

Karta Gwarancyjna stolarki PVC

NA WYROBY FABRYKI OKIEN I DRZWI TERMO PROFIL ORAZ INNE TOWARY HANDLOWE

I. OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI DLA KLIENTA HURTOWEGO

W przypadku wystąpienia wad fizycznych w wyrobach lub towarach Kupującemu przysługują świadczenia gwarancyjne zgodnie z poniższymi zasadami:

1. **Rozpoczęcie gwarancji:** Gwarancja rozpoczyna się z chwilą wydania towaru i jego odbioru przez Kupującego.
2. **Warunki nabycia uprawnień gwarancyjnych:** Kupujący uzyskuje uprawnienia z tytułu gwarancji po dokonaniu pełnego rozliczenia za towar.
3. **Wpływ reklamacji na płatności:** Złożenie reklamacji nie uprawnia Kupującego do wstrzymania zapłaty za towar.
4. **Okres gwarancji:** Szczegółowe okresy gwarancji (liczone od daty wydania stolarki / towaru handlowego) i jej zakres są określone w tabeli załączonej na 3 stronie Karty Gwarancyjnej.
5. **Granice odpowiedzialności Gwaranta:** Gwarancja obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanej rzeczy.
6. **Sposób zgłaszania reklamacji:** Reklamacje należy zgłaszać w formie elektronicznej w Panelu Klienta na stronie www.termoprofil.eu
7. **Obowiązek weryfikacji:** Kupujący powinien zweryfikować podstawy reklamacji, w tym okres gwarancji, zasadność zgłoszenia oraz jego kompletność.
8. **Dane do zgłoszenia:** Kupujący powinien podać adres, w którym zamontowano reklamowaną stolarkę lub towar, wskazać powód zgłoszenia, szczegółowo opisać reklamowany towar (np. numer pozycji, ilość), a także jasno określić swoje żądania.
9. **Dokumentacja:** Do zgłoszenia należy dołączyć dokumentację fotograficzną szczególnie w przypadku uszkodzeń lub niezgodności towaru z zamówieniem. Jedno zdjęcie powinno przedstawiać cały produkt a drugie zdjęcie powinno przedstawiać reklamowany szczegół. Wkłady szybowe z widocznymi wadami należy fotografować z przymiarem. Szczegółowa instrukcja fotografowania wkładów szybowych jest dostępna na stronie www.termoprofil.eu → **Strefa Partnera** → **Dokumenty do pobrania**. Nagranie video prosimy wysłać w formie e - mail na adres serwis@termoprofil.eu
10. **Uzupełnienie braków:** W przypadku braków w zgłoszeniu, dział serwisu i reklamacji zwróci się o ich uzupełnienie. Do momentu uzupełnienia zgłoszenie pozostaje nierozpatrzone.
11. **Czas rozpatrzenia:** Kompletnie zgłoszenie reklamacyjne zostanie rozpatrzone w terminie do 21 dni roboczych.
12. **Komunikacja:** Decyzja o uznaniu lub odrzuceniu reklamacji zostanie przesłana przez Panel Klienta.
13. **Ekspertyzy:** Jeśli rozpatrzenie reklamacji wymaga opinii dostawców lub producentów elementu Produktu, czas jej rozpatrzenia może ulec wydłużeniu.
14. **Decyzja po ekspertyzie:** W przypadku odrzucenia reklamacji po ekspertyzie Kupujący ponosi koszt nowego towaru lub usługi.
15. **Zwroty towarów reklamowanych:** Reklamowane towary powinny być zwrócone w terminie 2 miesięcy od daty dostarczenia nowego towaru wolnego od wad. Bezskuteczny upływ tego terminu jest równoznaczny z powstaniem zobowiązania Kupującego do zapłaty ceny za towar, który otrzymał on w ramach realizacji reklamacji.

