

**Ogólne Warunki Gwarancji**  
dla stolarki okiennej i drzwiowej z drewna/pvc/alu obowiązujące od: 2020-10-01

**§1**

1. Niniejsze warunki gwarancji dotyczą wyrobów stolarki budowlanej wyprodukowanej przez firmę BERTRAND Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa, zwaną dalej Producentem.
2. Szczegółowy wykaz produktów objętych gwarancją określony zostaje każdorazowo pomiędzy stronami w umowie sprzedaży stolarki budowlanej.
3. Podpisanie umowy sprzedaży stolarki budowlanej oznacza zaakceptowanie warunków gwarancji.

**§2**

1. Producent udziela Zamawiającemu gwarancji na wyroby stolarki budowlanej wykonane według standardu przyjętego i realizowanego w firmie BERTRAND Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa.
2. Gwarancja obejmuje wyłącznie produkty zamontowane przez autoryzowaną ekipę montażową firmy Bertrand. Wykonanie montażu przez ekipę autoryzowaną przez Producenta stwierdza się poprzez sprawdzenie pieczęci i podpisu ekipy montażowej na Karcie Gwarancyjnej.
3. Gwarancją objęte są usterki produktu spowodowane wadliwym jego wykonaniem lub wadami materiałowymi. Początkiem biegu terminu gwarancji jest data sprzedaży stolarki, określona w dokumencie sprzedaży.
4. Okresy gwarancji:
  - 4a. Stolarka okienna PVC, Drewniana i Aluminiowa (konstrukcja), – 36 miesięcy,
  - 4b. Stolarka okienna Drewniano - Aluminiowa (konstrukcja) – 60 miesięcy,
  - 4c. Stolarka drzwiowa drewniana – 12 miesięcy,
  - 4d. Stolarka drzwiowa PVC i Aluminium – 24 miesiące,
  - 4e. Fasady słupowo-ryglowe – 36 miesięcy,
  - 4f. Bramy garażowe – 24 miesiące
  - 4g. Rolety, parapety - 12 miesięcy
  - 4h. Powłoka lakiernicza stolarki drewnianej:
    - 36 miesięcy- ciemne lazury oraz kolory kryjące,
    - 24 miesiące - jasne lazury
  - 4i. Okucia obwiedniowe - okienne - 36miesięcy,
  - 4j. Wyposażenie: tj. zamki, wkładki patentowe, pochwyty, klamki, elektrozamki, samozamykacze, siłowniki, napędy elektryczne, nawiewniki, itp. – 12 miesięcy
  - 4k. Zespolenia szyb - szczelność – 60 miesięcy,
  - 4l. Zespolenia szyb – szczelność szyby o niestandardowym kształcie – 12 miesięcy.

Przez szczelność rozumie się, iż w okresie gwarancji w przestrzeni międzyszybowej ograniczonej profilem dystansowym nie nastąpi wyroszenie pary wodnej do przestrzeni międzyszybowej.

  - 4m. Zespolenia szyb – zabrudzenia pakietów szybowych – 12 miesięcy.

Przez zabrudzenie rozumie się zabrudzenia w przestrzeni międzyszybowej oraz inne ciała obce.

  - 4n. Występowanie butylu w przestrzeni międzyszybowej szyb powyżej ramki dystansowej uzależnione jest od procesu technologicznego i nie stanowi żadnego zagrożenia dla trwałości szyb zespolonych. Ma to jedynie wymiar estetyczny/wizualny, który nie jest podstawą do reklamacji.
5. Wady zewnętrzne stolarki zgłoszone po okresie dłuższym niż 2 dni od dnia podpisania protokołu odbioru nie podlegają gwarancji.
6. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń mechanicznych, skutków działania agresywnych środków chemicznych, zwiulkanizowanej na profilach taśmy ochronnej, normalnego zużycia i eksploatacji, uszkodzeń powstałych w wyniku zdarzeń losowych, rys, pęknięć szkła, zaparowania szyb od strony wewnętrznej lub zewnętrznej pomieszczenia, będące właściwością zlej wentylacji pomieszczenia lub czynników atmosferycznych, naturalnych wad szkła w granicach dopuszczalnych przez stosowane normy (PN-EN-1279-1-6, PN-EN-12150-1-2:2002, PN-EN-12543:2000, PN-EN 357:2002, PN-EN 356:2000, PN-EN 1096-1, uszkodzenia okucia wywołanego przez zabrudzenia (zaprawą gipsową, zaprawą cementowo-wapienną), nieprawidłowej eksploatacji lub wad montażu nieautoryzowanego przez producenta.
7. Zamawiający jest odpowiedzialny za odpowiednie przygotowanie stanu miejsca (płaskości i pionowości ścian oraz posadzek), w którym jest montowana stolarka budowlana, a w szczególności w przypadku „montażu ciepłego” zgodnie z warunkami ITB-WTWiORB część B zeszyt 6/2016. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń wynikających z niewłaściwego przechowywania stolarki bądź szkodliwych warunków środowiska (w szczególności zbytniego zawilgocenia).
8. Gwarancja nie obejmuje „pompowania” szyb, które jest fizyczną prawidłowością wszystkich jednostek szkła izolacyjnego, przy budowie szkła izolacyjnego na innych wysokościach, przy zmianie temperatur i odchyleniach barometrycznych powietrza powstają nieruchome wkłesłe i wypukłe wygięcia pojedynczych szyb i tym samym optyczne zniekształcenia, mogą również występować na powierzchniach szkła izolacyjnego wielokrotne odbicia zwierciadlane. Izolacyjna szyba zespolona zawiera zamkniętą objętość powietrza lub innego gazu, hermetycznie uszczelnioną przez uszczelnienie obrzeża. Ilość (objętość) gazu określona jest zasadniczo przez wysokość n.p.m., ciśnienie barometryczne i temperaturę powietrza w czasie i miejscu produkcji. Jeśli izolacyjna szyba zespolona zostanie zainstalowana na innej wysokości lub gdy zmieni się temperatura lub ciśnienie barometryczne, będzie narażona na wystąpienie ugięć powodujących zniekształcenie optyczne.
9. Gwarancja nie obejmuje „falowania” ramek w przestrzeni międzyszybowej (8-13mm od krawędzi szyby). Zaobserwowane odchylenia prostoliniowości ramki dystansowej wynikają z właściwości tej ramki (ramka wykonana z połączenia taśmy stalowej i tworzywa sztucznego). Nie stanowi to żadnego zagrożenia dla wytrzymałości mechanicznej jak też dla trwałości szyb zespolonych. Technologia produkcji szyb zespolonych z zastosowaniem ramki TERMO nie pozwala na zachowanie idealnie prostoliniowego położenia ramki dystansowej względem krawędzi szyby. W przypadku szyby jednokomorowej tolerancja na prostoliniowość wynosi 4mm do długości 3,5m oraz 6mm dla większych długości.
10. Przeszklenia wykonane z izolacyjnych szyb zespolonych zawierających szkło powlekane mogą posiadać różne odcienie tego samego koloru.
11. Na powierzchni szyb zespolonych mogą występować wielokrotne odbicia o różnej intensywności. Odbicia te są szczególnie widoczne, jeśli tło oglądane przez zespolenie jest ciemne. Zjawisko to jest właściwością fizyczną wszystkich izolacyjnych szyb zespolonych.
12. W pomieszczeniach słabo ogrzewanych o dużej wilgotności powietrza lub z ograniczoną wentylacją może wystąpić rosenie szyb, jako powierzchni o najniższej temperaturze w pomieszczeniu. Przy dużych mrozach ściekająca woda może nawet zamarać przy styku szyby z uszczelką. Rozwiązaniem tego uciążliwego problemu jest poprawienie wentylacji (dodatково urządzenie wentylacyjne, częstsze wietrzenie).
13. Na zewnętrznych powierzchniach szklanych może wystąpić kondensacja, gdy powierzchnia szkła jest zimniejsza niż sąsiadujące powietrze. Intensywność kondensacji na zewnętrznych powierzchniach szyby zależy od wartości U, wilgotność powietrza, ruchu powietrza oraz temperatury wewnętrznej i zewnętrznej. Gdy wilgotność względna otoczenia jest wysoka, a temperatura powierzchni szyby spada poniżej temperatury otoczenia, następuje kondensacja na powierzchni szkła. Efekt kondensacyjny w żadnym wypadku nie jest wadą szyby, a raczej potwierdza wysoką jakość szkła izolacyjnego.
14. Gwarancja nie obejmuje produktów wykonanych na życzenie Klienta poza normami produkcyjnymi (przekroczone dopuszczalne wymiary).
15. W celu utrzymania gwarancji na szczelność świetlika dachowego, klient zobowiązany jest do przedłożenia Producentowi do akceptacji, detalu montażowego odródek dekarskich dachu współdziałających z obróbkami świetlika, które mają bezpośredni wpływ na zachowanie szczelności styku świetlika z elementem konstrukcyjnym dachu. Ponadto producent świetlika musi dokonać odbioru technicznego wykonania wymienionych powyżej obródek. W tym celu klient zobowiązany jest do ustalenia z producentem świetlika terminu odbioru technicznego. Nie zastosowanie się do powyższych wytycznych spowoduje utratę gwarancji na szczelność świetlika.

16. Okna PVC posiadają system wewnętrzznego przewietrzania i odwadniania; ościeżnica w dolnej poziomej części wyposażona jest w otwory odwadniające. Zadaniem odwodnień jest odprowadzanie wody, jaka może dostać się do środka okna podczas opadów atmosferycznych. Należy dbać o to, aby odwodnienia były drożne (wolne od zabrudzeń), a ich wylot od strony zewnętrznej pozwalał na swobodny wypływ wody na parapet. Niedopuszczalne jest montowanie parapetów zewnętrznych powyżej otworów odwadniających.
17. Dopuszczalne są niewielkie odchylenia kształtu szprosów od osi poziomej i pionowej rzędu kilku mm. Możliwy jest efekt „dzwonienia” szprosów pod wpływem drgań otoczenia.
18. Dopuszczalne są szpary dylatacyjne do 0,5 mm przy szprosach naklejanych ze względu na rozszerzalność liniową szprosów. Szpary nie mogą dotykać uszczelki przyszybowych.
19. Dopuszczalne są drobne nierówności powierzchni silikonowych będące konsekwencją procesu ręcznego nakładania.
20. Gwarancja nie obejmuje przebarwień i uszkodzeń powstałych na skutek pęcznienia drewna spowodowane względną wilgotnością powietrza w pomieszczeniu przekraczającym 70%.
21. Ramki dystansowe w narożach pakietów szybowych mogą być gięte lub cięte. Łączenie ramek po obwodzie dopuszczalne jest maksymalnie w 4 miejscach. Umiejscowienie łączeń oraz nadruk znakowania szyby na ramce uwarunkowane jest technologią produkcji.
22. Zamawiający jest zobowiązany do zapoznania się z instrukcją obsługi i konserwacji zakupionych u Producenta towarów, a w przypadku wątpliwości dotyczących ich obsługi skontaktować się z firmą Bertrand. Usterki wynikające z nieprawidłowej obsługi nie mogą być podstawą złożenia reklamacji.
23. W zakres świadczeń gwarancyjnych nie wchodzi konserwacja produktu oraz bieżące regulacje. Zamawiający jest zobowiązany do regularnej konserwacji i regulacji stolarki. Zaleca się niezwłocznie po montażu stolarki usunąć folię i/lub taśmę ochronną. Samoprzylepna folia i/lub taśma ochronna stosowana do ochrony powierzchni przed zanieczyszczeniem i/lub uszkodzeniem powinna być usuwana w temperaturze minimum +10°C. Folię i/lub taśmę ochronną z produktów jednak należy usunąć nie później niż 3 miesiące od daty sprzedaży. W przypadku zdjęcia folii i/lub taśmy ochronnej w temperaturze poniżej +10°C może nastąpić rozdzielenie się kleju od folii i/lub taśmy ochronnej na powierzchni produktu, za co Producent nie ponosi odpowiedzialności. Niezwłocznie po usunięciu folii i/lub taśmy ochronnej należy umyć stolarkę W okresie jesienno-zimowym dopuszczalne jest usunięcie folii i/lub taśmy ochronnej przy użyciu nagrzewnicy, jednakże po uprzedniej pisemnej konsultacji z Gwarantem.
25. W przypadku wykonania montażu przez autoryzowaną ekipę firmy Bertrand, Producent zobowiązuje się do wykonania regulacji w trakcie montażu oraz jednej bezpłatnej regulacji w terminie do 90 dni od dnia podpisania protokołu odbioru, na indywidualne wezwanie klienta. Po upływie tego terminu Zamawiający wykonuje regulacje we własnym zakresie lub odpłatnie przez serwis firmy Bertrand.
26. Zamawiający w przypadku montażu surowego, pod rygorem utraty gwarancji jest zobowiązany do prawidłowego zabezpieczenia miejsca połączenia warstwy pianki montażowej, taśm rozprężnych, folii paroprzepuszczalnych, membran EPDM z korpusem budynku przed działaniem promieniowania UV i opadów atmosferycznych za pomocą odpowiednich klejów tynkarskich, farb, silikonów maksymalnie w ciągu 3 miesięcy od daty zakończenia montażu.
27. Gwarancją nie są objęte produkty lub ich części, na które Zamawiający uzyskał obniżkę ceny z tytułu trwałych wad.
28. Okna drewniane z nakładką aluminiową tracą gwarancję w przypadku przecieku wody do wewnątrz pomieszczenia spowodowanego nieprawidłowym montażem parapetu zewnętrznego. Pomiędzy oknem, a parapetem wymagana jest szczelina 4mm.

