

Karta Gwarancyjna stolarki PVC

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

I. OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI DLA KLIENTA INDYWIDUALNEGO

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

1. **Obowiązywanie gwarancji:** Uprawnienia z gwarancji będą realizowane wyłącznie w stosunku do produktów / towarów handlowych sprzedanych i zamontowanych na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
2. **Rozpoczęcie gwarancji:** Gwarancja rozpoczyna się z chwilą wydania towaru lub zakończenia montażu i jego odbioru przez Kupującego.
3. **Warunki nabycia uprawnień gwarancyjnych:** Kupujący uzyskuje uprawnienia z tytułu gwarancji po dokonaniu pełnego rozliczenia za towar lub usługę montażu.
4. **Wpływ reklamacji na płatności:** Złożenie reklamacji nie uprawnia Kupującego do wstrzymania zapłaty za towar lub usługę montażu.
5. **Okres gwarancji:** Szczegółowe okresy gwarancji (liczone od daty wydania stolarki / towaru handlowego) i jej zakres są określone w tabeli załączonej na str. 2 Karty Gwarancyjnej.
6. **Granice odpowiedzialności Gwaranta:** Gwarancja obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanej rzeczy.
7. **Sposób zgłaszania reklamacji:** Reklamacje należy zgłaszać **w formie pisemnej** mailowo pod adresem serwis@termoprofil.eu lub pisemnie w Punkcie Handlowym na formularzu reklamacyjnym.
8. **Dane do zgłoszenia:** Zgłaszający ma obowiązek podać:
 - a) numer faktury oraz rok zakupu stolarki/towarów handlowych lub numer i rok zlecenia,
 - b) dane teleadresowe kupującego z faktury zakupu (w tym adres e-mail),
 - c) adres montażu stolarki,
 - d) szczegółowo określić powód zgłoszenia oraz okoliczność i czas zdarzenia,
 - e) wskazać reklamowaną pozycję z faktury/zamówienia,
 - f) załączyć dokumentację zdjęciową lub nagranie reklamowanej stolarki / towaru handlowego (jedno zdjęcie powinno przedstawiać cały produkt, a drugie reklamowany szczegół). Nagranie video lub zdjęcia należy wysłać w formie e - mail na adres serwis@termoprofil.eu),
 - g) określić swoje żądanie do zgłoszenia.
9. **Uzupełnienie braków:** W przypadku braków w zgłoszeniu, Dział Serwisu i Reklamacji zwróci się o ich uzupełnienie. Do momentu uzupełnienia zgłoszenie pozostaje nierozpatrzone.
10. **Czas rozpatrzenia:** Kompletne zgłoszenie reklamacyjne zostanie rozpatrzone w terminie do 21 dni roboczych.
11. **Komunikacja:** Decyzja o uznaniu lub odrzuceniu reklamacji zostanie przekazana podczas wizyty serwisu u Klienta albo przesłana pisemnie na podany adres e-mail lub listem poleconym.
12. **Ekspertyzy:** Jeśli rozpatrzenie reklamacji wymaga opinii dostawców lub producentów elementu Produktu, czas jej rozpatrzenia może ulec wydłużeniu.
13. **Decyzja po ekspertyzie:** W przypadku odrzucenia reklamacji po ekspertyzie Kupujący ponosi koszt nowego towaru lub usługi.
14. **Forma realizacji gwarancji:** Decyzję o naprawie lub wymianie reklamowanego towaru podejmuje Producent.
15. **Wymiana elementów :** Elementy uznane za wadliwe w ramach gwarancji zostaną wymienione na nowe.
16. **Obniżenie ceny:** W przypadku nieusuwalnej wady lub jeśli jej usunięcie spowodowałoby obniżenie jakości wyrobu, rozpatrzenie reklamacji może polegać na obniżeniu ceny za zgodą Kupującego.

17. **Nieuzasadnione zgłoszenie:** W przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu, koszty przyjazdu serwisu pokrywa Kupujący.
18. **Okres gwarancji:** Termin gwarancji po dokonaniu naprawy lub wymiany towaru biegnie od nowa. Jeżeli został w przedmiocie wymieniony samoistny element, wówczas na ten właśnie element gwarancja biegnie od nowa. Na pozostałe zaś elementy przedmiotu gwarancja biegnie w dalszym ciągu od daty zakupu towaru.
19. **Termin napraw:** Wady usuwane są w terminie do 21 dni roboczych od dnia 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).
20. **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.
21. **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.
22. **Odpowiedzialność Producenta:** Producent odpowiada za wady wyłącznie do wysokości wartości zakupionej rzeczy.
23. **Brak elementów:** Jeśli element wymagający wymiany został wycofany z oferty, Producent zastrzega sobie prawo do zastąpienia go dostępnym o podobnej funkcji.
24. **Odbiór jakościowy:** Kupujący zobowiązany jest (zgodnie z Ogólnymi Warunkami Sprzedaży dla Kontrahentów) do sprawdzenia jakości i ilości towaru przy odbiorze i potwierdzenia ewentualnych wad jawnych w dokumentach wydania WZ / WZE (wady jawne podczas odbioru: niezgodności ilości, kolorów, wymiarów, podziałów, wszelkie uszkodzenia mechaniczne).
25. **Odbiór po montażu firmowym:** Kupujący zobowiązany jest do sprawdzenia montażu oraz ilości zamontowanego towaru i potwierdzenia ewentualnych wad na protokole reklamacyjnym dostępnym u monterzy.
26. **Samodzielny montaż:** Odpowiedzialność za montaż spoczywa na Kupującym lub wybranej przez niego firmie montażowej.
27. **Transport i magazynowanie:** Kupujący zobowiązany jest do przestrzegania zasad transportu, magazynowania i odbioru towaru dostępnych w instrukcji magazynowania na stronie internetowej Producenta.
28. **Integralność zasad:** Warunki gwarancji są integralną częścią „Zasad eksploatacji i konserwacji okien i drzwi balkonowych”.
29. **Wyłączność gwarancji:** Warunki gwarancji mają charakter umowy i wykluczają odmienne regulacje. Gwarancja na sprzedany towar nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

