

## OKRES GWARANCJI

- Firma Aluglass** zwany dalej producentem, udziela na wyprodukowane przez siebie wyroby, sprzedane towary gwarancji na następujący okres czasu ;
  - Dla stolarki ALUMINIOWEJ na okres 3 lat z zastrzeżeniem , że na zamki, zawiasy, samozamykacze itp. gwarancja udzielona jest na okres 12 miesięcy lub zgodnie z gwarancją producenta danego elementu.
  - Dla drzwi panelowych marki EUROA na okres 5 lat , wyjątkiem są wzory z zastosowaniem spieków kwarcowych / forniru kamiennego, drewna naturalnego oraz Lacobel Line gdzie gwarancja jest udzielana na 2 lata.  
Na zamki, zawiasy, samozamykacze itp. gwarancja udzielona jest na okres 12 miesięcy lub zgodnie z gwarancją producenta danego elementu.
  - Dla elewacji z płyt kompozytowych gwarancja udzielona jest zgodnie z gwarancją producenta danej płyty. Montaż elewacji objęty jest 12 –miesięczną gwarancją.
  - Dla daszków, przegród, balustrad szklanych gwarancja wynosi 12 miesięcy
  - Gwarancja na automatykę np. silniki ,automaty do drzwi przesuwnych itp. wynosi 12 miesięcy.
  - Gwarancja na montaż i obróbkę tynkarską wynosi 12 miesięcy.
  - Dla stolarki PCV gwarancja udzielana jest zgodnie z gwarancją danego producenta stolarki PCV
  - Wszystkie inne materiały użyte do produkcji naszych wyrobów objęte są gwarancją danego producenta.
- Gwarancję udziela się na wszystkie okna objęte umową sprzedaży i dostarczone Nabywcy, za które Producent otrzymał 100% zapłaty. Producent zastrzega sobie prawo własności wszystkich dostarczonych towarów do chwili ich pełnej zapłaty i takie towary lub wyroby nie podlegają reklamacji, o ile nie ustalono innych warunków w umowie inwestycyjnej.

## ZGŁASZANIE REKLAMACJI

- Reklamacje muszą być zgłaszane w formie pisemnej z podaniem opisu uszkodzenia bądź awarii oraz informacjami podanymi w pkt.2.
- Warunkiem przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego jest podanie przez Kupującego ; numeru faktury, daty zamówienia ,terminu realizacji, nazwy podmiotu wykonującego montaż wyrobów i przedstawienie karty gwarancyjnej.
- Reklamacje należy zgłaszać w miejscu zakupu towaru.

## REKLAMACJE WAD JAWNYCH

- Reklamacje ilościowe , wymiarowe , podziałów wewnętrznych i funkcji okien oraz stwierdzenie innych wad jawnych ,między innymi takich jak ; uszkodzenia mechaniczne ,pęknięcia ,stłuczenia szkła ,zarysowania profili i szyby muszą być zgłoszone przy odbiorze pod rygorem utraty wszelkich roszczeń z tego tytułu i prawa do gwarancji.
- Zgłoszenie wad jawnych sporządzić należy w formie pisemnej potwierdzonej przez przedstawiciela PRODUCENTA.
- Producent zobowiązuje się w terminie 30 dni rozpatrzyć reklamację.

## REKLAMACJE WAD UKRYTYCH

- Wady ukryte towaru powinny być zgłaszane do 7 dni od daty ich wystąpienia , pod rygorem utraty prawa do gwarancji.
- Producent w przypadku wystąpienia wad ukrytych rozpatrzy zgłoszenie w trybie gwarancyjnym.

