

Warunki gwarancji

Fabryki Mebli Balma S.A.

Wersja: 05/08/2026

Meble projektowane z myślą o trwałości, funkcji i odpowiedzialnym użytkowaniu.

Najważniejsze informacje

Poniższe zestawienie porządkuje kluczowe zasady. Pełna treść warunków gwarancji znajduje się w kolejnych częściach dokumentu.

Obszar	Zasada
Okres gwarancji	3 lata od dnia faktycznego wydania produktu, na podstawie dokumentu WZ wydanego przez FM Balma S.A.
Elementy oświetlenia i zamki szyfrowe	1 rok gwarancji.
Adres zgłoszeń	reklamacje@balma.pl
Forma zgłoszenia	Pisemnie: na adres e-mail, w formularzu reklamacyjnym dostępnym w portalu B2B lub na formularzu reklamacyjnym.
Rozpatrzenie reklamacji	7 dni roboczych od otrzymania prawidłowo złożonej reklamacji; jeżeli jest to konieczne - od dnia dostarczenia reklamowanego mebla do Gwaranta.
Uszkodzenia transportowe	Należy odnotować na dokumencie WZ podczas odbioru i zgłosić w ciągu 3 dni od dostawy.
Brakujące elementy w paczkach	Należy zgłosić w ciągu 7 dni od dnia dostawy wyrobów.
Dokument zakupu	Faktura, paragon, WZ, numer zamówienia albo inny dokument potwierdzający nabycie i identyfikację produktu. Brak faktury nie powoduje automatycznej odmowy, jeżeli nabycie można wykazać innymi dowodami.
Dokumenty powiązane	Załącznik A - Zasady użytkowania mebli; Załącznik B – Formularz reklamacyjny.

Zakres dokumentu

Niniejsze Warunki gwarancji obejmują zasady odpowiedzialności gwarancyjnej FM Balma S.A., procedurę zgłoszenia reklamacji, terminy jej rozpatrywania i realizacji, zasady dotyczące transportu i rozpakowania oraz informacje o właściwościach materiałów.

Integralną część niniejszych Warunków gwarancji stanowią:

Załącznik A — Zasady użytkowania mebli

Załącznik B — Formularz reklamacyjny

Ogólne warunki gwarancji Fabryki Mebli Balma S.A.

1. Wprowadzenie

Dziękujemy za wybór produktu Balma. Meble Balma powstają z myślą o codziennym użytkowaniu w przestrzeniach pracy. Ich trwałość wynika zarówno z jakości wykonania, jak i właściwego transportu, montażu, użytkowania oraz pielęgnacji.

Niniejszy dokument określa zasady gwarancji, sposób zgłaszania reklamacji oraz informacje o właściwościach materiałów stosowanych w produktach Balma.

2. Definicje - Gwarant, Klient i dokumenty powiązane

Gwarant - FM Balma S.A., udzielająca gwarancji na zakupione wyroby na zasadach określonych w niniejszym dokumencie.

Klient - podmiot zgłaszający reklamację wyrobu objętego gwarancją, posiadający dokument potwierdzający dokonanie zakupu.

Wyrób lub produkt - mebel albo element wyposażenia wyprodukowany lub dostarczony przez FM Balma S.A. i objęty niniejszymi Warunkami gwarancji.

Dokumentami powiązanymi z niniejszymi Warunkami gwarancji są:

- Załącznik A - Zasady użytkowania mebli.
- Załącznik B - Formularz reklamacyjny.

Dzień wydania — dzień faktycznego przekazania danego produktu Kupującemu albo osobie działającej na jego rzecz, potwierdzony dokumentem dostawy lub innym wiarygodnym dokumentem.

Wada — niezgodność produktu z jego uzgodnioną specyfikacją albo wada materiałowa, wykonawcza, konstrukcyjna lub technologiczna, której przyczyna tkwiła w produkcie w chwili jego wydania albo wynika z czynności wykonanych przez Gwaranta lub podmiot działający na jego zlecenie.

Wada jawna — wada możliwa do stwierdzenia przy zachowaniu należytej staranności podczas odbioru, rozpakowania albo standardowej kontroli produktu.

Wada ukryta — wada, której nie można było rozsądnie stwierdzić przy odbiorze lub rozpakowaniu i która ujawniła się później.