16. **Forma realizacji gwarancji:** Decyzję o naprawie lub wymianie reklamowanego towaru podejmuje Producent.
17. **Obniżenie ceny:** W przypadku nieusuwalnej wady lub jeśli jej usunięcie spowodowałoby obniżenie jakości wyrobu, rozpatrzenie reklamacji może polegać na obniżeniu ceny za zgodą Kupującego.
18. **Wymiana elementów :** Nowe elementy wolne od wad w ramach gwarancji zostaną dostarczone nieodpłatnie. Klient odpowiada za ich wymianę zgodnie z Ogólnymi Warunkami Sprzedaży dla kontrahentów pkt V.
19. **Nieuzasadnione zgłoszenie:** W przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu, koszty przyjazdu serwisu pokrywa Kupujący.
20. **Termin napraw:** Wady usuwane są w terminie do 21 dni roboczych od uznania reklamacji za zasadną jednakże w uzasadnionych przypadkach może on ulec wydłużeniu (wymiana elementów konstrukcyjnych wyrobów lub z ważnych przyczyn obiektywnych, np. warunków meteorologicznych lub braku elementu Produktu).
21. **Okres gwarancji:** Termin gwarancji po dokonaniu naprawy lub wymiany towaru biegnie od nowa. Jeśli został w przedmiocie wymieniony samoistny element, wówczas na ten właśnie element gwarancja biegnie od nowa. Na pozostałe zaś elementy gwarancja biegnie w dalszym ciągu od daty zakupu towaru.
22. **Zwłoka w rozpatrzeniu:** Zwłoka nie zachodzi, jeśli Kupujący uniemożliwił naprawę lub rozpatrzenie reklamacji poprzez oględziny pod wskazanym adresem w uzgodnionym terminie. Jeżeli kupujący dwukrotnie uniemożliwił dokonanie naprawy, uważa się, że zrezygnował on z roszczeń gwarancyjnych.
23. **Dostęp do produktu:** Kupujący zobowiązany jest zapewnić swobodny dostęp do produktu w celu jego naprawy lub wymiany. W przypadku zabudowania produktu Kupujący jest zobowiązany zapewnić dostęp do produktu.
24. **Odpowiedzialność Producenta:** Producent odpowiada za wady wyłącznie do wysokości wartości zakupionej rzeczy.
25. **Brak elementów:** Jeśli element wymagający wymiany został wycofany z oferty, Producent zastrzega sobie prawo do zastąpienia go dostępnym o podobnej funkcji.
26. **Odbiór jakościowy:** Kupujący zobowiązany jest (zgodnie z ogólnymi warunkami sprzedaży) do sprawdzenia jakości i ilości towaru przy odbiorze i potwierdzenia ewentualnych wad jawnych w dokumentach wydania WZ/WZE lub liście przewozowym CMR (wady jawne podczas odbioru: niezgodności ilości, kolorów, wymiarów, podziałów, wszelkie uszkodzenia mechaniczne).
27. **Samodzielny montaż:** Odpowiedzialność za montaż spoczywa na Kupującym lub wybranej przez niego firmie montażowej.
28. **Transport i magazynowanie:** Kupujący zobowiązany jest do przestrzegania zasad transportu, magazynowania i odbioru towaru dostępnych w instrukcji magazynowania na stronie internetowej Producenta.
29. **Integralność zasad:** Warunki gwarancji są integralną częścią „Zasad eksploatacji i konserwacji okien i drzwi balkonowych”.
30. **Wyłączność gwarancji:** Warunki gwarancji mają charakter umowy i wykluczają odmienne regulacje.
31. **Rękojnia:** Z uwagi na to, że towary nabywane przez Odbiorcę przeznaczone są do dalszej ich odsprzedaży, **strony wyłączają odpowiedzialność Producenta z tytułu rękojmi za wady towarów (art. 558 §1 Kodeksu Cywilnego).**

Wyłączenie odpowiedzialności Producenta z tytułu rękojmi nie ma jednak zastosowania do umów zawieranych po dniu 1 stycznia 2021 r. przez Producenta z osobą fizyczną, która zawiera umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (art. 556(4) k.c.).

