

Ogólne zasady gwarancji A-OKNA

1. Definicje

Podstawowe definicje obowiązujące w Warunkach Gwarancyjnych:

- 1.1. Klient** – osoba fizyczna kupująca produkt w firmie A-OKNA na własne potrzeby w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 1.2. Gwarant** – PRODUCENT produktu.
- 1.3. Partner Handlowy** – A-OKNA sprzedawca Gwaranta. Partner Handlowy bezpośrednio reprezentuje Gwaranta w kwestiach reklamacyjnych w stosunku do Klientów, którym sprzedał jego produkty, zwany dalej Partnerem.
- 1.4. Produkt** – okna, drzwi, fasady, rolety (wykonane z: PVC, aluminium) i inne akcesoria dystrybuowane przez firmę A-OKNA.
- 1.5. Data sprzedaży** – data wystawienia faktury przez Partnera dla Klienta końcowego – indywidualnego, developera.
- 1.6. Okres gwarancji** – okres gwarancji na produkt to czas określony w karcie gwarancyjnej (umowie) dołączonej produktu. Okres gwarancyjny na produkty, liczony jest od daty sprzedaży, lecz nie później niż 2 miesiące od dnia zakończenia produkcji.
- 1.7. Wada** – usterka produktu uniemożliwiająca jego prawidłowe (czyli zgodne z przeznaczeniem produktu) użytkowanie.
- 1.8. Zgłoszenie reklamacyjne** – pisemne zgłoszenie wyłącznie wady produkcyjnej produktu, uniemożliwiającej użytkowanie zgodne z jego przeznaczeniem.
- 1.9. Naprawa** – doprowadzenie przez Gwaranta lub Partnera produktu do stanu funkcjonalnej użyteczności. O sposobie naprawy decyduje Gwarant.
- 1.10. Normy zakładowe** – wyciąg z: norm surowców, tolerancji technologicznych i możliwości parku maszynowego PRODUCENTA. Podstawa oceny odbiorczej produktów PRODUCENTA.

2. Okres gwarancji

***UWAGA!** Gwarancja obowiązuje od momentu sprzedaży, który tożsamy jest z datą sprzedaży umieszczoną na fakturze.*

3. Własności podlegające gwarancji

- 3.1. Trwałość konstrukcji** – spójność konstrukcji okna, drzwi lub rolet (według norm ITB i producenta)
- 3.2. Trwałość barwy** – jednolita barwa powierzchni widocznych po zamknięciu okna, drzwi (według norm ITB i producenta).
- 3.3. Szczelność uszczelki** – uszczelki trwale połączone z profilami oraz ich elastyczność na uszczelki jest 1 rok gwarancji (wytyczne producenta).
- 3.4. Funkcjonowanie okuć** – zachowane podstawowe funkcje okna, drzwi.

***UWAGA!** Konieczność regulacji okucia (użytkownik jest zobowiązany minimum raz w roku konserwować okucie, (brak corocznej konserwacji może spowodować uszkodzenie okucia i nie będzie to wada produktu).*

- 3.5. Przezroczystość szyb** – przezroczystość (ocena wizualna z 3 m, brak skaz na szybie, widocznych okiem nieuzbrojonym przy naturalnym świetle). Wady na szybie weryfikowane według norm producenta szyb zespolonych.
- 3.6. Szczelność pakietów szybowych** – brak roszczenia wewnątrz pakietów szybowych.
- 3.7. Akcesoria** – wygląd i funkcje zgodne z przeznaczeniem.

***UWAGA!** Inne własności nie podlegają gwarancji.*

4. Wyłączenia z gwarancji

4.1. Gwarancja nie obejmuje:

- a.** Czynności konserwacyjnych oraz regulacyjnych, jak również napraw jakichkolwiek szkód wynikających z powstałej wady.
- b.** Przypadków, gdy niezdatność produktu do normalnego użytkowania jest efektem nieprawidłowego montażu, niezgodnego z instrukcją Instytutu Techniki Budowlanej ITB i zasadami sztuki budowlanej lub jest skutkiem montażu produktów w niestabilnych, nieprzygotowanych konstrukcjach.
- c.** Przypadków, w których wcześniejszą naprawa lub wymiana elementów produktu dokonane zostały przez osoby nieupoważnione (dotyczy to również samodzielnego montażu połączonego z ingerencją w elementy okna – np. roletki).





- d. Uszkodzeń spowodowanych niewłaściwą eksploatacją (w szczególności działaniami prowadzącymi do niedrożności otworów odwadniających), uszkodzeń wynikających z niewłaściwej konserwacji lub jej braku (w tym mycia okien nieodpowiednimi środkami) oraz uszkodzeń spowodowanych kontaktem produktów z przedmiotami gorącymi (np. żelazkiem, grzałką itp.).
- e. Zdarzeń losowych (takich jak: pożar, powódź, sztorm, huragan itp.) i wad spowodowanych ruchami budynku lub jego lokalizacją.
- f. Wad jawnych, materiałowych zgłoszonych po upływie 3 miesięcy od daty sprzedaży.
- g. Uszkodzeń mechanicznych (takich jak: rysy, uszkodzenia profili i szyb) niezgłoszonych przy dostawie.
- h. Skutków niewłaściwego transportu, zorganizowanego przez Klienta.

UWAGA! Produkty muszą być przewożone w pozycji pionowej. Powinny one stać na płaskiej powierzchni. Należy również zabezpieczyć je pasami w taki sposób, aby uniemożliwić ich przesuwanie się, zapobiec trwałemu odkształceniu ramienia oraz aby nie dopuścić do uszkodzenia elementów okuć. Podczas transportu należy zabezpieczyć je przed wpływem niekorzystnych warunków atmosferycznych (np. gradu), błota oraz innych zdarzeń losowych.

4.2. Gwarancji nie podlegają:

- a. Elementy ulegające normalnemu zużyciu.
- b. Wady profili i szyb dopuszczalne normami EN 12608 i EN 1279.
- c. Zjawiska i cechy fizyczne szyb takie jak np.: zjawiska interferencji, efekt podwójnej szyby, kondensacja na powierzchniach zewnętrznych (powstanie rosy), zwilżanie szkła izolacyjnego przez wilgoć.
- d. Samoistne pęknięcia szyb spowodowane naprężeniami wewnętrznymi i zewnętrznymi.
- e. Wady nieistotne produktu, które pozostają niewidoczne po zamknięciu oraz wady nie mające wpływu na jego wartość użytkową (np. zarysowania, wgniecenia zewnętrznych stron ościeżnicy itp.).
- f. Braki ilościowe niezgłoszone przy odbiorze produktów.

UWAGA! Gwarant nie odpowiada za:

**- prawidłowość i zgodność informacji podanych przez Klienta (np. obmiar, strefa zabudowy itp.),
- niezgodność produktu i dokumentacji w zamówieniu / umowie z wymaganiami określonymi przez Klienta, a dotyczących specjalnych właściwości lub dopuszczeń nieokreślonych przy zamówieniu.**

5. Wymogi związane ze sprzedażą produktu

5.1. Klient

a. Odbiór produktów

Klient zobowiązany jest do ilościowego i jakościowego odbioru nowo zakupionych produktów.

Odbiór produktów dotyczy w szczególności:

- uszkodzeń mechanicznych szyb i profili w postaci rys, pęknięć itp.,
- niezgodności z zamówieniem: wymiarów, podziałów, kolorów, funkcji itp.,
- wad jawnych materiałowych.

Przy ocenie wizualnej uszkodzeń mechanicznych i wad materiałowych decydujące znaczenie mają normy elementów składowych:

- dla profili okiennych: norma EN 12608 (ocena wizualna z odległości 1 m przy świetle dziennym),
- dla szyb: norma EN 1279-1-6 (ocena wizualna z odległości 3 m przy świetle dziennym);
- dla skrzydeł drzwiowych: norma EN1530:2001 i EN 1529:2001 (dopuszczalne odchylenia i tolerancja wymiarowa);
- dla pozostałych produktów normy zgodne z deklaracjami Producentów poszczególnych wyrobów (zawarte w kartach gwarancyjnych i/lub w specyfikacji produktu).

UWAGA! Uszkodzenia mechaniczne należy zgłaszać przy odbiorze produktów. Niezgodności z zamówieniem związane z: wymiarami, kolorami i podziałami również należy w miarę możliwości zgłosić przy odbiorze. Ocena pozostałych wad jawnych powinna zostać dokonana możliwie szybko – najlepiej niezwłocznie po montażu. Wady jawne należy zgłaszać najpóźniej do 3 miesięcy po zakupie. Wady jawne zgłoszone w terminie późniejszym nie będą uznawane przez Gwaranta.

b. Montaż produktów

Montaż produktów powinien być przeprowadzony zgodnie z zasadami sztuki budowlanej. Przykładowy schemat montażu przedstawiono w Zeszycie Instytutu Techniki Budowlanej. Nieprawidłowy montaż może być przyczyną odrzucenia reklamacji.

c. Konserwacja produktów

Ogólne zasady konserwacji produktów przedstawia rozdział III niniejszego dokumentu.

Warunkiem utrzymania gwarancji na produkty, jest regularna konserwacja i przegląd okien, drzwi lub rolet (minimum raz do roku). Może być ona prowadzona przez Klienta (zgodnie z zasadami serwisowymi) lub zlecona Partnerowi / Serwisowi A-OKNA (usługa odpłatna). Brak lub nieprawidłowa konserwacja może być przyczyną odrzucenia reklamacji.



6. Procedura reklamacyjna

6.1. Zgłoszenie reklamacji:

a. Klient zgłasza reklamację u Partnera (A-OKNA).

b. W przypadku braku możliwości zgłoszenia reklamacji Partnerowi (np. likwidacja drogą e-mailową bezpośrednio do serwisu Gwaranta (dane kontaktowe dostępne również działalności, itp.) dopuszczalne jest złożenie reklamacji na stronie internetowej).

c. Zgłoszenie powinno zawierać:

- kopię faktury zakupu,
- dokument „Zgłoszenie reklamacyjne”,
- pozostałe materiały, dodatkowe informacje np. szczegółowy opis, zdjęcia, numer zlecenia, produkcyjnego - z etykiety lub ramki międzyszybowej itp.).

d. Partner ma prawo:

- odrzucić reklamację, jeżeli na etapie zgłoszenia lub oględzin okaże się, że produkt został zamontowany przez Klienta lub stronę trzecią niezgodnie ze sztuką budowlaną, zmodyfikowany przez osoby nieuprawnione lub z brakiem / niewłaściwym przeprowadzeniem konserwacji produktu.

e. Klient jest zobowiązany do:

- dostarczenia możliwie kompletnych informacji dotyczących reklamowanych produktów,
- potwierdzenia przeprowadzenia oględzin (podpis na protokole reklamacyjnym).

6.2. Przekazanie reklamacji

a. Gwarant(Producent) jest zobowiązany do: -

potwierdzenia przyjęcia / odrzucenia reklamacji, względnie przekazania informacji o konieczności uzupełnienia danych.

b. Gwarant ma prawo:

- nieprzyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego (w przypadku braku dokumentów z oględzin lub niewystarczających informacji dotyczących niezgodności w reklamacji).

6.3. Rozpatrzenie reklamacji

a. Gwarant zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w ciągu 14 dni od daty jej zgłoszenia (rozumianego jako pierwszy dzień roboczy po potwierdzeniu przyjęcia kompletnego zgłoszenia od Partnera, klienta indywidualnego). Przez rozpatrzenie rozumie się odpowiedź dotyczącą przyjęcia, odrzucenia reklamacji lub konieczności dodatkowych oględzin przeprowadzonych przez Gwaranta, Systemodawcę lub stronę trzecią.

b. Gwarant jest zobowiązany do:

- bieżącej korespondencji na temat działań związanych z reklamacją z Partnerem/lub Klientem.

c. Gwarant ma prawo do:

- wyboru metody określenia i wyjaśnienia przyczyn reklamacji.

6.4. Dokonanie naprawy

a. Na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, dla reklamacji, w których wada produktu ma charakter produkcyjny lub materiałowy, na żądanie Klienta serwis Gwaranta dokonuje naprawy produktu w terminie 21 dni roboczych od przyjęcia kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego, (termin może zostać wydłużony jeżeli gwarant musi dłużej czekać na Nowy materiał)

b. W sytuacjach niezależnych od Gwaranta termin ten może ulec wydłużeniu, o czym Klient zostanie poinformowany z odpowiednim wyprzedzeniem.

c. Możliwe są alternatywne metody naprawy, takie jak:

- dostarczenie do Partnera nowego produktu (kompletnego lub części),
- upust cenowy (ustalany indywidualnie).

d. Poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, naprawa polega na wysłaniu części do Partnera na podstawie informacji przez niego przekazanych (wymianą wadliwych części oraz doprowadzenie produktu do stanu pozwalającego na normalne użytkowanie leży po stronie Klienta.)

e. Gwarant jest zobowiązany do:

- poinformowania Partnera / Klienta o sposobie naprawy przewidzianym dla reklamacji,
- bieżącego przekazywania informacji na temat statusu sprawy Klientowi / Partnerowi,
- na terenie Rzeczypospolitej Polskiej do naprawy wykonywanych przez serwis Gwaranta – określenia terminu naprawy i poinformowania o nim Klienta (drogą e-mailową w momencie ustalania harmonogramu realizacji zleceń oraz kontakt telefoniczny na dzień przed wizytą serwisową).
- poza terenem Rzeczypospolitej Polskiej:





- określenia Partnerowi procedury przekazania wymiany wadliwych elementów na nowe (dział serwisu Gwaranta),
- poinformowania Klienta o wykonaniu elementów do wymiany i ustalenia z Partnerem sposobu ich przekazania (dział transportu Gwaranta).

f. Gwarant ma prawo do:

- określenia sposobu naprawy przewidzianego dla reklamacji.

g. Klient na terenie Rzeczypospolitej Polskiej jest zobowiązany do:

- potwierdzenia możliwości dokonania naprawy w podanym przez Gwaranta terminie i maksymalnego ułatwienia dokonania naprawy.

h. Klient na terenie Rzeczypospolitej Polskiej ma prawo do:

- dwukrotnej zmiany / odwołania naprawy najpóźniej dzień przed jej planowanym terminem (kolejne przesunięcia mogą być podstawą do anulowania reklamacji),

- negocjacji sposobu naprawy w ramach alternatywnych rozwiązań.

i. Partner jest zobowiązany do:

- maksymalnego ułatwienia dokonania naprawy.

j. Partner ma prawo do:

- negocjacji sposobu naprawy w ramach alternatywnych rozwiązań.

6.5. Zakończenie reklamacji

Podstawa do uznania reklamacji za zakończoną jest podpis Klienta na zleceniu reklamacyjnym i/lub e-mail potwierdzający zakończenie procedury reklamacyjnej wysłany przez serwis Gwaranta.

6.6. Rozwiązywanie sporów

W razie rozbieżności odnośnie:

- przydatności produktu do prawidłowego użytkowania,
- zasadności i/lub rozpatrzenia reklamacji,
- sposobu wykonania naprawy,
- w innych kwestiach,

GWARANT i/lub Klient mogą powołać biegłych lub instytucje uprawnione do wydania wiążącej opinii.

UWAGA! Koszty ponosi strona na niekorzyść której wydano opinie.



7. Zanim wezwiesz serwis

Tabela: Najczęstsze zjawiska związane z funkcjonowaniem okien

Lp.	Zaobserwowane zjawisko	Przyczyna	Rozwiązanie
1.	Trzeszczenie okien / drzwi kolorowych.	Wystawienie okien na bezpośrednie działanie promieni słonecznych.	PVC, jako tworzywo, charakteryzuje się dużą rozszerzalnością cieplną (dotyczy to przede wszystkim okien okleinowanych). Trzeszczenie należy do zjawisk naturalnych, a jego przyczyna jest praca okien / drzwi w murze. Zjawisko można ograniczyć opuszczając rolety (jeżeli są). Brak rozwiązania.
2.	Efekt „ciemnych szyb lub pomieszczenia”.	Zastosowanie szyb o wysokim współczynniku (Ug < 0,7) i/lub szkła typu Stopsol/Antisol.	Przy takich szybach współczynnik całkowitej przepuszczalności energii promieniowania słonecznego jest na tyle mały, że światło słoneczne dociera do wnętrza w bardzo ograniczonym zakresie. Brak rozwiązania.
3.	Rosa na szybach od wewnętrznej strony (może być połączona z wodą na parapecie i/lub pleśnią wokół okna).	Zbyt duża wilgotność w pomieszczeniu i/lub słaba wentylacja pomieszczenia i/lub niewłaściwe umieszczenie (zasłonięcie) kaloryferów/punktów grzejnych.	1. Wietrzenie dwa razy dziennie po 15 minut (przez uchylenie okna). 2. W przypadku, gdy to nie pomoże: Poprawienie wentylacji w pomieszczeniu (np. poprzez montaż nawiewnika).
4.	Rosa na zewnętrznej powierzchni szyb.	Duża wilgotność na zewnątrz budynku (np. deszcz) i/lub niska temperatura powietrza (jesień, zima, wiosna).	Zjawisko fizyczne niezwiązane z jakością okna / drzwi, które świadczy o dobrej izolacji szyb.
5.	Ciężko działające okucia (może być połączone z brakiem niektórych funkcji, takich jak uchyl lub spowodowane ocieraniem się skrzydła o ramę powodując niedomykanie się okna lub drzwi).	Nienasmarowane okucia i/lub brak regulacji okna po montażu i/lub regulacji okresowej. Inne przyczyny: Odształcenie ramy / skrzydła, awaria okucia np. kłamka nie przekręca się w dół.	1. Należy nasmarować okucia (punkty smarowania zaznaczone są na okuciu). 2. W przypadku, gdy to nie pomoże: Należy dokonać regulacji okresowej. 3. W przypadku, gdy to nie pomoże - Należy wezwać serwis.
6.	Przedmuchy, przecieki między skrzydłem a ościeżnicą.	Niedrożne odwodnienia i/lub niepoprawny montaż i/lub brak regulacji okna po montażu i/lub regulacji okresowej. Inna przyczyna: Odształcenie ramy / skrzydła.	1. Sprawdzić, czy w odwodnieniu ościeżnicy (szczeliny na dolnej części, widoczne po otwarciu okna i otwory po zewnętrznej stronie – również w dolnej części) nie ma zanieczyszczeń. 2. W przypadku, gdy to nie pomoże: Wezwać serwis.





Lp.	Zaobserwowane zjawisko	Przyczyna	Rozwiązanie
7.	Przedmuchy, przecieki wokół ościeżnicy.	Niepoprawny montaż.	1. Wezwać firmę, która montowała okna w celu poprawy montażu.
8.	Ciężko funkcjonująca lub niedziałająca roleta / moskitiera.	Uszkodzenie mechaniczne, zanieczyszczenie prowadnic i/lub pancerza. Inna przyczyna: Awaria rolety spowodowana m.in. zerwaniem wieszaków i przewinięciem pancerza (najczęściej w przypadku zastosowania silników).	1. Sprawdzić stan pancerza i prowadnic. 2. W przypadku niestwierdzenia usterki: wezwać serwis.
9.	Pancerz rolety nie dochodzi do końca lub wychodzi za daleko.	Nieustawione krańcówki i/lub rozprogramowanie sterownika.	1. Ustawić krańcówki (wg instrukcji dołączonej do rolety). 2. W przypadku, gdy nie pomoże: Wezwać serwis.

Nasze usługi nie kończą się w momencie dokonania zakupu. Dobry kontakt z Klientem i zapewnienie kompleksowej obsługi to dla nas priorytet w działaniu. A-OKNA to nie tylko najwyższej jakości produkty, ale również gwarancja fachowego wsparcia, dzięki wykwalifikowanej kadrze. Profesjonalni sprzedawcy udziela niezbędnych wskazówek dotyczących montażu, a na specjalne życzenie przeprowadza indywidualne prace montażowe.

Dziękujemy za zakup produktów w firmie A-OKNA.

Życzymy satysfakcji z ich użytkowania i spokoju na długie lata.





This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

