zostanie powiadomiony każdorazowo o zmianie terminu.
5. Zamówienia należy składać w salonie partnerskim za pomocą formularza zamówieniowego umieszczonego na stronie www.claudie.pl/do-pobrania/
6. Stronami w reklamacji jest partner handlowy, salon partnerski nie klient detaliczny.
7. Parametry techniczne krzesła, załączone w ofercie katalogowej (np. wymiary), zostały przedstawione wyłącznie w celach informacyjnych i nie mogą być podstawą do reklamacji. Tolerancja odchylenia wynosi +/- 1 cm
8. Realizujemy zamówienia w tkaninie powierzonej przez Konsumenta. Na taki produkt udzielamy gwarancji tylko na wyrób gotowy. Gwarancja nie dotyczy materiału powierzonego. Pomimo że każde zamówienie będzie wykonane z najwyższą starannością, nie ponosimy odpowiedzialności za efekt końcowy wynikający z właściwości materiału (np. marszczenie, rozciąganie tkaniny). Cena krzesła w tkaninie powierzonej zawarta jest w tabeli – III grupa cenowa (cena obejmuje m.in. opracowanie szablonu dla tkaniny powierzonej, wdrożenie nowej tkaniny, testy itp.). Zakup tkaniny powierzonej jest po stronie Kupującego, do ceny produktu finalnego należy zatem wliczyć koszt zakupu tkaniny.
9. Konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia umowy zawartej na odległość – Ustawa o prawach konsumenta pkt 3. art. 38.

WARUNKI EKSPLOATACJI

1. Dla prawidłowego funkcjonowania i przedłużenia żywotności zakupionych przez Państwa krzesła prosimy o przestrzeganie poniższych zasad:
 - Krzesła należy użytkować zgodnie z ich konstrukcją i przeznaczeniem (nie stawać na siedziskach krzesła, nie siadać na podłokietnikach i oparciach).
 - Krzesła należy ustawiać na wypoziomowanej powierzchni (celem zachowania stabilności podczas siedzenia, należy utrzymywać kontakt nóg wyrobu z podłożem, nie wychylać, nie kołysać się na krześle).
 - Krzesła przeznaczone są do użytkowania wyłącznie wewnątrz pomieszczeń, w temperaturze i wilgotności zbliżonej do pokojowej (eksploatacja drewna/sklejki w zakresie temperatur od

+15 do +30°C i wilgotności powietrza od 30% do 70%). Meble należy chronić przed bezpośrednim działaniem promieni słonecznych oraz stawiać w odległości nie mniejszej niż 1 m od źródeł ciepła (grzejników, kominków, nagranych powierzchni).

- Ostre/szorstkie (np. twarde szwy, nity na odzieży) lub ciężkie przedmioty, jak również pazury zwierząt domowych, mogą uszkodzić zarówno drewno, jak i tapicerkę.
 - Materiały barwiące np. jeans mogą farbować zarówno jasne tkaniny tapicerskie, jak również skóry naturalne i sztuczne.
2. Krzesła, jak każdy tego typu produkt, ulegają naturalnemu zużyciu podczas eksploatacji, w szczególności mogą wystąpić: wypłowienie koloru, rozciąganie i fałdowanie materiału obiciowego, wgniecenie pianki na siedzisku, przecieranie materiału, zmechaniczenie materiału, wyblyszczanie skóry, zmatowienie lub nablyszczanie lakieru, zarysowania, obicie nóg w wyniku eksploatacji (uszkodzenia mechaniczne).
3. Dopuszczalne jest:
- marszczenie się materiału na łączeniu siedziska z oparciem w modelach ze sklejką),
 - marszczenie się materiału na podłokietnikach w fotelech,
 - nieznaczne różnice w odcieniu zakupionych tkanin i skór w stosunku do prezentowanych Kupującemu, spowodowane ich pochodzeniem z różnych partii produkcyjnych,
 - niewielkie odstawanie oparcia od ramy stelaża w niektórych modelach, np. Lilian ze względu na naturalną pracę drewna,
 - występowanie ubytków w powłoce lakierniczej również w miejscach niewidocznych w trakcie eksploatacji (np. spód siedziska),
 - w przypadku skóry naturalnej nierówności powierzchni, blizny, otarcia i małe różnice w odcieniach są to typowe cechy naturalnych materiałów, zaś tkaniny tapicerskie mogą wykazywać różnice kolorystyczne uzależnione od rodzaju tkaniny i kąta padania światła.

