

ZASADY REKLAMACJI I PIELEGNACJI PRODUKTÓW Z DREWNA IMPREGNOWANEGO

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Niniejszy dokument określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji dotyczących produktów wykonanych z drewna impregnowanego ciśnieniowo, zakupionych w Przedsiębiorstwie Wellton Sp. z o.o., z siedzibą w Jaromierzu 101A, 64-225 Kopanica, NIP: 9231400247, zarówno w sprzedaży stacjonarnej, jak i internetowej – za pośrednictwem sklepu internetowego, własnych serwisów (wellton.pl, listwywplot.pl) oraz zewnętrznych platform handlowych (tzw. marketplace), wykorzystywanych przez Sprzedawcę do prowadzenia sprzedaży.

1.2. Drewno to materiał naturalny, dlatego wykonane z niego produkty mogą zmieniać się pod wpływem czynników zewnętrznych, takich jak wilgotność, temperatura czy promieniowanie UV. Takie zmiany są naturalne i nie stanowią wady produktu.

1.3. Niniejszy dokument nie ogranicza ani nie wyłącza uprawnień konsumenta wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.

2. NATURALNE WŁAŚCIWOŚCI DREWNA NIEPODLEGAJĄCE REKLAMACJI

2.1. Reklamacji nie podlegają następujące naturalne cechy drewna:

- **Pęknięcia oraz wypadające sęki wynikające ze zmian wilgotności i temperatury** – są to naturalne reakcje drewna na zmienne warunki otoczenia, nie wpływające na jego trwałość konstrukcyjną.
- **Pęknięcia wynikające z montażu łączników bez wcześniejszego nawiercenia otworów montażowych** – brak prawidłowego przygotowania elementów przed montażem może prowadzić do mechanicznych uszkodzeń, które nie są uznawane za wadę materiałową.
- **Wycieki żywicy** – żywica jest naturalnym składnikiem drewna, który może ujawniać się na powierzchni, szczególnie pod wpływem ciepła.
- **Szarzenie powierzchni pod wpływem działania promieni UV i warunków atmosferycznych** – drewno niechronione przed promieniowaniem UV naturalnie zmienia kolor na szarawy, co jest procesem typowym dla materiałów organicznych.
- **Obecność zdrowych sęków oraz naturalne różnice w strukturze i odcieniu drewna** – drewno jako materiał naturalny posiada unikalne cechy wizualne, które nie stanowią wady, lecz podkreślają jego autentyczność.
- **Powierzchniowa pleśń** – może pojawić się przy przechowywaniu w warunkach podwyższonej wilgotności; łatwa do usunięcia, nie wpływa na jakość strukturalną drewna.
- **Naturalne zmiany wymiarów i wagi drewna wynikające z wahań wilgotności** – drewno reaguje na zmiany otoczenia poprzez kurczenie się lub pęcznienie, co jest normalnym zjawiskiem fizycznym.
- **Wybarwienia solno-żywiczne (zielonkawe plamy)** – powstają w wyniku impregnacji ciśnieniowej i zanikają z czasem pod wpływem działania czynników atmosferycznych.
- **Miejscowa szorstkość powierzchni, zwłaszcza w obszarze sęków** – wynika z różnic w gęstości włókien drewna i nie wpływa na funkcjonalność produktu; powierzchnię tę można w łatwy sposób wygładzić poprzez lekkie przeszlifowanie.