## ODBIÓR TOWARU

- Nabywca zobowiązany jest do ilościowego i jakościowego (w zakresie wad jawnych) odbioru okien podczas wydawania ich z magazynu. W przypadku dostawy okien przez Producenta lub autoryzowanego montażystę, przed ich rozładunkiem.
- Nabywca zobowiązany jest do technicznego przygotowania i przeprowadzenia rozładunku w przypadku dostawy bezpośrednio do Nabywcy.
- Ryzyko uszkodzenia lub utraty towaru przechodzi na Nabywcę z chwilą wydania towaru z magazynu lub chwilą rozpoczęcia rozładunku.
- Odebranie przez Nabywcę towaru i potwierdzenie tego na dokumencie PROTOKÓŁ ZDAWCZO-ODBIORCZY oznacza, że towar lub jego partia przekazany został w ilości ujętej w dokumencie i nie posiada wad jawnych, o ile nie ustalono innych warunków w umowie inwestycyjnej.
- Profile, blachy i okucia lakierowane są w lakierniach posiadających licencję QUALICOAT zgodnie z którą, powłokę lakierniczą ocenia się według poniższych warunków:
  - dla elementów używanych na zewnątrz – oglądanie z odległości 5m,
  - dla elementów używanych wewnątrz – oglądanie z odległości 3m.

Imitacja drewna nie zachowuje jednorodności w kolorze, a jest to między innymi konsekwencją wzoru stoi na folii do dekoracji. Wzornik ma charakter poglądowy i przy jego wymiarach trudno uchwycić możliwy wzór na całej folii.

Reklamacje zgłaszane z tego tytułu są bezzasadne i nie będą uwzględniane

6. **Ograniczenie otwierania drzwi** musi być zrealizowane za pomocą **podłogowego odbojnika** drzwiowego. Optymalne położenie odbojnika, to umiejscowienie go w odległości ok. 2/3 szerokości skrzydła od osi zawiasów. Brak ograniczenia otwierania prowadzi do zniszczenia elementu drzwi.

7. **Ocena wizualna szyb** wg normy PN-EN 1096-1 dla szkła powlekanego oraz PN-EN 12543-6 dla szkła warstwowego: Podczas oględzin szyby zespolonej miarodajna jest przezroczystość szklenia poprzez obserwację jego tła a nie samego pakietu szybowego. Oględziny należy przeprowadzać tylko i wyłącznie przy braku bezpośredniego promieniowania słonecznego, na jednolitym szarym tle (zachmurzone niebo itp.) z odległości nie mniejszej niż 2m (w przypadku szkła powlekanego odległość nie może być mniejsza niż 3m), pod kątem 60-90 stopni. Obserwację można przeprowadzać po obu stronach zespolenia. Można zaznaczyć miejsce występowania domniemanej wady. Wszelkie defekty które nie są widoczne przy zastosowaniu się do powyższej procedury mieszczą się w normach i nie podlegają reklamacji. Z oceny jakościowej wyłącza się następujące zjawiska fizyczne, które mogą wystąpić w szybach zespolonych, a ich występowanie nie uważa się za wadę:

- Ugięcia szyb zespolonych powstające w wyniku zmian ciśnienia i temperatury.
- Zjawisko interferencji.
- Anizotropię.
- Zewnętrzną kondensację.
- Odchylenia barwy.
- Zwilżalność powierzchni szkła na skutek wilgoci.
- Pęknięcia termiczne oraz mechaniczne.
- Zjawisko delaminacji szkła warstwowego.

#### Wyjaśnienie pojęć:

##### • **Ugięcia szyb zespolonych powstające w wyniku zmian ciśnienia i temperatury.**

Szyby zespolone mają zamkniętą objętość gazu wewnątrz zespolenia, którego stan jest ustalany przez ciśnienie powietrza oraz przez temperaturę powietrza występującą w czasie produkcji szyby. Przy zmianie temperatury i zmianie ciśnienia atmosferycznego na miejscu montażu w szybach mogą powstać wklęsłe lub wypukłe wygięcia, przez co na szkło mogą pojawić się zniekształcenia optyczne jak również wielokrotne odbicia zwierciadlane. Zjawiska te są prawidłowością we wszystkich szybach zespolonych.

