

# OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

Firma FASADA z siedzibą w Warszawie przy Al. Krakowskiej 173, zwana dalej Producentem, gwarantuje Nabywcy stolarki okiennej i drzwiowej z PCV, aluminium, drewna i rolet oraz innych akcesoriów i wyposażenia dodatkowego co następuje:

1. Producent gwarantuje wysoką jakość i sprawne działanie wyrobów, na które wydana jest gwarancja.

2. Producent udziela gwarancji w okresie:

- 5 lat na okna i drzwi z PCV i aluminium, z poniższymi wyjątkami
- 5 lat na okna drewniane i drewniano-aluminiowe, z poniższymi wyjątkami
- 1 roku na drzwi drewniane i drewniano-aluminiowe
- 2 lat na okna i drzwi balkonowe uchylno-przesuwne /PSK/
- 5 lat na okna i drzwi balkonowe podnosząco-przesuwne /HST/
- 2 lat na okna i drzwi balkonowe harmonijkowe /FST/
- 5 lat na szczelność szyb zespolonych
- 3 lat na powłoki malarskie okien i drzwi drewnianych – kolory kryjące i lazurkowe /jasny lub ciemny/
- 1 roku na rolety oraz wszelkie akcesoria dodatkowe (samoamykacze, parapety, dodatkowe zamki, panele wypełnieniowe, pochwyt, motorykę w oknach i drzwiach itp.)

3. Okres gwarancji biegnie od daty sprzedaży uwidocznionej na fakturze sprzedaży wystawionej przez Producenta.

4. Uprawnienia z tytułu gwarancji mogą być wykonywane przez Nabywcę po uiszczeniu wszystkich należności na rzecz Producenta.

5. Gwarancja obejmuje:

- wady ukryte, materiałowe i wykonawcze, które nie mogły być dostrzeżone przy zakupie,
- właściwe i trwałe połączenia wszystkich elementów wyrobów i ich niezawodne funkcjonowanie,
- rozklejenie się szyb zespolonych i przedostanie się do środka powietrza lub wilgoci.

6. Gwarancja nie obejmuje:

- wad i uszkodzeń ujawnionych przy zakupie,

- uszkodzeń w rodzaju pęknięć i zarysowań wyrobów, w tym szyb, powstałych po ich odbiorze,
- wad i uszkodzeń związanych z niewłaściwym montażem, transportem, składowaniem i eksploatacją,
- przemarzania, wyroszenia i skutków tych zjawisk związanych z niewłaściwymi warunkami klimatycznymi wewnątrz pomieszczenia, w którym zamontowane zostały wyroby,
- uszkodzeń spowodowanych stosowaniem środków czyszczących lub taśm klejących, które wpływają szkodliwie na powłokę profili z PCV, aluminium i drewna, okuć, szyb i uszczelkę powodując ich zarysowania, wżery lub wchodzących w reakcję z powłoką lakierniczą,
- wyrobów, w których dokonano zmian konstrukcyjnych lub przeróbek przez osoby nieuprawnione i bez zgody Producenta,
- wad, które pozostają niewidoczne po zamontowaniu i nie mają wpływu na wartość użytkową wyrobu (np. zarysowania ościeżnic),
- naturalnego zużycia związanego z użytkowaniem wyrobów,
- uszkodzeń powstałych na skutek wad konstrukcyjnych budynku,
- wad i uszkodzeń będących w związku z przekroczeniem norm technicznych i aprobat technicznych wynikających z zamówienia, w którym Nabywca przyjął do wiadomości informacje o tego rodzaju przekroczeniach,
- nieprawidłowej konserwacji lub jej braku oraz niewłaściwej obsługi i regulacji, również okuć w przypadku, gdy pokryte są resztkami tynku, cementu czy innymi materiałami murarskimi,
- wyrobów przechowywanych lub użytkowanych w pomieszczeniach o niewłaściwej wentylacji, tj w środowisku wysokiej wilgotności (>75%), co przekłada się na wilgotność w wyrobie >18% różnic kolorystycznych poszczególnych elementów wyrobów drewnianych, spowodowanych odstępstwem w odcieniach naturalnego ubarwienia i usłojenia drewna klejonego użytego do produkcji stolarki, jak również mniejszych usterek, nie rzutujących na wykorzystanie wyrobu. W/w odchyłki w kolorach na poszczególnych ramiakach, podczas pomiaru fotometrycznego mogą wynosić do 25% odstępstwa od wzorca, w zależności od rodzaju drewna, koloru drewna, grubości naniesionej farby itp.,
- przebarwień i różnic w odcieniach ramiaków i płyt drewnianych wynikających z naturalnych właściwości drewna (różnice pomiędzy białym i twardzielą, przekrojem promieniowym i stycznym) oraz naturalnych zmian barwy spowodowanych upływem czasu,
- standardowych lub niestandardowych cech wyrobu (zamówienie jednostkowe) oraz braków ilościowych elementów lub akcesoriów widocznych przy odbiorze towaru,
- struktury drewna wzdłuż rocznych przyrostów objawiającej się jako nieznaczne nierówności między drewnem późnym a wczesnym (podniesione usłojenie),
- uszkodzeń powłok malarskich z przyczyn niezależnych od producenta (np. w wyniku stosowania niewłaściwych taśm klejących, użycia do mycia agresywnych środków, ubrudzenia pianką montażową itp.),
- umyślnego lub nieumyślnego rozregulowania okuć przez Nabywcę lub użytkownika,
- usterek wyrobu nieistotnych lub całkowicie niewidocznych po zamontowaniu,
- uszkodzeń powstałych w wyniku przypadków losowych, niezależnych od producenta np. powódź, pożar, włamanie.