PRODUKTY PODLEGAJĄCE GWARANCJI	OKRES WAŻNOŚCI GWARANCJI
OKNO, OKNO BALKONOWE, DRZWI BALKONOWE - SYSTEMY PVC	5 lat
DRZWI WEJŚCIOWE, DRZWI PRZESUWNE - SYSTEMY PVC OKNO, OKNO BALKONOWE, DRZWI BALKONOWE Z PROGIEM ALUMINIOWYM OKNO I DRZWI Z NAKLEJANYM SZPROSEM	2 lata
WKŁAD SZYBOWY – SZCZELNOŚĆ ZESPOLENIA z wyłączeniem zespołów ze szkłem ornamentowym, piaskowym, trawionym oraz hartowanym i emaliowanym	5 lat
WKŁAD SZYBOWY zgodnie z Polską Normą oraz Kryteriami Technicznymi Instytutu Szkła i Ceramiki oraz wg oceny wizualnej jakości produktów ze szkła	2 lata
STOLARKA NIEPROSTOKĄTNA (koła, łuki, trójkąty, trapezy itp.)	2 lata
USZCZELKA (trwałość i wytrzymałość na warunki atmosferyczne)	2 lata
SYSTEMY OSŁONOWE WEWNĘTRZNE ORAZ ZEWNĘTRZNE rolety, żaluzje, moskitiery, plisy	2 lata
BRAMA GARAŻOWA	2 lata
WYPOSAŻENIE DODATKOWE pochwyt, klamka, antaba, samozamykacz, nawiewnik higrosterowany lub mechaniczny, otwieracz doświetla, zamek, elektrozaczep, wkładka patentowa, osłonka i zaślepka itp. parapet zewnętrzny i wewnętrzny, wypełnienie drzwiowe (panel ozdobny i PVC) i inne produkty handlowe	2 lata
MONTAŻ STOLARKI wykonany wyłącznie przez Producenta stolarki	2 lata

II . GWARANCJA NIE OBEJMUJE:

zjawisk, wad, odkształceń oraz uszkodzeń mechanicznych, termicznych, chemicznych powstałych na skutek:

- Uszkodzeń mechanicznych (profilu, wkładów szybowych oraz innych towarów handlowych) niezgłoszonych podczas odbioru towaru.
- Uszkodzeń folii dekoracyjnych w kolorach ze strukturą satynową i matową zgodnie z obowiązującymi wzornikami.
- Dopuszczalnych wad profili PVC (zgodnie z kryteriami oceny jakościowej kształtowników okiennych i drzwiowych z PVC)
- Pęknięć wkładów szybowych spowodowanych działaniem czynników zewnętrznych mechanicznych czy termicznych (ryzyko pęknięć wzrasta w przypadku nierównomiernego nagrzania powierzchni szyby, np. przez częściowo zasłonięte okno, skierowanie powietrza z instalacji grzewczej lub klimatyzacji oraz w wyniku nacisku zewnętrznego na szybę czy pracę muru), nie dotyczy pęknięć wkładów szybowych odnotowanych przy dostawie.
- Wad wkładów szybowych (dopuszczalnych) zgodnie z kryteriami jakościowymi szyb zespolonych.
- Zamontowania stolarki, oraz innych towarów handlowych z wadami jawnymi.
- Nieprawidłowego montażu zamawianych produktów (niezgodnego z „Wytocznymi montażu stolarki okiennej i drzwiowej” oraz „Zasadami Eksploatacji Okien i Drzwi”) stanowiącymi załączniki nr 1 – 4 do OWS.
- Niewłaściwego transportu stolarki/towarów handlowych przez kupującego (niezgodnego z instrukcją magazynowania, transportu oraz odbioru własnego okien i drzwi).
- Niewłaściwego składowania lub przechowywania stolarki przez kupującego (bez zadaszenia, wentylacji, bez poluzowanych pasów transportowych, owinięte w folię stretch, narażone na bezpośrednie działanie promieni słonecznych).
- Zaniedbania czynności po montażu stolarki, w tym nieusunięcie folii zabezpieczającej profile.
- Regulacji na okuciach oraz podkładkach szklarskich (powstałych wskutek eksploatacji i sił działających na stolarkę).
- Konserwacji stolarki i innych towarów handlowych.