##### • **Zjawisko interferencji.**

Zjawisko interferencji zwane prążkami Brewstera może pojawić w zestawie, w którym dwie szyby mają prawie tę samą grubość. Różnica w grubości między dwiema szybami musi być bardzo mała i w przybliżeniu taka sama, jak średnia długość fali światła widzialnego tj. 0,0005 mm. Miliony fal światła przechodzą przez szybę zespoloną, lub są od niej odbijane. Powodem tego, że Prążki Brewstera są obserwowane częściej w zestawach wykonanych ze szkła float, niż ze szkła ciągnionego jest fakt, że szkło float będące o wiele lepszym jakościowo produktem jest bardzo płaskie i wykazuje relatywnie małe różnice w grubości. Jednakże, jak to zostało już powiedziane, warunkiem koniecznym do zaistnienia Prążków Brewstera jest obecność dwóch szyb o prawie jednakowej grubości w szybie zespolonej, ich różnica w grubości powinna w przybliżeniu wynosić 0,00035 do 0,0007. Ten warunek, aczkolwiek rzadki, jest częściej spełniany dla szkła float niż dla szkła ciągnionego. W dodatku szkło ciągnięte zawiera wady, powodujące maskowanie Prążków Brewstera, które mogą się pojawić.

##### • **Anizotropia.**

Występujący w szkło wzór naprężeń (zwany również anizotropią) dotyczy specyficznych efektów opalizacji przypominających swoim kształtem figury geometryczne lub cienie, które mogą pojawiać się przy określonym nasłonecznieniu, a w szczególności w obecności spolaryzowanego światła. Przyczyną tych zjawisk są miejscowe naprężenia wywołane nagłym schłodzeniem w trakcie obróbki cieplnej (hartowania). Zjawisko anizotropii jest typowe dla szkła obrabianego termicznie i nie jest uważane za defekt szkła.

##### • **Zewnętrzna kondensacja.**

Kondensacja pary wodnej na szybach zespolonych jest zjawiskiem fizycznym, które bardzo często sprawia wiele kłopotów i jest przyczyną nieporozumień między producentem a odbiorcą końcowym. Całkowite wyeliminowanie tego zjawiska nie jest możliwe, z uwagi na to, że szyba zewnętrzna poddawana jest zmiennym warunkom atmosferycznym. Reasumując, efekt kondensacyjny w żadnym wypadku nie świadczy o wadliwości, ale raczej potwierdza wysoką jakość szkła izolacyjnego. Kondensacja pary wodnej na zewnętrznej powierzchni szyby, ale od wewnątrz pomieszczenia, występuje najczęściej w pomieszczeniach o dużej wilgotności i niedostatecznej wentylacji. Występowanie zaparowania na szybie nie jest wadą a jedynie zjawiskiem fizycznym.

##### • **Odchylenia barwy.**

W zależności od procesu wytwarzania, składu mieszanki surowcowej i grubości szyby szkło może mieć różną barwę własną. Szyby z naniesionymi powłokami posiadają również barwę własną. W zależności od kąta patrzenia i warunków zewnętrznych barwa szkła może być zmienna. Różnica w procesie nakładania powłoki, czy inna kombinacja szkła w budowie szyby zespolonej może powodować powyższe odchylenia mogące wystąpić szczególnie przy ponownych zamówieniach.

##### • **Zwilżalność powierzchni szkła na skutek wilgoci.**

Zwilżalność powierzchni szkła na zewnętrznej stronie szkła izolacyjnego może być różna w zależności np. od odcisków rolek i palców, etykiet, ssawek próżniowych, pozostałości materiałów uszczelniających, środków gładzących lub ślizgowych. Przy wilgotnych powierzchniach szkła wskutek tworzenia się nalotu, deszczu lub wody, różna zwilżalność może być widoczna w postaci wyraźnych plam, teoretycznie o większej przezroczystości.

##### • **Pęknięcia termiczne oraz mechaniczne szkła.**

Naprężenia występujące w szkło float charakteryzują się znikomymi wartościami i dużą równomiernością, dzięki czemu bez większych przeszkód szkło float można obrabiać, ciąć. Dlatego też pęknięcia szkła powodowane są wyłącznie termicznymi lub mechanicznymi wpływami przekraczającymi wartość dopuszczalną. Ryzyko pęknięć termicznych wzrasta w instalacjach, gdzie występuje duże zacienienie częściowe (np. przez zastony, rolety, plakaty, meble, naklejki itp.)

Pęknięcia tego typu nie są objęte gwarancją. Zwiększenie odporności szkła na obciążenia mechaniczne i termiczne osiąga się poprzez jego hartowanie.