7. Producent nie odpowiada za prawidłowość pomiarów dokonanych przez Nabywcę.

8. Gwarancja na okucia udzielana jest pod warunkiem prowadzenia przynajmniej raz w roku udokumentowanych przeglądów, konserwacji i regulacji okuć. Przeglądy, konserwację i regulację może przeprowadzać producent okien lub ekipa montażowa lub serwisowa, z którą producent ma podpisaną umowę serwisową. Udokumentowane przeglądy stanowią podstawę uznania ewentualnej reklamacji.

9. Gwarancja na wejściowe drzwi drewniane zamontowane na północnej stronie elewacji udzielana jest pod warunkiem zamontowania zadaszania nad tymi drzwiami.

10. Kryteria oceny jakości szyb zespolonych pojedynczych formatek szkła:

- Nabywca jest zobowiązany do odnotowania w Protokole Odbioru wyrobu wszelkich zauważonych zarysowań, stłuczeń lub innych uszkodzeń mechanicznych dostarczonych szyb zespolonych i/lub pojedynczych formatek szkła. Brak takich adnotacji w Protokole Odbioru może być podstawą do odrzucenia ewentualnych reklamacji i innych roszczeń wynikających z obecności tych wad.
- Metody oceny jakości szyb.  
Jakość wykonania szyb zespolonych i pojedynczych formatek szkła, powinna być oceniana w sposób zgodny z metodami podanymi w Polskich Normach, właściwych dla danego typu wyrobu, lista norm podana niżej. Zgodnie z tymi normami, ocenę obecności wad szkła prowadzi się przy pionowej pozycji szkła, z odległości min. 2 m, na tle szarego ekranu, przy jasnym

rozproszonym oświetleniu. Wady szyb, widoczne w tych warunkach przy obserwacji szyb pod kątem prostym – podlegają ocenie na zgodność z wymaganiami określonymi w niżej wymienionych normach.

- **Dopuszczalne wady szkła w szybach zespolonych i pojedynczych formatkach**

Nazwa wady	Obszar główny	Obszar brzegowy (pas wokół szyb, o szerokości równej 10% wymiaru szyby zespolonej)
Zarysowania włosowate	dozwolone, ale nie w skupiskach	dozwolone, ale nie w skupiskach
Rysy	dozwolona pojedyncza rysa o długości do 15 mm, suma długości wszystkich rys nie może przekroczyć 15 mm	dozwolona pojedyncza rysa o długości do 30 mm, suma długości wszystkich rys nie może przekroczyć 90 mm
Punktowe defekty < 0,5 mm < 1,0 mm < 2,0 mm > 2,0 mm	dozwolone dozwolone, nie skupione 2 szt. na m <sup>2</sup> , max. 5 szt. niedopuszczalne	dozwolone dozwolone, nie skupione 1 szt. na mb, na jeden bok szyby niedopuszczalne

- **Zabrudzenia szkła**

Wewnątrz szyby zespolonej nie dopuszcza się zabrudzeń, widocznych z odległości 2 m.

- **Dopuszczalne tolerancje wymiarów i grubości szyb zespolonych**

Parametr	Dopuszczalna tolerancja
wymiary	+2,0/-1,0 mm
grubość	± 1,0 mm (szkło odprężone) ± 1,5 mm (szkło hartowane, warstwowe, wzorzyste)
różnica przekątnych	< 2 mm/m
przesunięcie szyb	< 2,0 mm

- **Odpryski, wyszczerbienia, uszkodzenia krawędzi szyb**

Wady w postaci odprysków od krawędzi szyb są dopuszczalne do 2 mm lub 20% grubości szkła, a pojedyncze odpryski do 6 mm. Pęknięcia, nawet niewielkie – są niedopuszczalne i powinny być zgłaszane w momencie odbioru szyb.

- Typ szkła  
Za wadę uważa się wykonanie szyby ze szkła o innych parametrach i wyglądzie niż uzgodnione w zamówieniu nabywcy.
- Wady związane ze szprosami  
Na życzenie nabywcy wewnątrz szyby zespolonej mogą być montowane elementy ozdobne – szprosy. Typ, kolor, układ geometryczny elementów – według zamówienia nabywcy. Sposób oceny i wymagania odnośnie dokładności i jakości wykonania szprosów – takie jak dla całej szyby zespolonej. Z uwagi na swą budowę i charakter dekoracyjny – mogą być obserwowane niewielkie drgania lub stukanie szprosów o szybę zespoloną. Dotyczy to szczególnie sytuacji, gdy następuje przenoszenie drgań zewnętrznych na szyby (np. przejazd ciężkiego samochodu) lub w trakcie ruchu otwierania/zamykania okien i drzwi. Dla ograniczenia tego zjawiska, standardem jest nakładanie bezbarwnych silikonowych nakładek, w miejscach łączenia szprosów.
- Wady dotyczące ramek dystansowych  
Powierzchnie wewnętrzne ramek dystansowych powinny być czyste. W standardowych szybach zespolonych odległość ramek dystansowych od krawędzi szyb nie powinna przekraczać 13 mm, a różnica odległości od krawędzi szyb na długości jednego boku nie powinna przekraczać 2 mm.
- Rozszczelnienie  
Rozszczelnieniem nazywamy wadę szyb zespolonych, polegającą na utracie szczelności wewnętrznej komory szyb zespolonych. Sygnałem o wystąpieniu tej wady jest widoczne (stale lub okresowo) zaparowanie wewnątrz szyby zespolonej, a także zaciek lub gromadzenie się wody na dnie szyby.  
Standardowy okres gwarancji na szczelność szyb zespolonych wynosi:  
– 5 lat dla szyb zespolonych o kształtach prostokątnych,  
– 2 lata dla szyb zespolonych o kształtach nie prostokątnych.  
Gwarancja obejmuje wyłącznie te przypadki, w których utrata szczelności nastąpiła z przyczyn wadliwego wykonawstwa szyb lub wad materiałowych tkwiących w dostarczonych szybach zespolonych, jeżeli wady te wystąpiły z winy producenta. Należy podkreślić, że za wadę szyb zespolonych uważane jest wyroszenie występujące w przestrzeni wewnętrznej szyb zespolonych. Nalot pary wodnej nie jest wówczas możliwy do usunięcia pomimo np. wycierania szyb. Natomiast spotykane często wyroszenie pary wodnej na powierzchniach szyb zwróconych do wnętrza pomieszczenia lub na zewnątrz budynku – jest naturalnym zjawiskiem występującym przy podwyższonej wilgotności powietrza i temperaturze szkła niższej od otaczającego powietrza. Nalot pary wodnej na szkło jest wówczas możliwy do usunięcia poprzez wytarcie szyb. Zjawisko wyroszenia pary wodnej na zewnętrznych powierzchniach szyb zespolonych – nie jest uważane za wadę szyb zespolonych i nie jest objęte gwarancją.
- Metody oceny jakości wykonania wyrobów zawarte są w następujących Polskich Normach:
  - dla szyb zespolonych: PN EN 1279-1 „Szkło w budownictwie. Izolacyjne szyby zespolone. Część 1. Wymagania ogólne, tolerancje wymiarowe oraz zasady opisu systemu.”
  - dla formatek hartowanych: PN-EN 12150-1 „Szkło w budownictwie. Termicznie hartowane bezpieczne szkło sodowo-wapniowo-krzemianowe. Część 1: Definicje i opis.”
  - dla formatek ze szkła float: PN-EN 572-8 „Szkło w budownictwie. Podstawowe wyroby ze szkła sodowo-wapniowo-krzemianowe. Dostarczanie wyrobów o wymiarach ściślejszych.”
  - dla formatek ze szkła powlekanego: PN-EN 1096-1 „Szkło w budownictwie. Szkło powlekanne. Część 1: Definicje i klasyfikacja.”
  - dla formatek ze szkła laminowanego: PN-EN ISO 12543-6 „Szkło w budownictwie. Szkło warstwowe i bezpieczne szkło warstwowe. Wygląd.”
  - dla formatek ze szkła wzmocnianego termicznie: PN EN 1863-1 „Szkło w budownictwie. Termicznie wzmocnione szkło sodowo-wapniowo-krzemianowe. Część 1. Definicje i opis.”
  - dla formatek ze szkła hartowanego wygrzewanego: PN EN 14179-1 „Szkło w budownictwie. Termicznie hartowane wygrzewane bezpieczne szkło sodowo-wapniowo-krzemianowe. Część 1. Definicja i opis.” Metody oceny jakości wykonania wyrobów zawarte są w następujących Polskich Normach:

11. W przypadku wystąpienia uszkodzenia wyrobów, Nabywca powinien niezwłocznie poinformować o tym Producenta.
12. Producent jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania.
13. W przypadku uznania reklamacji, Producent wykona zobowiązanie wynikające w jeden z następujących sposobów:

- usunięcie wad fizycznych (naprawa) w przypadkach, gdy wada stanowiąca przyczynę reklamacji jest wg oceny Producenta usuwalna,
- wymiana wyrobu na wolny od wad, gdy ujawniły się wady niemożliwe, wg oceny Producenta, do usunięcia przez naprawę,
- za zgodą Nabywcy, obniżenie cenę w takim stosunku, w jakim wartość użytkowa rzeczy wolnej od wad pozostaje do jej wartości obliczonej z uwzględnieniem istniejących wad. Obniżenie ceny powoduje automatyczne wygaśnięcie gwarancji,

14. Producent zapewnia maksymalnie 30 dniowy termin naprawy gwarancyjnej wyrobów. W przypadku gdy zachodzi konieczność dokonania skomplikowanej naprawy, Producent zastrzega sobie możliwość przedłużenia terminu naprawy. W przypadku, gdy terminowe usunięcie wady jest niemożliwe z powodu niekorzystnych warunków atmosferycznych, Producent wykona zobowiązanie reklamacyjne po ustaniu warunków uniemożliwiających usunięcie wady w sposób zgodny z wymogami technologicznymi.

15. Producent nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody powstałe w wyniku użytkowania produktu lub będące wynikiem niemożności jego użytkowania, w tym również za utratę zysków, poniesione straty oraz inne szkody powypadkowe lub wynikowe. Producent nie odpowiada również za roszczenia wysuwane przez Nabywcę lub użytkownika w stosunku do osób trzecich.

16. Wszelkie uszkodzenia i wady nie mające związku z Producentem, mogą być usunięte tylko na koszt Nabywcy/użytkownika,

17. Jeżeli zgłoszenie reklamacyjne będzie nieuzasadnione (np. usterki nie zostaną uznane za objęte gwarancją), Producent ma prawo obciążyć Nabywcę/Klienta kosztami delegacji służbowej ekipy serwisowej dokonującej oględzin.

18. W sprawach nie uregulowanych warunkami gwarancji, zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego. Wszelkie spory będą rozstrzygane w pierwszej kolejności na drodze negocjacji. W przypadku braku osiągnięcia porozumienia, sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów będzie sąd właściwy ze względu na siedzibę Producenta.

19. W ramach zamówień eksportowych producent w przypadku uznanej reklamacji zobowiązuje się jedynie do dostarczenia części zamiennych. Koszty związane z wymianą dostarczonych części ponosi Nabywca.