Autoryzowany podmiot — podmiot wskazany lub zaakceptowany przez Gwaranta do wykonania montażu, demontażu, naprawy albo serwisu danego produktu

3. Okres i zakres gwarancji

3.1. Okres gwarancji

FM Balma S.A., jako Gwarant, udziela 3-letniej gwarancji na zakupione wyroby. Okres obowiązywania gwarancji biegnie od dnia faktycznego wydania produktu, na podstawie dokumentu WZ wydanego przez FM Balma S.A.

Okres gwarancji na elementy oświetlenia oraz zamki szyfrowe wynosi 1 rok.

3.2. Przedmiot gwarancji

Gwarant zapewnia, że zakupiony wyrób objęty niniejszą gwarancją jest wolny od wad materiałowych oraz wad wynikających z zastosowanych w procesie produkcyjnym cykli technologicznych.

Odpowiedzialność z tytułu gwarancji obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym produkcie. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń powstałych po wydaniu produktu wskutek zewnętrznego zdarzenia, niewłaściwego użytkowania, niewłaściwego montażu, transportu niezorganizowanego przez Gwaranta albo ingerencji osoby trzeciej, o ile Gwarant wykaże związek takiego zdarzenia ze zgłoszoną wadą.

4. Jak zgłosić reklamację

W razie stwierdzenia istnienia wad objętych gwarancją Klient zgłasza reklamację pisemnie: bezpośrednio na adres e-mail reklamacje@balma.pl, w formularzu reklamacyjnym dostępnym w portalu B2B lub na formularzu reklamacyjnym, stanowiącym Załącznik B, albo w inny sposób uzgodniony z Gwarantem.

Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- dokładne dane firmy zgłaszającej reklamację,
- symbol lub nazwę reklamowanego wyrobu,
- numer zlecenia lub faktury,
- dokładny opis stwierdzonej wady,
- zdjęcia stwierdzonej wady,
- w przypadku wyrobu posiadającego elementy elektryczne, np. biurka z elektryczną regulacją wysokości blatu - dodatkowo zdjęcia tabliczek znamionowych.

Dokumentem niezbędnym do realizacji praw wynikających z niniejszej gwarancji jest dokument potwierdzający dokonanie zakupu, w szczególności faktura lub paragon.

5. Terminy rozpatrzenia i realizacji reklamacji

Gwarant zapewnia rozpatrzenie reklamacji w ciągu 7 dni roboczych od dnia otrzymania prawidłowo złożonej reklamacji, a jeżeli Gwarant uzna to za konieczne - od dnia dostarczenia reklamowanego mebla do Gwaranta.

Jeżeli ocena reklamacji na podstawie zgłoszenia, dokumentów i zdjęć jest niemożliwa, Gwarant niezwłocznie informuje Kupującego o konieczności przeprowadzenia oględzin oraz wskazuje sposób udostępnienia produktu. W takim przypadku termin rozpatrzenia biegnie od dnia udostępnienia produktu albo jego dostarczenia Gwarantowi, jeżeli dostarczenie jest obiektywnie konieczne.

Po uznaniu reklamacji Gwarant zapewnia bezpłatne usunięcie wady mebla objętej gwarancją zgodnie z poniższymi terminami:

Rodzaj realizacji reklamacji	Termin
Wyrób typowy gotowy	14 dni roboczych od momentu rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego
Wyrób nietypowy gotowy	14-21 dni roboczych od momentu rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego
Okucia i podzespoły wysyłane do Klienta	5 dni roboczych od momentu rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego
Naprawa wyrobu typowego	14 dni roboczych od momentu dostarczenia reklamowanego wyrobu do Gwaranta
Naprawa wyrobu nietypowego	14-21 dni roboczych od momentu dostarczenia reklamowanego wyrobu do Gwaranta

Gwarant zastrzega sobie prawo do wydłużenia powyższych terminów realizacji reklamacji, jeżeli konieczne jest uzyskanie materiałów lub komponentów niezbędnych do jej realizacji od osób trzecich. Klient zostanie powiadomiony o terminie realizacji reklamacji drogą mailową lub telefonicznie.

6. Odbiór, transport i rozpakowanie produktu

Prawidłowy odbiór dostawy i dokumentacja ewentualnych uszkodzeń mają istotne znaczenie dla procesu reklamacyjnego.

6.1. Kontrola dostawy

Podczas odbioru dostawy należy sprawdzić stan opakowań, liczbę paczek, widoczne uszkodzenia transportowe oraz zgodność dostawy z dokumentami dostawy, w tym dokumentem WZ.

Uszkodzenia transportowe, uszkodzenia opakowań oraz niezgodność ilości paczek z dokumentami dostawy, które nie zostały odnotowane na dokumencie WZ podczas odbioru wyrobów i nie zostały zgłoszone w ciągu 3 dni od dnia dostarczenia wyrobów, stanowią podstawę do odrzucenia reklamacji.

6.2. Rozpakowanie i montaż

Uszkodzenia mebla stwierdzone w momencie rozpakowywania powinny zostać zgłoszone i udokumentowane zdjęciem podczas rozpakowywania, a nie po zakończeniu montażu. Uszkodzenia zgłaszane później nie będą uznawane za powstałe u Gwaranta lub podczas transportu i mogą stanowić podstawę do odrzucenia reklamacji.

Niezgłoszenie brakujących elementów w paczkach, np. okuć, uchwytów lub innych elementów montażowych, w ciągu 7 dni od dnia dostawy wyrobów stanowi podstawę do odrzucenia reklamacji.

7. Dostarczenie reklamowanego produktu do Gwaranta

W przypadku konieczności dostarczenia reklamowanego mebla lub elementu do Gwaranta niezbędne jest odpowiednie zapakowanie wyrobu w sposób zapobiegający uszkodzeniom transportowym oraz oznakowanie go kopią zgłoszenia reklamacyjnego.

W przeciwnym wypadku przedstawiciel Gwaranta może odmówić przyjęcia przedmiotu reklamacji.

8. Prawidłowe użytkowanie

Trwałość mebli zależy od ich właściwego użytkowania, czyszczenia i konserwacji. Produkty powinny być użytkowane zgodnie z przeznaczeniem, w warunkach odpowiednich dla mebli biurowych oraz zgodnie z zasadami określonymi w instrukcjach i Załączniku A - Zasadach użytkowania mebli.

Gwarancją nie są objęte uszkodzenia i braki wyrobów powstałe w wyniku eksploatacji niezgodnej z zasadami użytkowania mebli. Zasady użytkowania mebli określa Załącznik A.

9. Sytuacje, w których gwarancja nie ma zastosowania

Gwarancją nie są objęte uszkodzenia i braki wyrobów powstałe w wyniku:

- eksploatacji niezgodnej z zasadami użytkowania mebli, określonymi w Załączniku A,
- działania siły wyższej lub osób trzecich, za które Gwarant nie ponosi odpowiedzialności,
- mechanicznego uszkodzenia mebla powstałego po jego wydaniu Klientowi przez sprzedającego,
- niewłaściwego transportu, jeżeli meble były transportowane bez udziału Gwaranta lub autoryzowanego sprzedawcy,
- niewłaściwego montażu,
- przeróbek i napraw dokonanych bez wiedzy Gwaranta, wykonanych poza autoryzowanymi punktami serwisowymi lub siedzibą Gwaranta,
- różnic odcieni kolorystycznych między kolorystyką towaru w katalogu a rzeczywistym kolorem mebla,
- różnic odcieni kolorystycznych między kolorystyką próbki we wzorniku a rzeczywistym kolorem mebla, w szczególności w przypadku mebli w okleinie naturalnej,
- różnic wyrobów nabywanych przez Klienta sukcesywnie, dotyczących m.in. odcieni kolorystycznych okleiny naturalnej, sklejk, płyt melaminowanych, folii, laminatów HPL, powłok oraz tapicerki,
- cech konstrukcji mebla, które nie wpływają na funkcję mebla i nie obniżają jego wytrzymałości lub funkcjonalności,
- uszkodzeń i zmian koloru wynikających ze skrajnych warunków klimatycznych lub czynników środowiskowych, np. kwasów, wilgoci, ekspozycji na światło, albo wynikających z nieodpowiedniego użytkowania, czyszczenia lub konserwacji,
- niepełnej specyfikacji zamówienia; niepełną albo niespójną specyfikację przekazaną przez Kupującego, wyłącznie w zakresie, w jakim brak lub niespójność danych pozostaje w związku z niezgodnością produktu

W przypadku zamówień uzupełniających lub reklamacji wyrobów z okleiny naturalnej Klient zobowiązany jest do dostarczenia próbki domawianego lub reklamowanego wyrobu. Na jej podstawie domówienie albo reklamacja zostaną zrealizowane z zachowaniem zbliżonego wybarwienia.

10. Naturalne właściwości materiałów

Niektóre cechy materiałów wynikają z ich naturalnej struktury, technologii produkcji lub sposobu użytkowania. Nie są one wadą produktu i nie stanowią podstawy reklamacji, o ile nie wpływają na funkcję, trwałość lub bezpieczeństwo użytkowania mebla.

Reklamacji nie podlegają w szczególności następujące właściwości materiałów, z których wykonane są meble:

Materiał / obszar	Właściwości niepodlegające reklamacji
Różnice odcieni i usłojenia	Różnice w odcieniach w zależności od kierunku padania światła i kierunku usłojenia. Gwarant nie zapewnia liniowości usłojenia dla płyt melaminowanych, foliowanych, pokrytych HPL, HPL extra, okleiną naturalną lub sklejką.
Płyta melaminowana	Dopuszczalne przez producenta płyty wtrącenia i zanieczyszczenia powierzchni nie większe niż 2 mm ² na 1 m ² oraz drobne skazy widoczne z odległości mniejszej niż 0,6 m. W szczególności w ciemnych odcieniach jednolitych płyt mogą pojawić się trudności z uzyskaniem powierzchni wolnej od smug i odcisków palców.
Szkło	Dopuszczalne są drobne zarysowania i wtrącenia, różnice kolorystyczne poszczególnych partii szkła oraz odkształcenia w szkłe hartowanym, jeżeli wynikają z właściwości fizycznych lub chemicznych materiału.
Aluminium i chrom	Dopuszczalne są drobne zarysowania, wtrącenia, smugi po anodowaniu oraz inne niedoskonałości powierzchni aluminium anodowanego lub powierzchni chromowanej, widoczne z odległości mniejszej niż 0,6 m.
Okleina naturalna	Ze względu na naturalne właściwości materiału dopuszczalny jest różny rysunek na poszczególnych meblach. Nie są wadą cechy powierzchni wynikające z naturalnych właściwości materiału, w tym sęki, możliwość wystąpienia różnych odcieni i wzorów struktur drewna w jednej partii mebli, czeczotowatość oraz nierównomierne lub niesymetryczne rozmieszczenie rysunku. Niektóre kolory mocno eksponują naturalne usłojenie drewna. Meble wykonane z poszczególnych partii surowca mogą się od siebie znacznie różnić. Mogą być uwidocznione poszczególne liście, czyli pasy okleiny naturalnej. W zależności od kierunku obserwacji i ustawienia względem oświetlenia możliwe jest wystąpienie różnych odcieni lub rysunków na jednym wyrobie. Zasady użytkowania, podatność na działanie promieniowania UV, wysokiej temperatury oraz zalecenia pielęgnacyjne dla okleiny naturalnej znajdują się w Załączniku A.
Powierzchnie lakierowane	Dopuszczalne są wtrącenia na powierzchniach lakierowanych nie większe niż 2 mm ² na 1 m ² .
HPL	Nie ma możliwości dopasowania usłojenia na powierzchniach płaskich w miejscu łączenia modułów oraz na wąskich krawędziach. Na łączeniach dwóch powierzchni wykonanych z HPL może być widoczna ciemna krawędź. Ze względu na sposób ekspozycji powierzchni na światło może wystąpić efekt „płynięcia”. Jest to naturalna właściwość materiału i nie podlega reklamacji.
HPL extra	W przypadku dekorów imitujących kamień lub beton materiał dekoracyjny ma charakter pochodzenia naturalnego, dlatego każdy mebel