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 doświetli, 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:

1. Uszkodzeń mechanicznych (profilu, wkładów szybowych oraz innych towarów handlowych) niezgłoszonych podczas odbioru towaru.
2. Uszkodzeń folii dekoracyjnych w kolorach ze strukturą satynową i matową zgodnie z obowiązującymi wzornikami.
3. Dopuszczalnych wad profili PVC (zgodnie z kryteriami oceny jakościowej kształtowników okiennych i drzwiowych z PVC).
4. 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.
5. Wad wkładów szybowych (dopuszczalnych) zgodnie z kryteriami jakościowymi szyb zespolonych.
6. Zamontowania stolarki, oraz innych towarów handlowych z wadami jawnymi.
7. Nieprawidłowego montażu zamawianych produktów (niezgodnego z „Wytycznymi montażu stolarki okiennej i drzwiowej” oraz „Zasadami Eksploatacji Okien i Drzwi”) stanowiącymi załączniki nr 1 – 4 do OWS.
8. Niewłaściwego transportu stolarki/towarów handlowych przez kupującego (niezgodnego z instrukcją magazynowania, transportu oraz odbioru własnego okien i drzwi).
9. Niewłaściwego składowania lub przechowywania stolarki przez kupującego (bez zadaszenia, wentylacji, bez poluzowanych pasów transportowych, owinięte w folię stretch, narażone na bezpośrednie działanie promieni słonecznych).
10. Zaniedbania czynności po montażu stolarki, w tym nieusunięcie folii zabezpieczającej profile.
11. Regulacji na okuciach oraz podkładkach szklarskich (powstałych wskutek eksploatacji i sił działających na stolarkę).
12. Konserwacji stolarki i innych towarów handlowych.
13. Uszkodzeń stolarki oraz innych towarów handlowych poprzez stosowanie przez Kupującego do mycia ostrych narzędzi, środków do szorowania i żrących substancji.
14. Zanieczyszczeń szyb, okuć i profili (zaprawą, farbą, gruzem, gipsem itp.).
15. Używania lub użytkowania towarów mimo dostrzeżenia wady towaru.
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. Odchyśleń 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. Odchyśleń barwy (odcienia) profili okiennych, różnicy w połysku układu słoju 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 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.

26. 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/1 m, 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.

27. Wad skrzydeł drzwiowych i skrzydeł poszerzonych, w których zastosowano dwa słupki / poprzeczki lub więcej.

28. Uszkodzeń spowodowanych (bezpośrednio lub pośrednio) zdarzeniami zewnętrznymi takimi jak: zalanie, silne wiatry, pożar, wybuch, szkody górnicze, obsunięcia budynku, włamania, działania wojenne itp.

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 kłapy rewizyjnej,
- e) nieusunięciem zatyczki dolnej prowadnicy przed montażem parapetu,
- f) rozkodowaniem napędów wskutek upływu czasu (ponad 3 miesiące od montażu do ich stałego podłączenia do instalacji elektrycznej), 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.

III . MONTAŻ FIRMOWY NIE JEST OBJĘTY GWARANCJĄ w przypadkach:

1. Zgłoszeń, w których Klient domaga się wykonania robót dodatkowych, które nie wchodzą w zakres jego zamówienia.
2. Spękań tynków we wnękach okiennych wewnątrz i na zewnątrz budynku po montażu stolarki.
3. Uszkodzeń przylegających do wnęk okiennych płytek ceramicznych, tapet, boazerii, płyt gipsowych, elewacji, ościeży i ścian na budynkach, pozostawionych parapetów zewnętrznych i wewnętrznych bądź innych elementów w obrębie okna.
4. Uszkodzeń jakie mogą wystąpić podczas demontażu istniejącej stolarki, rolet, żaluzji, bram garażowych i montażu nowej / nowych (uszkodzenia wyszczególnione w karcie montażu).

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