#### • Zjawisko delaminacji szkła warstwowego

Polega na utracie adhezji folii do powierzchni szkła, w wyniku czego dany fragment laminatu osłabia cały kompozyt i pogarsza jego parametry wizualne. Głównie przyczyny zjawiska delaminacji to: promieniowanie słoneczne, wilgoć atmosferyczna, temperatura otoczenia.

#### CZYSZCZENIE POWIERZCHNI SZKŁA

Powierzchnia szkła powinna być regularnie czyszczona w zależności od stopnia zabrudzenia. Zabrudzenia, które są stałe czyli np. zaschnięty beton nie wolno nigdy czyścić na sucho ponieważ może to spowodować trwałe uszkodzenie powierzchni szkła. W tym celu należy obficie zwilżyć to miejsce czystą wodą a następnie usunąć delikatnie pozostałości. Pozostałości mas uszczelniającym lub innych tłuszczy należy usuwać za pomocą delikatnej szmatki oraz alkoholu izopropylowego lub spirytusu. Do mycia powłok refleksyjnych na szkło, które znajdują się na pozycji 1 nie wolno używać substancji żrących, które mogą nieodwracalnie uszkodzić powłokę. Za wady, które powstały na skutek niewłaściwego czyszczenia szkła producent nie ponosi żadnej odpowiedzialności.

#### USTERKI I ZABIEGI EKSPLOATACYJNE POWSTAŁE PO ODBIORZE OKIEN, A NIE PODLEGAJĄCE REKLAMACJI

1. Uszkodzenia wynikłe z niestabilności murów, w których są osadzone okna.
2. Uszkodzenia powstałe w wyniku niespełnienia warunków gwarancji i zaleceń producenta podanych w niniejszych "OGÓLNYCH WARUNKACH GWARANCJI I UŻYTKOWANIA".
3. Uszkodzenia powstałe z powodu wykonania montażu niezgodnego z zaleceniami producenta w zakresie montażu stolarki.
4. Uszkodzenia mechaniczne.
5. Uszkodzenia powstałe w wyniku oddziaływania czynników cieplnych. Usterki w oknach, w których dokonano jakichkolwiek przeróbek bez pisemnej zgody PRODUCENTA.
6. Wady nieistotne produktu tzn. takie które pozostają niewidoczne po zamontowaniu i nie mają wpływu na wartość użytkową okna np.:(zarysowaniu zabudowanej podczas montażu części ościeżnicy, itp.)
7. Wady powstałe w wyniku niewłaściwego użytkowania stolarki lub niezgodnego z jej przeznaczeniem.
8. Usterki wynikające z braku okresowej regulacji docisku i położenia okuć.
9. Dodatkowe elementy wyposażenia okien takie jak: samozamykacze, cięgna do otwierania uchylnych naświetli, pochwyt, wkładki zamków itp.
10. Uszkodzeń powstałych w wyniku zdarzeń losowych i klęsk żywiołowych takich jak powódź, pożar, porywisty wiatr, grad itp.; przy czym strony zastrzegają, że zamontowana przez producenta stolarka aluminiowa (okna i drzwi) będzie odporna na działanie wiatru określone zgodnie z aktualnymi Polskimi Normami (w szczególności PN-EN 1990:2004, PN-EN 1991-1-4:2008, PN-EN 1999:2011),
11. Roszenia szyb, które mogą wystąpić w pomieszczeniach słabo ogrzewanych, o dużej wilgotności powietrza lub z ograniczoną wentylacją na powierzchni o najniższej temperaturze ( która zazwyczaj jest szyba ).
12. Wady szyb dopuszczone przez normę PN EN 572, PN EN 1096, PN EN 1279, PN EN 1863, PN EN 12150, PN EN 14179, PN EN ISO 12543.
13. Różnice odcieni szyb zespolonych wykonanych na bazie technologii float.
14. Reklamacje związane z różnym odcieniem szyb zespolonych w umowach realizowanych etapowo, doróbkach, kontynuacjach i zleceniach reklamacyjnych.
15. Zjawisko „tęczy” powstałej na szybach na skutek interferencji fal świetlnych, tzw. „ pierścieni Newtona ”.
16. Wady okien powstałe w wyniku montażu okien przed wykonaniem tzw. „ Mokrych robót budowlanych „ takich jak : tynki, wylewki itp. i nie zapewnia się prawidłowej wentylacji w budynku w czasie i po wykonaniu w/w. prac.