ZASADY CZYSZCZENIA I KONSERWACJI MEBLI

1. Krzesła należy czyścić systematycznie, aby nie dopuścić do nagromadzenia się kurzu/brudu i jego zalegania przez dłuższy czas na meblach.
2. Zabrudzenia należy przetrzeć wilgotną ściereczką, a następnie niezwłocznie wysuszyć przez wytarcie miękką, suchą tkaniną. Szczegółowe informacje na stronie claudie.pl/do-pobrania/
3. Nie należy używać do czyszczenia środków zawierających substancje ścierające, twardych gąbek, rozpuszczalników, środków chemicznych, alkoholu i parownic.
4. Krzesła tapicerowane ekoskórą należy odkurzać miękką, suchą, czystą szmatką, natomiast plamy można przemywać przy pomocy szmatki lekko zamoczonej w wodzie z dodatkiem łagodnych środków myjących i natychmiast wytrzeć do sucha. Podczas czyszczenia nie wywierać zbytniego nacisku, aby nie powstały miejscowe rozjaśnienia koloru.
5. Krzesła tapicerowane skórą naturalną należy czyścić poprzez regularne usuwanie kurzu, kompletne czyszczenie oraz konserwację skóry zaleca się przeprowadzić za pomocą specjalnych środków do skóry. Środek przetestować najpierw na mniej widocznym miejscu.

WARUNKI GWARANCJI

1. Gwarancja obejmuje produkty zakupione i użytkowane na terenie Polski.
2. Termin gwarancji wynosi 24 miesiące, licząc od daty wydania towaru Kupującemu (Klientowi lub Konsumentowi).
3. Odpowiedzialność Producenta dotyczy wad fizycznych rzeczy sprzedanej (krzesel).
4. Gwarancją nie są objęte:
 - wady powstałe w wyniku niewłaściwego bądź nieostrożnego przewozu, o ile czynności te nie były wykonywane przez Producenta,
 - wady powstałe w wyniku korzystania z krzesel niezgodnie z zasadami użytkowania i konserwacji oraz w wyniku niewłaściwego przechowywania,
 - wady wynikające z naprawy lub przeróbki mebli wykonanej przez Klienta lub Konsumenta,
 - cechy mebli wynikające z naturalnego zezarzenia i zużycia mebla,
 - wady i czynności wynikające z nieprawidłowej konserwacji, czyszczenia, regulacji mebli,
 - wady i uszkodzenia, w wyniku których obniżono cenę,

- szkody spowodowane użyciem tkaniny powierzonej przez Konsumenta,
 - uszkodzenia mechaniczne.
5. Kupujący przyjmuje do wiadomości i godzi się na to, że kolor (w tym odcień i połysk) towaru może różnić się od koloru z wzornika, różnica może również wystąpić pomiędzy dwoma towarami o tym samym kolorze. Różnica w kolorach (w tym odcieniach i połyskach) towarów występuje w szczególności w towarach pochodzących z różnych partii produkcyjnych.
 6. Konsument ma obowiązek sprawdzenia dostawy w obecności przewoźnika pod względem ilościowym i jakościowym, szczególnie pod kątem widocznych uszkodzeń, do których mogło dojść w transporcie. Wszelkie braki lub uszkodzenia Produktu powinny być odnotowane w protokole szkody. Protokół szkody powinien zostać złożony w miejscu zakupu.
 7. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zostać złożone przez Konsumenta w miejscu zakupu nie u producenta. Do zgłoszenia reklamacji należy:
 - zgłoszenie na odpowiednim formularzu reklamacyjnym dostępnym w salonie sprzedaży lub na stronie Producenta www.claudie.pl/do-pobrania/ i zawierać następujące informacje: dane reklamującego, oznaczenie produktu (nazwa krzesła, kolor obicia i wybarwienie nóg), datę i miejsce zakupu, przyczynę reklamacji (szczegółowy opis wady),
 - do zgłoszenia załączyć kopię/zdjęcie/skan dowodu zakupu, zdjęcie wady,
 - etykietę lub zdjęcie etykiety identyfikującej wyrób, którą należy zachować po otrzymaniu wyrobu (etykieta jest przytwierdzona na spodzie siedziska).
 8. Zgłoszenia reklamacji wiąże się z dostarczeniem reklamowanego produktu przez Konsumenta do punktu zakupu. Warunkiem przyjęcia produktu do reklamacji jest jego wyczyszczenie oraz zapakowanie w sposób zabezpieczający przed ewentualnymi uszkodzeniami w transporcie. Producent nie pośredniczy w zorganizowaniu transportu.
 9. W przypadku uznania zasadności reklamacji przez Producenta wady są usuwane w terminie do 15 dni roboczych od momentu otrzymania krzesła. Okres gwarancji ulega automatycznie wydłużeniu o czas naprawy.
 10. W przypadku wystąpienia wady objętej gwarancją, Producent wykona świadczenie gwarancyjne w następujący sposób:
 - w przypadku, gdy wada stanowiąca przedmiot reklamacji jest usuwalna, świadczenia gwarancyjne będą realizowane poprzez naprawę mebla przywracającą wartość użytkową i estetyczną,
 - w przypadku, gdy wada mebla jest nieusuwalna lub jej usunięcie spowodowałoby obniżenie jakości mebla, załatwienie reklamacji nastąpi poprzez wymianę wadliwego elementu/mebla na inny wolny od wad. W przypadku wymiany na produkt nowy z bieżącej produkcji – nowy mebel będzie wykonany wg aktualnej konstrukcji i technologii produkcji*,
 - w przypadku, gdy koszty naprawy są wysokie lub nie będzie możliwe dokonanie wymiany wadliwego mebla na produkt wolny od wad z przyczyn uzasadnionych np. zaprzestano produkcji, wprowadzono istotne zmiany technologiczne itp.
 - Producent nie wydaje krzeseł zastępczych na czas usunięcia wady.
 11. Wymienione wadliwe części krzeseł lub krzesła przechodzą na własność Producenta.
 12. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji, wszelkie koszty wynikające z tego tytułu, w tym koszty transportu ponosi Konsument.

