

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: 57 424.000,00 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 dokonujących 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, elektrozapczy - objęte Gwarancją.
 - Serwisie - 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 reklamacyjnym 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 zawiesza 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.
- W przypadku braku zgodności rzeczy sprzedanej z umową kupującemu będącemu Konsumentem przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt sprzedawcy. Gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej.
- Przed zakupem produktu Kupujący powinien się zorientować czy dany produkt spełnia klasy szczelności, przenikalności itp. zgodnie z warunkami panującymi w miejscu montażu.

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 - wynosi 1 (jeden) rok, Silniki elektryczne do rolet, elektrozapczy - 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.
- 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 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 sprzedaje 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 w skutek nierównomiernego nagrzewania tafli szkła (np.: przez zastosowanie rozwiązań zacięających),
 - otarcia i zarysowania pancerza rolet wynikające z eksploatacji produktu,
 - ugięcia szkła (efekt podwójnej szyby),
 - obwódki/prążki Brewstera,
 - anizotropia - efekt dwójnośności w szkłe,
 - zróźnicowanie zwilżalności zewnętrznych powierzchni szyb w zależności od odcisków ssawek, rolek, etykiet 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 dokonaniu odbiorze Produktów,
 - pęknięcia szyb oraz zarysowania zewnętrznych tafli szkła powstałe po dokonaniu odbiorze Produktu,
 - uszkodzenia spowodowane zanieczyszczeniem Produktów: farbą, zaprawą, piaskiem, taśmą montażową, powstałe po dokonaniu odbiorze Produktów,

- n) uszkodzenia powstałe w trakcie transportu, magazynowania lub przechowywania przez Kupującego,
- o) uszkodzenia powstałe na skutek montażu niezgodnego z Instrukcją montażu.
- p) przebarwienia i uszkodzenia powstałe w wyniku pęcznienia drewna spowodowanego względną wilgotnością powietrza w pomieszczeniach, przekraczającą 70%,
- q) przemazania, wyroszenia i skutki tych zjawisk związane z niewłaściwymi warunkami klimatycznymi wewnątrz pomieszczenia oraz z nieprawidłową wentylacją pomieszczeń,
- r) deformacje uszczelek, uszkodzenia okapnika rynny lub niedrożności kanałów okapnika,
- s) naturalne zmiany barwy drewna pod powłokami lazurującymi, spowodowane działaniem promieni słonecznych,
- t) odcienie drewna pod farbami transparentnymi,
- u) profile wewnętrzne (parapet)
- v) uszkodzenia zawinione przez użytkownika Produktu,
- w) efekt dźwiękowy wywołany wibracją szprosów lub szyb,
- x) w zakresie szyb hartowanych wystąpienie efektu tzw.: „faliścioci od wałków”.
3. Gwarant nie udziela Gwarancji w przypadku zastosowania jakichkolwiek elementów niedopuszczonych przez Producenta.
4. 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.
5. Montaż Produktów oraz podłączenie wyposażenia dodatkowego (np. silniki do rolet, elektrozaczepy) 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 (PROCEDURA)

- 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 oczywiście 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 przyjął 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 niezwłocznie 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. uszczelek zgodnie z wytycznymi Producenta (z wyłączeniem ATS),
- Producent nie dokonuje regulacji oraz programowania Produktu (lub wyposażenia dodatkowego) po jego zamontowaniu,

- I. 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.