#### ROZPATRYWANIE REKLAMACJI

1. W ramach gwarancji Producent ma prawo wyboru jednego z następujących sposobów realizacji zobowiązania gwarancyjnego :
  - Naprawę reklamowanego wyrobu
  - Wymianę wadliwego wyrobu
  - Udzielenie bonifikaty odpowiadającej brakom
2. Producent w terminie do 30 dni zobowiązany jest do rozpatrzenia zasadności zgłoszenia.
3. Producent zobowiązany jest do usunięcia w terminie do 30 dni od daty potwierdzenia zasadności zgłoszenia występujących usterek.
4. Wymieniona wadliwa stolarka lub jej elementy stają się własnością Producenta.
5. Producent rozpatruje reklamacje w oparciu o Aprobaty Techniczne „normy zakładowe i ustalenia zawarte w umowie.
6. W przypadku odmowy usunięcia reklamacji Producent pisemnie powiadomi Kupującego o przyczynach odmowy.

#### UTRATA GWARANCJI

1. Utrata gwarancji występuje w przypadku ;
  - Niewłaściwego montażu
  - Niewłaściwego użytkowania , konserwacji i eksploatacji
  - Dokonania przeróbek i zmian konstrukcyjnych bez zgody Producenta
  - Nie przestrzegania zasad konserwacji, transportu montażu eksploatacji oraz pozostałych postanowień opisanych w niniejszych „OGÓLNYCH WARUNKACH GWARANCJI I UŻYTKOWANIA”.

## REGULACJA OKIEN I DRZWI

1. Regulacje okien , ze względu na występującą rozszerzalność cieplną materiałów, z których zbudowane jest okno, jak również na normalne zużycie eksploatacyjne, należy wykonywać w następujących przypadkach;
  - Po montażu okien.
  - Po okresie zimowym.
  - Po okresie letnim.
  - W pozostałych przypadkach, gdy wymaga tego sytuacja.
2. Regulację i konserwację należy wykonywać wg zasad opisanych poniżej ;
3. Pierwsza regulacja okien i drzwi wykonywana jest po montażu i zatwierdzona na protokole zdawczo-odbiorczym, każda następna będzie odpłatna wg cennika Firmy Aluglass.

## KONSERWACJA OKIEN I DRZWI

1. Należy dbać, aby kanały odprowadzające wodę były drożne. W oknach i drzwiach aluminiowych w dolnej poziomej części wyposażona w otwory odwadniające, których zadaniem jest odprowadzenie wody , która może dostać się do środka okna podczas opadów atmosferycznych, a ich wyloty od strony zewnętrznej pozwalają na odprowadzenie wody na parapet.
2. Profile okien i drzwi aluminiowych można czyścić domowymi środkami czystości z wyłączeniem środków żrących i preparatów do szorowania. Zalecane są specjalne preparaty do pielęgnacji okien i drzwi które można zakupić w firmie Firma Aluglass.
3. Uszczelki w oknach i drzwiach aluminiowych należy konserwować dwa razy w roku przez ich natłuszczenie specjalną oliwą ,dostępną w firmie Firma Aluglass. Można stosować wazelinę techniczną lub glicerynę.
4. Okucia należy konserwować przez doraźne nasmarowanie dwa razy w roku oliwą techniczną miejsc ruchomych okucia.

## MONTAŻ

1. Wytyczne montażu stolarki okiennie-drzwiowej znajdują się na stronie:  
[www.firmaaluglass.pl](http://www.firmaaluglass.pl) ; [www.euroa.pl](http://www.euroa.pl)

## KARTA GWARANCYJNA

DATA ZGŁOSZENIA USTERKI	DATA USUNIĘCIA USTERKI	OPIS USTERKI	PODPIS PRACOWNIKA FIRMY

DATA SPRZEDAŻY	NR. FAKTURY LUB PROTOKOŁU ZDAWCZO-ODBIORCZEGO	PIECZĘĆ PUNKTU SPRZEDAŻY I PODPIS SPRZEDAWCY

Uwagi: