

KARTA GWARANCYJNA

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Ileokroć w karcie gwarancyjnej jest mowa o:
 - Gwarancje - należy przez to rozumieć spółkę DRUTEX Spółkę Akcyjną z siedzibą w Bytowie, przy ul. Lęborskiej 31, 77-100 Bytów, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000140428, NIP: 842-16-22-720, REGON:771564493, kapitał zakładowy opłacony: 28.712.000,00 zł.
 - Gwarancji - należy przez to rozumieć uprawnienie kupującego wynikające z oświadczenia Gwaranta, zawartego w niniejszej Karcie gwarancyjnej.
 - Instrukcji montażu - należy przez to rozumieć „Instrukcję montażu i odbioru stolarki PCV, aluminiowej i drewnianej” (Instrukcja dostępna w formacie PDF pod adresem: „https://e-portal.drutex.pl/pl/document/assembly_and_acceptance_guide” oraz w formie papierowej na życzenie Kupującego).
 - Karcie gwarancyjnej - należy przez to rozumieć niniejszy dokument, z zawartym w nim oświadczeniem gwarancyjnym Gwaranta, dostępny za pośrednictwem strony internetowej: www.e-portal.drutex.pl lub w wersji papierowej na życzenie Kupującego.
 - Konsumentem - należy przez to rozumieć podmiot, o którym mowa w przepisie art. 22¹ Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964, Nr 16, poz. 93 ze zm.).
 - Kupującym - należy przez to rozumieć podmiot zawodowy lub konsumenta dokonującego zakupu Produktu.
 - Producencie - należy przez to rozumieć Gwaranta.
 - Produkt - należy przez to rozumieć stolarkę okienną i drzwiową z PVC, ALUMINIUM oraz DREWNA oferowaną w ramach działalności handlowej Producenta oraz produkty dodatkowe jak: rolety nakładane (PVC), rolety adaptacyjne (ALUMINIUM), rolety nakładane RS, wyposażenie dodatkowe wskazanych systemów, takie jak: pochwyty, klamki, otwieracze doświetli, nawiewniki, samozamykacze, okucia i wkładki patentowe, silniki elektryczne rolet, elektrozapęsky - objęte Gwarancją.
 - Serwisem - należy przez to rozumieć pracowników lub współpracowników Gwaranta realizujących czynności zmierzające do oceny lub realizacji uprawnień Kupującego wynikających z Gwarancji.
 - Sprzedawcy - należy przez to rozumieć osobę fizyczną lub prawną, która w ramach swojej działalności oferuje Produkty Gwaranta na rynku objętym Gwarancją.
 - Zgłoszeniu reklamacyjnemu lub Reklamacji - należy przez to rozumieć informację o istnieniu wady Produktu z żądaniem realizacji uprawnień wynikających z Gwarancji.
- Niniejsza Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawieszają uprawnień Kupującego wynikających z niezgodności produktu z umową.
- W ramach Gwarancji, Reklamacje uznane przez Gwaranta za zasadne, rozpoznane zostaną zgodnie z jednym z podanych poniżej sposobów:
 - Produkt zostanie naprawiony (tj. pozbawiony zostanie wad) lub
 - Produkt, w przypadku niemożliwości naprawy, zostanie wymieniony na nowy, wolny od wad.
- O sposobie usunięcia wad objętych Gwarancją decyduje każdorazowo Gwarant.
- Uprawnionym z tytułu Gwarancji jest jedynie każdorazowo właściciel Produktu objętego Gwarancją, który dokonuje Zgłoszenia reklamacyjnego w sposób i w terminie określonym w Karcie gwarancyjnej.

II. OKRES OCHRONY GWARANCYJNEJ

- Gwarant udziela Gwarancji, o ile nie zostało inaczej ustalone, dla produkowanych przez siebie Produktów:
 - okna i drzwi balkonowe w systemach PVC - na okres 5 (pięciu) lat,
 - okna i drzwi balkonowe w systemach ALUMINIOWYCH - na okres 3 (trzech) lat,
 - drzwi wewnętrzne i zewnętrzne w systemach PVC i ALUMINIOWYCH; Rolety nakładane (PVC), Rolety nakładane styropianowe RS, rolety adaptacyjne (ALUMINIOWE) oraz żaluzje fasadowe - na okres 2 (dwóch) lat,
 - wyposażenie dodatkowe powyższych systemów, takie jak np.: pochwyty, klamki, otwieracze doświetli, nawiewniki, samozamykacze, okucia nie stanowiące wyposażenia standardowego i wkładki patentowe okres gwarancji wynosi 1 (jeden) rok, Silniki elektryczne do rolet, elektrozapęsky - na okres 2 (dwóch) lat,
 - drewniane okna i drzwi balkonowe - na okres 3 (trzech) lat,
 - drewniane drzwi zewnętrzne - na okres 2 (dwóch) lat,
 - drzwi podnosząco-przesuwne HS (drewno, PVC, aluminium), drzwi uchylno-przesuwne PSK (drewno, PVC, aluminium), drzwi harmonijkowe (aluminium) - na okres 2 (dwóch) lat.
 - fasady i ogrodry zimowe - na okres 3 (trzech) lat
- Okres ochrony gwarancyjnej rozpoczyna bieg z chwilą sprzedaży Produktu przez Gwaranta pierwszemu Kupującemu (niezależnie od statusu kupującego) dany Produkt.
- Na Produkt lub część Produktu wymienione w ramach rozpoznania Zgłoszenia reklamacyjnego udzielona jest Gwarancja w wymiarze 12 (dwunastu) miesięcy od dnia wymiany Produktu/części Produktu na nowy. Okres ten nie może zakończyć się wcześniej niż okres wskazany w pkt II ust. 1.
- Usunięcie wady Produktu lub wymiana Produktu wadliwego na Produkt nowy, wolny od wad, nie powoduje rozpoczęcia biegu nowego terminu Gwarancji, ani jej wydłużenia w stosunku do Produktu naprawionego/wymienionego z zastrzeżeniem ust. 3 powyżej.

III. WADY PRODUKTU OBJĘTE GWARANCJĄ PRODUCENTA

- Gwarancją objęte są Produkty zamontowane zgodnie z wytycznymi zawartymi w Karcie gwarancyjnej oraz w Instrukcji montażu.
- Gwarancją są objęte Produkty montowane (lub transportowane) do 600 m n.p.m. Powyżej tej wysokości w szwach zespolonych należy stosować elementy wyrównujące ciśnienie w komorach - np. kapilary.
- Gwarancji podlegają Produkty prawidłowo zamontowane i prawidłowo użytkowane, a w szczególności spełniające następujące warunki:
 - zamontowane w pomieszczeniach regularnie wietrzonych, posiadających prawidłową wentylację,
 - zamontowane w pomieszczeniach, w których względna wilgotność powietrza nie przekracza 70%,

- powłoki malarskie Produktów drewnianych są konserwowane co najmniej dwa razy w roku środkami pielęgnacyjnymi przeznaczonymi do pielęgnacji drewnianej stolarki okiennej lub drzwiowej; do mycia okien należy używać ciepłej wody z dodatkiem łagodnych środków myjących,
 - wbudowanie okien/drzwi balkonowych powinno być dokonane po wykonaniu wszelkich prac mokrych w budynkach (tynki, szlichty, wylania itp. prace); uszkodzenia powstałe na skutek wbudowania produktów przed wykonaniem wyżej wymienionych prac nie są objęte Gwarancją.
- Gwarancją objęte są Produkty:
 - nienoszące śladów strugania, zmian konstrukcyjnych,
 - składowane i magazynowane zgodnie z wymogami PN-B-05000, to jest w pomieszczeniach krytych, suchych i wietrzonych,
 - prawidłowo eksploatowane i konserwowane,
 - pakowane, przechowywane oraz transportowane zgodnie z obowiązującymi normami.
 - Gwarancją objęte są wady ukryte wynikające z wadliwego wykonania Produktu lub z wad użytego materiału:
 - profile drewniane - stabilność wymiarów i kształtów oraz wytrzymałość połączeń konstrukcyjnych profili,
 - okucia okienne - trwałość elementów okuć oraz trwałość elementów istotnych z punktu widzenia bezpieczeństwa,
 - pakiety szybowe - szczelność szyb zespolonych ze szkła typu FLOAT i TERMOFLOAT, zamontowanych w oknach w normalnych warunkach w zakresie przedostania się do wnętrza szyby zespolonej pyłu lub wilgoci,
 - trwałość powłoki lakierniczej z zastrzeżeniem, że naturalne zmiany barwy drewna pod powłokami lazurującymi, spowodowane działaniem promieni słonecznych nie są traktowane jako wada Produktu.
 - Kupujący zobowiązany jest do ilościowego i jakościowego odbioru produktów w zakresie wad jawnych, które nie mogą być podstawą reklamacji po odbiorze stolarki. Za wady jawne uważa się niezgodności: wymiarów, podziałów, kolorów oraz uszkodzenia mechaniczne szyb lub profili typu rysy, pęknięcia, brak elementów dodatkowych (np. poszerzenia, łączniki), itp. W przypadku stwierdzenia wad jawnych Kupujący, który zdecydował się zamontować wadliwy Produkt traci prawo jego Reklamowania oraz dochodzenia innych świadczeń spowodowanych wadą produktu. W przypadku stwierdzenia braków w dostawie po dokonanym odbiorze Produktów i podpisaniu dokumentów dostawy bez zastrzeżeń Kupujący traci prawo do Reklamowania tych elementów.
 - Gwarancja obowiązuje jedynie na terenie krajów Unii Europejskiej oraz Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG), w których Producent bezpośrednio sprzedał swoje Produkty.

IV. WYŁĄCZENIA OCHRONY GWARANCYJNEJ.

- Gwarancja nie obejmuje wad Produktów powstałych w wyniku:
 - zastosowania Produktu niezgodnie z przeznaczeniem,
 - nieprawidłowej konserwacji lub jej braku,
 - niewłaściwej obsługi jak i regulacji,
 - działania czynników zewnętrznych (substancje chemiczne, ogień, itp.),
 - zmian konstrukcyjnych oraz napraw przeprowadzonych przez osoby nieupoważnione,
 - montażu Produktu wykonanego niezgodnie z „Instrukcją montażu i odbioru stolarki PCV, aluminiowej i drewnianej;
 - uszkodzeń mechanicznych powstałych po odbiorze i montażu produktu (np., pęknięcia profilu)
 - zużycia elementów,
 - efektów zjawisk termodynamicznych (parowanie oraz zamarzanie na stolarcie wewnątrz i na zewnątrz pomieszczenia w którym zamontowano stolarkę),
 - niewłaściwej wentylacji pomieszczenia,
 - zdarzeń losowych, w tym klęsk żywiołowych,
 - zjawisk termicznych.
- Gwarancji nie podlegają:
 - uszkodzenia mechaniczne i pęknięcia szyb powstałe w trakcie eksploatacji oraz wady dopuszczalne zgodnie z obowiązującymi normami,
 - pęknięcia szyb powstałe na skutek nierównomiernego nagrzewania tafli szkła (np.: przez zastosowanie rozwiązań zacienających),
 - otarcia i zarysowania pancerza rolet wynikające z eksploatacji produktu,
 - ugięcia szkła (efekt podwójnej szyby),
 - obwódki/prążki Brewstera,
 - anizotropia - efekt dwójmowności w szkle,
 - zróznicowanie zwilżalności zewnętrznych powierzchni szyb w zależności od odcisków ssawek, rolek, etykiety stosowanych w produkcji szkieł bazowych oraz szyb zespolonych i pojedynczych,
 - odcienie barwy szyb zespolonych i pojedynczych wynikające z zastosowanych surowców i ich różnych proporcji do produkcji szkła bazowego lub grubości szkła, rodzaju powłok, warunków oświetlenia oraz kąta patrzenia na ich powierzchnię, (wytyczne i normy Instytutu Ceramiki i Materiałów Budowlanych),
 - wady lub uszkodzenia, z powodu których została obniżona cena,
 - wady, które po zamontowaniu są niewidoczne i nie mają wpływu na wartość użytkową (np. zarysowania ościeżnic),
 - zarysowania powierzchni Produktów powstałe po dokonanym odbiorze Produktów,
 - pęknięcia szyb oraz zarysowania zewnętrznych tafli szkła powstałe po dokonanym odbiorze Produktu,
 - uszkodzenia spowodowane zanieczyszczeniem Produktów: farbą, zaprawą, piaskiem, taśmą montażową, powstałe po dokonanym odbiorze Produktów,
 - uszkodzenia powstałe w trakcie transportu, magazynowania lub przechowywania przez Kupującego,
 - uszkodzenia powstałe na skutek montażu niezgodnego z Instrukcją montażu.
 - przebarwienia i uszkodzenia powstałe w wyniku pęcznienia drewna spowodowanego

- względnej wilgotnością powietrza w pomieszczeniach, przekraczającą 70%,
- przemarzania, wyroszenia i skutki tych zjawisk związane z niewłaściwymi warunkami klimatycznymi wewnątrz pomieszczenia oraz z nieprawidłową wentylacją pomieszczeń,
 - deformacje uszczeltek, uszkodzenia okapnika rynny lub niedrożności kanałów okapnika,
 - naturalne zmiany barwy drewna pod powłokami lazurującymi, spowodowane działaniem promieni słonecznych,
 - odcienie drewna pod farbami transparentnymi,
 - profile wewnętrzne (parapet),
 - uszkodzenia zawinione przez użytkownika Produktu,
 - efekt dźwiękowy wywołany wibracją szprosów lub szyb,
 - w zakresie szyb hartowanych wystąpienie efektu tzw.: „falistości od wałków”.
- Gwarant nie udziela Gwarancji w przypadku zastosowania jakichkolwiek elementów niedopuszczonych przez Producenta.
 - Gwarancja dotyczy wyłącznie szkód powstałych w przedmiocie umowy i odpowiedzialność Gwaranta ograniczona jest do zwrotu wartości sprzedanych Produktów. Producent nie ponosi odpowiedzialności za inne koszty spowodowane wadą Produktu.
 - Montaż Produktów oraz podłączenie wyposażenia dodatkowego (np. silniki do rolet, elektrozaczepty) należy wykonać zgodnie z instrukcją producenta lub obowiązującą normą albo wytycznymi Instytutu Techniki Budowlanej w Warszawie, przy czym Producent dopuszcza indywidualne rozwiązania uszczelnienia wyrobów w ościeżach (elewacjach), które należy wykonać zgodnie z obowiązującymi przepisami/normami i/lub Instrukcją, a także z zaleceniami architekta. W przypadku zabudowania elementów rolety tj. prowadnice, kłapa rewizyjna Klient zobowiązany jest na własny koszt udostępnić Serwisowi swobodny dostęp umożliwiający naprawę rolety, a w przypadku rolet zewnętrznych zamontowanych powyżej 2 m, środki techniczne umożliwiające bezpieczne rozpoznanie lub usunięcie Zgłoszenia reklamacyjnego.

V. ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

- Reklamację Kupujący musi złożyć na piśmie lub elektronicznie w punkcie sprzedaży, w którym zakupiono Produkt, wraz z dowodem zakupu Produktu objętego Reklamacją.
- Do przekazanej Reklamacji dotyczącej wyposażenia elektrycznego należy dołączyć imię i nazwisko instalatora oraz jego numer uprawnień (SEP) wraz z czytelnym podpisem, datą oraz miejscem montażu.
- Zgłoszenie reklamacyjne powinno zostać dokonane w terminie 14 (czternastu) dni od dnia wykrycia wady objętej Gwarancją, pod rygorem wygaśnięcia uprawnień przysługujących z tytułu Gwarancji.
- W przypadku oczywistego nieuzasadnionego Zgłoszenia reklamacyjnego właściciel Produktu zostanie obciążony kosztami dojazdu serwisanta.
- Gwarant dokona oceny zasadności Reklamacji w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania przez Gwaranta Zgłoszenia reklamacyjnego poprzez wydanie decyzji co do przyjęcia odpowiedzialności Gwaranta/braku odpowiedzialności Gwaranta. Wady Produktu objęte gwarancją zostaną usunięte w terminie 21 dni roboczych od dnia wydania decyzji przez Gwaranta, w której to decyzji Gwarant przejął odpowiedzialność za wady Produktu objętego Zgłoszeniem reklamacyjnym. W uzasadnionych przypadkach terminy wyżej podane mogą ulec wydłużeniu.
- Gwarant zastrzega sobie prawo decyzji w określeniu zakresu odpowiedzialności tytułem uszkodzenia lub zniszczenia Produktu, przy równoczesnym wyrażeniu zgody na przekazanie sprawy do niezależnego eksperta lub instytutu uzgodnionego między stronami oraz respektowanie wyników ekspertyzy wydanej w tym trybie, przy czym koszt ekspertyzy pokrywa strona, przeciwko której wydano orzeczenie.
- Gwarant nie świadczy usług w zakresie montażu Produktów. Gwarant nie dokonuje również demontażu oraz ponownego montażu Produktów.

INSTRUKCJA OBSŁUGI, PIELĘGNACJI I KONSERWACJI

Aby okna i drzwi funkcjonowały bez zastrzeżeń, konieczne jest przeprowadzanie - nie rzadziej niż raz do roku - następujących czynności konserwacyjnych:

- elementy okuć, które odpowiadają za bezpieczeństwo, należy regularnie sprawdzać,
- kontroli poddawane jest mocowanie oraz stopień jego zużycia,
- wszystkie elementy ruchome należy smarować, względnie oliwić, z wyłączeniem zasuwicy ATS do drzwi wejściowych
- do czyszczenia i pielęgnacji należy stosować tylko takie środki, które w żaden sposób nie wpływają na powłoki antykorozyjne okuć obwiedniowych,
- po zamontowaniu okien należy zerwać z okna folię ochronną,
- nie należy używać środków czyszczących powodujących zarysowania,
- nie należy malować okien farbami bądź lakierami, jak również nanosić jakichkolwiek dodatkowych warstw ochronnych (dotyczy PVC i aluminium),
- wszelkiego rodzaju zabrudzenia okna, w szczególności rdzę, sadzę, zaprawę murarską itp., należy niezwłocznie usunąć,
- okna i drzwi posiadają w dolnej części ościeżnicy, po stronie zewnętrznej, otwory odwadniające, których w żadnym wypadku nie należy zabudowywać (dotyczy PVC oraz aluminium),
- Kupujący zobowiązany jest do dokonywania na własny koszt okresowych przeglądów oraz czyszczenia i konserwacji Produktów oraz ich części np. uszczeltek zgodnie z wytycznymi Producenta (z wyłączeniem ATS),
- Producent nie dokonuje regulacji oraz programowania Produktu (lub wyposażenia dodatkowego) po jego zamontowaniu,
- Drzwi, HS, Harmonijka w kolorach innych niż biały nie powinny być bezpośrednio narażone na działanie promieni słonecznych, tj. bez zadaszenia lub innej skutecznej ochrony przed nasłonecznieniem.