- **Skręcanie, wykręcanie lub wichrowanie się elementów drewnianych pod wpływem zmian wilgotności, temperatury i innych czynników atmosferycznych** – są to naturalne efekty „pracy drewna”, typowe dla materiału organicznego, które nie oznaczają wady produktu.
- **Drewno impregnowane ciśnieniowo przeznaczone jest wyłącznie do użytkowania na zewnątrz** – z uwagi na wysoką zawartość wilgoci po impregnacji ciśnieniowej, nie nadaje się do stosowania wewnątrz budynków. Użytkowanie w zamkniętych pomieszczeniach może prowadzić do pogorszenia jakości powietrza oraz niepożądanych reakcji materiału.
- **Produkty z drewna impregnowanego ciśnieniowo należy niezwłocznie po otrzymaniu rozpakować** – zaleca się rozpakowanie w ciągu kilku godzin od dostawy oraz przechowywanie ich na zewnątrz, w miejscu przewiewnym, z dobrą cyrkulacją powietrza, najlepiej pod dachem. Długotrwałe przechowywanie w opakowaniu lub w wilgotnym środowisku może powodować rozwój pleśni lub przebarwienia drewna.

2.2. Wszystkie wymienione w pkt. 2.1. cechy są naturalnymi właściwościami drewna i nie są uważane za wady jakościowe ani produkcyjne.

3. ZGŁASZANIE REKLAMACJI

3.1. Reklamacje dotyczące rzeczywistych wad jakościowych lub uszkodzeń produktu powstałych w wyniku błędów produkcyjnych lub transportowych należy składać pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, dołączając dokumentację fotograficzną. Uszkodzenia powstałe w transporcie należy zgłosić niezwłocznie po otrzymaniu przesyłki.

Produkty nie są objęte dodatkową gwarancją producenta. Reklamacje rozpatrywane są na podstawie rękojmi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Reklamacje należy zgłaszać:

- mailowo na adres: online@wellton.pl
- pisemnie na adres:
Przedsiębiorstwo Wellton Sp. z o.o.
Jaromierz 101A, 64-225 Kopanica

3.2. Reklamacje powinny zawierać:

dane kontaktowe Klienta (imię, nazwisko, adres, telefon, e-mail),

numer zamówienia oraz data zakupu,

opis zgłaszanej wady lub uszkodzenia,

zdjęcia dokumentujące wadę lub uszkodzenie produktu.

4. ROZPATRYWANIE REKLAMACJI

4.1. Sklep rozpatrzy zgłoszoną reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej otrzymania.

4.2. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, sklep zobowiązuje się do wymiany produktu na wolny od wad, naprawy wadliwego produktu lub zwrotu kosztów zakupu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

4.3. Reklamacje dotyczące naturalnych właściwości drewna wymienionych w pkt. 2 niniejszego dokumentu nie będą uznawane.

5. ZALECENIA DOTYCZĄCE KONSERWACJI PRODUKTU

5.1. W celu zachowania estetyki i trwałości produktów z drewna zalecamy regularne przeprowadzanie konserwacji co 1–2 lata poprzez zabezpieczenie odpowiednimi środkami ochrony drewna przeznaczonymi do stosowania na zewnątrz. Zaniedbanie regularnej konserwacji może przyczynić się do przyspieszenia naturalnych procesów starzenia się drewna.

5.2. W miejscach, w których pojawiają się wycieki żywicy, zaleca się przeszlifowanie powierzchni papierem ściernym oraz zabezpieczenie środkiem blokującym wyptyw żywicy.

5.3. W przypadku wystąpienia powierzchniowej pleśni zaleca się usunięcie jej przez szlifowanie papierem ściernym oraz zabezpieczenie odpowiednimi środkami ochrony drewna przeznaczonymi do stosowania na zewnątrz.

5.4. Co najmniej raz w roku należy przeprowadzić kontrolę wizualną i manualną produktu oraz wszystkich jego elementów. Zaleca się dokręcić wszelkie elementy łączące lub w razie potrzeby wymienić je na nowe. Regularne kontrole są konieczne dla zapewnienia bezpieczeństwa i długotrwałego użytkowania produktu.

6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

6.1. Niniejszy dokument obowiązuje wszystkich klientów dokonujących zakupu produktów z drewna impregnowanego ciśnieniowo.

6.2. Złożenie zamówienia oznacza akceptację warunków niniejszego dokumentu.

Dziękujemy za zaufanie i życzymy satysfakcji z użytkowania naszych produktów!

