

1. Zgłoszenie reklamacji, wymogi:

- a) numer zamówienia (ZS-xx/yy/) lub faktury (FS-xx/yy)
- b) opis problemu
- c) zdjęcia
- d) adres email oraz numer telefonu
- e) adres inwestycji należy, zgłaszać:

pisemnie drogą pocztową na adres Multi Stone Sp. z o.o. 36-220 Jasienica Rosielna 330,
lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@multistone.pl.

Zgłoszenia nie zawierające wszystkich wyżej wymienionych informacji oraz za które płatność nie nastąpiła uznaje się za niekompletne i takie zgłoszenia nie będą rozpatrywane.

2. Terminy gwarancji

Okres gwarancji na usługę produkcji i/lub montażu wynosi 24 miesiące, licząc od dnia podpisania protokołu odbioru nie wnosząc do niego uwag wyłączając uszkodzenia powstałe wskutek:

- a) przeciążania blatów wagą powyżej 40kg (nie siadać, nie chodzić po blatach)
Nadmierne przeciążanie blatów wagą powyżej 40kg może spowodować ich uszkodzenie
- b) Działania gorących temperatur - Konglomeraty kwarcytowe (SILESTONE, TECHNISTONE, CESARSTONE itp.) Nie są odporne na wysokie temperatury (powyżej 120st)
- c) Nadmiernego używania ostrych narzędzi które mogą spowodować uszkodzenie powierzchni
- d) Mechanicznego uszkodzenia blatów
- e) Różnic, w odcieniach które są jego naturalną cechą. Próbkki/ wzorniki/ materiały poglądowe mogą nie odzwierciedlać rzeczywistych cech produktu, jego finalnego wyglądu czy zakładanego efektu wizualnego.

Ważne:

- Według przeprowadzonych analiz¹ - 0,5% łączy pomiędzy blatami pęka, najczęstszą przyczyną pęknięcia łączy jest osiadanie wylewek lub ingerencja w podłoże blatu, co wyłącza odpowiedzialność Firmy Multi Stone

¹W latach 2016 i 2017 przeprowadzono analizę ilości zamontowanych zestawów blatów kuchennych, (przez zestaw rozumiemy co najmniej 2 blaty złączone ze sobą klejem) i na każde wykonane 200 połączeń 1 łączy pęka, Analizę przeprowadzono na 800 szt. łączy,

- Tolerancja wymiarowa elementów $\pm 2\text{mm}$ w każdą stronę
- Spoiny silikonowe mają charakter konserwacyjny, silikon jako element eksploatacyjny nie podlega gwarancji.

3. Warunki napraw/wymian/modyfikacji

- a) Naprawy reklamacyjne/ wymiany elementów objętym samodzielnym montażem i ich usterek dokonuje się po ich wcześniejszym zgłoszeniu i dostarczeniu do siedziby firmy Multi Stone, Jasienica Rosielna 330.
- b) Naprawy/wymiany w przypadku blatów z montażem odbywają u klienta.
- c) Firma Multi Stone nie ponosi kosztów związanych z demontażem/montażem elementów nie będących przedmiotem zamówienia.
- d) Gwarancja nie obejmuje szkód wtórnych lub przypadkowych, strat lub kosztów innych niż sam produkt, w tym m.in. uszkodzeń innych produktów lub instalacji, ani dodatkowych lub uzupełniających napraw instalacji wodociągowej i elektrycznej lub konstrukcji murarskich które mogą być niezbędne do naprawy lub wymiany produktu Multi Stone objętego niniejszą gwarancją.
- e) Gwarancja nie obejmuje modyfikacji i zmian na elementach, których proces wytworzenia zastał zakończony.