* Claudie design Sp. z o.o. Sp. k. informuje, iż z uwagi na procesy produkcyjne oraz technologiczne, jak również ze względu na strukturę drewna posiadającą zróżnicowane odcienie, kolorystykę, słoje, a także z uwagi na różnorodność partii towarowych mogą wystąpić różnice w odcieniach koloru poszczególnych produktów, nawet w przypadku zakupu kilku sztuk tego samego wyrobu, w ramach jednej kolekcji.

Claudie design Sp. z o.o. Sp. k.
ul. Siemianicka 55
55-120 Oborniki Śląskie
tel. 71 310 35 84
e-mail: krzesla@claudie.pl



TERMS AND CONDITIONS OF WARRANTY

DEFINITIONS

1. Manufacturer – Claudie design Sp. z o.o. Sp. k.,
2. Client – trade partner/partner showroom,
3. Consumer – end user.

GENERAL INFORMATION

1. Each product is marked with the CLAUDIE design logo.
2. All models presented in the catalog offer are intended for sale exclusively in Poland.
3. When placing an order, it should be indicated if it is intended for commercial purposes (HoReCa).
4. The order fulfillment time is from 6 to 8 weeks. In case of an extension of the delivery time (e.g., limited fabric availability), the Client will be notified of the change in the deadline.
5. Orders should be placed at partner showrooms using the order form.
6. The parties to the complaint are the trade partners, not the retail customers.
7. Technical parameters of chairs, included in the catalog offer (e.g., dimensions), are presented solely for informational purposes and cannot be the basis for complaints. Tolerance deviation is +/- 1 cm.
8. We fulfill orders in fabric provided by the Consumer. We provide a warranty only for the finished product. The warranty does not cover the provided fabric. Despite every order being executed with the utmost care, we do not take responsibility for the outcome resulting from the properties of the material (e.g., wrinkling, stretching of fabric). The price of a chair in the provided fabric is included in the Table – III price group (the price includes, among others, template development for the provided fabric, introduction of new fabric, tests, etc.). The purchase of provided fabric is the responsibility of the Buyer, so the cost of purchasing fabric should be included in the final product price.
9. The Consumer is not entitled to the right of withdrawal from a distance contract – Consumer Rights Act point 3. art. 38.

OPERATING CONDITIONS

1. For the proper functioning and prolongation of the lifespan of the purchased chairs, please adhere to the following principles:
 - Chairs should be used by their design and purpose (do not stand on chair seats, do not sit on armrests and backrests).
 - Chairs should be placed on a leveled surface (to maintain stability while sitting, keep the feet of the product in contact with the ground, do not lean or rock on the chair).
 - Chairs are intended for indoor use only, in temperatures and humidity levels similar to room conditions (wood/plywood operation within temperatures from +15 to +30°C and air humidity from 30% to 70%). Furniture should be protected from direct sunlight and placed at a distance of not less than 1 m from heat sources (radiators, fireplaces, heated surfaces).
 - Sharp/rough objects (e.g., hard seams, clothing rivets) or heavy objects, as well as pet claws, can damage both wood and upholstery.
 - Dyeing materials such as denim may dye both light upholstery fabrics and natural and artificial leather.
2. Chairs, like any product of this type, undergo natural wear and tear during use, including color fading, stretching and creasing of upholstery fabric, the indentation of foam on the seat, wear of

fabric, pilling of fabric, glossing of leather, dulling or glossing of lacquer, scratches, wear of legs due to use (mechanical damage).