13. Zanieczyszczeń szyb, okuć i profili (zaprawą, farbą, gruzem, gipsem itp.)
14. Używania lub użytkowania towarów mimo dostrzeżenia wady towaru.
15. Uszkodzeń stolarki oraz innych towarów handlowych poprzez stosowanie przez Kupującego do mycia ostrych narzędzi, środków do szorowania i żrących substancji.
16. Naturalnego zużycia elementów części i akcesoriów spowodowanych ich normalną eksploatacją.
17. Wadliwej konstrukcji budynku, w którym stolarka została zamontowana.
18. Niewłaściwej naprawy lub przeróbki stolarki dokonanej przez Kupującego lub przez osoby trzecie.
19. Braku odpowiedniej wentylacji i nieprawidłowego użytkowania stolarki (w szczególności braku przewietrzania pomieszczenia i zbyt niskiej temperatury wewnątrz), co wiąże się z pojawieniem się pleśni lub zaparowaniem i zamarzaniem wkładów szybowych oraz profili okiennych od strony wewnętrznej i zewnętrznej pomieszczenia. Zjawisko to jest spowodowane różnicą temperatur lub dużą wilgotnością powietrza.
20. Efektów optycznych - zjawiska tęczy powstałej na szybach na skutek interferencji fal świetlnych, tzw. pierścieni Newtona.
21. Wad nieistotnych produktu, które pozostają niewidoczne po zamontowaniu i nie mają wpływu na wartość i funkcjonalność.
22. Odchyień barwy (odcienia) wkładów szybowych, mogących wystąpić szczególnie przy zamówieniach dodatkowych okien i będących pochodną zmian w samym materiale lub postępującej ciągle do przodu technologii produkcji.
23. Wad spowodowanych użyciem nieodpowiednich materiałów montażowych (silikony, kleje itp.), które mogą wejść w reakcję chemiczną z elementami towaru Producenta.
24. Odchyień barwy (odcienia) profili okiennych, różnicy w połysku, układu słoje czy wzoru, które są uzależnione od producentów folii dekoracyjnych oraz producentów profili, a mają za zadanie w jak największym stopniu imitować strukturę drewna. Różnice mogą wystąpić szczególnie przy zamówieniach i wymianach reklamacyjnych dodatkowych okien i ich elementów a są pochodną zmian w samym materiale lub postępującej ciągle do przodu technologii produkcji
25. Odkształceń ram i skrzydeł, które zostały zamontowane niezgodnie z wytycznymi montażu i przekraczają poniższe wartości:
 - odchylenie od pionu i poziomu przy długości elementu do 3000 mm przekraczające 1,5 mm/1m, różnica w przekątnych ościeżnicy i skrzydeł większa od 2 mm - przy długości elementu do 2 m i większa od 3 mm przy długości powyżej 2 m lub odkształcenia ramy przekraczające 1,5 mm/1 mb
26. Odkształceń paneli i wypełnień PVC o grubości: 36, 40, 44, 48 mm o powierzchni do 1m² lub których wysokość przekracza 1700 mm (wszystkie kolory oprócz koloru białego). Nie dotyczy paneli ze strukturą TRD,
27. Wad skrzydeł drzwiowych i skrzydeł poszerzonych, w których zastosowano dwa słupki / poprzeczki lub więcej.
28. Uszkodzeń mechanicznych w postaci odkształceń łączników i listew komorowych nieprzyciętych do transportu do wymiaru do 3 mb.
29. Wad rolet, bram, żaluzji fasadowych spowodowanych:
 - a) brakiem stałego podparcia,
 - b) nieprawidłowym podłączeniem instalacji elektrycznej przez osobę bez uprawnień SEP (potwierdzi ekspertyza),
 - c) brakiem podpięcia hamulca inercyjnego w bramach rolowanych,
 - d) brakiem dostępu do klapy rewizyjnej,
 - e) nieusunięciem zatyczki dolnej prowadnicy przed montażem parapetu,
 - f) rozkodowaniem napędów wskutek upływu czasu (ponad 3 miesiące od montażu), skoków napięcia (obecność w budynku paneli fotowoltaicznych, w którym do sieci zostały podłączone rolety / bramy / żaluzje fasadowe) oraz podłączenia do generatorów prądu,
 - g) niewłaściwą obsługą (np. szarpaniem , uderzeniami, nieodpowiednim kątem zwijania rolety sterowanej ręcznie),
 - h) przymarzaniem elementów z napędami bez przeciążenia, lub
 - i) nieprawidłowym montażem bram, rolet, żaluzji fasadowych.
30. Uszkodzeń spowodowanych (bezpośrednio lub pośrednio) zdarzeniami zewnętrznymi takimi jak: zalenie, silne wiatry, pożar, wybuch, szkody górnice, obsunięcia budynku, włamania, działania wojenne i itp.

Oświadczam, że zapoznałem się z treścią niniejszych warunków gwarancji, którą to treść rozumiem i akceptuję.

Obowiązuje od **01.04.2025 r.**

Pieczęć, data i podpis sprzedawcy

Czytelny podpis Kupującego