	może mieć indywidualny wzór i strukturę. Brak powtarzalności wzoru nie stanowi wady. Wzory przedstawione we wzornikach są poglądowe. Na łączeniach dwóch powierzchni wykonanych z HPL może być widoczna ciemna, nierówna lub zgrubiała krawędź.
Materiały o głębokiej strukturze	Zastosowanie połączenia betonu lub innego materiału o głębokiej strukturze z materiałem wykonanym w innej technologii nie gwarantuje liniowości połączenia. Jest to naturalna właściwość i nie podlega reklamacji.
Sklejka	Dopuszczalne są ciemne przebarwienia na wąskich krawędziach, brak liniowości poszczególnych płytów forniru oraz brak liniowości kolorystycznej na przekroju sklejki, wynikające z naturalnych właściwości drewna.
Sklejka z laminatami	Na produktach, w których użyto sklejki w połączeniu z laminatami, dopuszcza się miejscowe nierówności wklęsłe na powierzchniach, o powierzchni nie większej niż 4 cm ² .
Laminat kompaktowy	Dopuszczalne są: krater o powierzchni 1 mm ² w ilości do 10 sztuk na 1 m ² , różnice koloru na płaszczyźnie matowej i krawędzi błyszczącej lub półmatowej, wtrącenia kolorystyczne na płaszczyźnie o wielkości maksymalnie 1 mm ² oraz nieliniowość krawędzi wynikająca z grubości materiału.
Części niewidoczne i wewnętrzne	Gwarant dopuszcza drobne usterki nieobjęte gwarancją na spodniej części oraz wewnątrz wyrobu, np. na półkach lub ścianach tylnych. Do takich usterek zalicza się odpryski, zarysowania, zanieczyszczenia i wtrącenia w laminatach.
Zużycie eksploatacyjne	Gwarancją nie są objęte typowe dla danego rodzaju mebla zmiany właściwości oraz zużycie elementów będące następstwem prawidłowej eksploatacji.
Meble tapicerowane	W trakcie użytkowania mebli tapicerowanych mogą występować zjawiska wynikające z właściwości materiałów obiciowych, miękkich wypełnień oraz naturalnego procesu eksploatacji. Do typowych cech mebli tapicerowanych należą w szczególności: – powstawanie fałd, marszczeń i załamań materiału obiciowego, – różne układanie się włosa w tkaninach z okrywą włosową, – cieniowanie tkaniny wynikające z kierunku ułożenia włókien, nacisku, sposobu siedzenia lub kontaktu ze skórą, – pilling, czyli mechacenie się niektórych tkanin, – naturalne zużycie tapicerki, szwów, elementów miękkich i pomocniczych, – odkształcenia pianki poliuretanowej i innych miękkich wypełnień, – zmiana twardości, przemieszczenie lub ubicie wkładów miękkich, – różnice w odcieniu tkanin, skór lub skajów wynikające z różnych partii produkcyjnych, – zmiany koloru wynikające z użytkowania, działania światła lub czynników otoczenia, – przenoszenie pigmentu z odzieży na tapicerkę, np. z tkanin typu jeans.

11. Naprawa, wymiana i zwrot produktu reklamowanego

W przypadku gdy następstwem przeprowadzenia procedury reklamacyjnej jest wymiana mebla na nowy mebel wolny od wad, mebel reklamowany musi zostać zwrócony do Gwaranta na zasadach analogicznych do opisanych w punkcie 7 niniejszych Warunków gwarancji.

Brak zwrotu mebla w ustalonym przez strony terminie może skutkować obciążeniem Klienta kosztami reklamacji.

12. Odpowiedzialność Gwaranta

Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie, zniszczenie, utratę bądź zmniejszenie funkcjonalności mebli wynikłe z innych przyczyn niż wady tkwiące w meblu.

Gwarancja nie obejmuje ewentualnych roszczeń Klienta, których przesłanką jest utrata spodziewanych zysków w związku z zaistnieniem wady, ani innych szkód o wartości przekraczającej wartość wadliwego mebla.

Dokonanie naprawy, montażu lub demontażu przez osoby nieupoważnione przez Gwaranta albo użycie do naprawy nieoryginalnych części skutkuje utratą gwarancji.

13. Innowacje i zmiany produktowe

Gwarant zastrzega sobie prawo do wprowadzania innowacji w produktach, pod warunkiem że nie obniżają one właściwości wyrobu oraz nie powodują istotnych zmian w wyglądzie zewnętrznym.

14. Naprawy pozagwarancyjne

Wszelkie naprawy pozagwarancyjne wykonywane są przez FM Balma S.A. odpłatnie.

15. Dostępność dokumentu

Ogólne warunki gwarancji wraz z załącznikami dostępne są w siedzibie firmy oraz na stronie internetowej www.balma.pl.

Załączniki

- Załącznik A - Zasady użytkowania mebli.
- Załącznik B - Formularz reklamacyjny.