3. Permissible are:

- creasing of fabric at the seat-back junction in plywood models (indicated in the price list by a symbol),
- creasing of fabric on armrests in armchairs,
- slight differences in the shade of purchased fabrics and leathers compared to those presented to the Buyer, resulting from their origin from different production batches,
- slight deviation of the backrest from the frame in some models, e.g., Lilian due to the natural wood movement,
- presence of defects in the lacquer coating also in places not visible during use (e.g., the underside of the seat),
- in the case of natural leather, surface irregularities, scars, abrasions, and minor shade differences are typical characteristics of natural materials, while upholstery fabrics may exhibit color differences depending on the type of fabric and angle of light incidence.

FURNITURE CLEANING AND MAINTENANCE RULES

1. Chairs should be cleaned regularly to prevent dust/dirt buildup and their prolonged presence on the furniture.
2. Dirt should be wiped off with a damp cloth and immediately dried by wiping with a soft, dry cloth. Detailed information can be found on the claudie.pl/download/ page.
3. Do not use cleaning agents containing abrasive substances, hard sponges, solvents, chemicals, alcohol, and steam cleaners.
4. Chairs upholstered in faux leather should be vacuumed with a soft, dry, clean cloth, and stains can be wiped with a cloth lightly moistened with water and mild cleaning agents and immediately wiped dry. During cleaning, do not apply excessive pressure to avoid local color lightening.
5. Chairs upholstered in genuine leather should be cleaned by regularly removing dust, complete cleaning, and leather conservation are recommended to be carried out using special leather care products. Test the product first on a less visible area.

WARRANTY CONDITIONS

1. The warranty covers products purchased and used in Poland.
2. The warranty period is 24 months from the date of delivery of the goods to the Buyer (Client or Consumer).
3. The Manufacturer's liability concerns physical defects of the sold item (chairs).
4. The warranty does not cover:
 - defects resulting from improper or careless transportation, unless these activities were carried out by the Manufacturer,
 - defects resulting from the use of chairs contrary to the rules of use and maintenance and as a result of improper storage,
 - defects resulting from repairs or modifications of furniture made by the Client or Consumer,
 - features of furniture resulting from natural aging and wear of the furniture,
 - defects and actions resulting from improper maintenance, cleaning, and adjustment of furniture,
 - defects and damages resulting in a reduced price,
 - damage caused by the use of fabric provided by the Consumer,
 - mechanical damage.
5. The Buyer acknowledges and agrees that the color (including shade and gloss) of the product may differ from the color on the sample card, and a difference may also occur between two products of the same color. Differences in colors (including shades and gloss) of products occur especially in products from different production batches.
6. The Consumer is obliged to check the delivery in the presence of the carrier in terms of quantity and quality, especially for visible damages that may occur during transportation. Any shortages or damages to the Product should be noted in the damage protocol. The damage protocol

should be submitted at the place of purchase.

7. A complaint should be filed by the Consumer at the place of purchase, not with the manufacturer. To file a complaint:
 - submit on the appropriate complaint form available at the sales showroom or on the Manufacturer's website and include the following information: complainant's data, product identification (chair name, upholstery color, and leg color), date and place of purchase, reason for the complaint (detailed description of the defect),
 - attach a copy/photo/scan of the purchase receipt, a photo of the defect,
 - the label or a photo of the label identifying the product should be kept after receiving the product (the label is attached to the bottom of the seat).
8. Complaints should be accompanied by the delivery of the complained product by the Consumer to the point of purchase. The condition for accepting the product for complaint is its cleaning and packaging in a way that protects it from any damages during transportation. The Manufacturer does not arrange transport.
9. If the validity of the complaint is acknowledged by the Manufacturer, defects will be rectified within 15 working days from the receipt of the chair. The warranty period is automatically extended by the repair time.
10. In the case of a defect covered by the warranty, the Manufacturer will provide warranty services as follows:
 - if the defect subject to the complaint is removable, warranty services will be provided by repairing the furniture to restore its functional and aesthetic value,
 - if the furniture defect is non-removable or its removal would reduce the quality of the furniture, the complaint will be handled by replacing the defective element/furniture with another free from defects. In the case of replacement with a new product from the current production – the new furniture will be made according to the current construction and production technology*,
 - if the repair costs are high or it will not be possible to exchange the defective furniture for a defect-free product due to justified reasons such as discontinuation of production, introduction of significant technological changes, etc.The Manufacturer does not provide replacement chairs during the defect rectification.
11. The replaced defective parts of the chairs or chairs become the property of the Manufacturer.
12. In the case of an unjustified complaint, all costs incurred from it, including transport costs, are borne by the Consumer.

* Claudie design Sp. z o.o. Sp. k. informs that due to production and technological processes, as well as the structure of wood with varied shades, colors, grain, and the diversity of batch products, differences in shades of color of individual products may occur, even when purchasing several pieces of the same product within one collection.

Claudie design Sp. z o.o. Sp. k.
ul. Siemianicka 55
55-120 Oborniki Śląskie
Poland
tel. +48 71 310 35 84
e-mail: chairs@claudie.pl