**§3**

- Skorzystanie z gwarancji oznacza skierowanie do Producenta wniosku o bezpłatne usunięcie zaistniałych usterek.
1. Nadużycie uprawnień gwarancyjnych i bezprzebiegowe, nieuzasadnione wezwanie pracowników Producenta powoduje zwrotne dochodzenie poniesionych kosztów, w tym kosztów dojazdu oraz robocizny wg aktualnie obowiązującego cennika.

**§4**

1. Zgłoszenie reklamacyjne z tytułu gwarancji należy składać osobiście, mailowo (serwis@bertrand.pl) bądź drogą pocztową wyłącznie w formie pisemnej w miejscu zakupu. Zgłoszenie powinno zawierać następujące elementy:
  - datę i miejsce zgłoszenia reklamacji
  - imię i nazwisko zgłaszającego reklamację
  - adres, gdzie znajduje się reklamowany towar
  - datę dokonania zakupu i numer umowy
  - dodatkowe dane ułatwiające kontakt (telefon, fax, e-mail)
  - nazwę elementu uszkodzonego (wskazane jest podanie pozycji zamówienia) oraz dokładny opis zgłaszanych usterek
  - czytelny podpis zgłaszającego reklamację
  - załączoną kartę gwarancyjną.
2. Jako dzień zgłoszenia usterek przyjmuje się dzień podpisania formularza zgłoszenia reklamacyjnego przez Producenta. Zamawiający korzysta z usług gwarancyjnych Producenta zgodnie z niniejszymi warunkami wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

**§5**

1. Przyjęcie zgłoszenia reklamacyjnego nie zobowiązuje Producenta do usunięcia usterek. W ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia usterek Producent lub jego przedstawiciel udziela Zamawiającemu odpowiedzi odnośnie dalszego trybu rozpatrywania zgłoszenia.
2. Producent lub jego przedstawiciel może domagać się od Zamawiającego dodatkowych informacji odnośnie zaistniałych usterek.
3. Zamawiający zapewni każdorazowo Producentowi lub osobom przez niego upoważnionym dostęp do reklamowanego produktu w celu oględzin i usunięcia usterek.
4. Uniemożliwienie przez Zamawiającego dostępu Producentowi lub jego przedstawicielowi do reklamowanego produktu w ustalonym terminie traktuje się, jako odstąpienie od reklamacji.

**§6**

1. Jeżeli nie było to możliwe wcześniej, usunięcie usterek nastąpi w ciągu 1 (jednego) miesiąca od dnia powiadomienia Zamawiającego o przyjęciu reklamacji. Producent dołoży starań, aby usunąć usterki w jak najkrótszym terminie.

**§7**

1. Na dowód udzielenia gwarancji Producent wystawia Kartę Gwarancyjną.
2. Warunkiem skorzystania z uprawnień gwarancyjnych jest przedłożenie Karty Gwarancyjnej oraz dowodu zakupu.
3. Przerobiona bądź nieczytelna Karta Gwarancyjna może zostać uznana za nieważną.

**§8**

- Wszelkie naprawy i przeróbki produktu w okresie gwarancji wykonane przez osoby nieupoważnione przez Producenta powodują wygaśnięcie praw wynikających z niniejszych Warunków Gwarancji.

**§9**

- Stolarka objęta jest gwarancją pod warunkiem wykonywania odpłatnych przeglądów serwisowych (regulacja + konserwacja okuć), co najmniej raz w ciągu roku.

**§10**

- Dokonanie napraw gwarancyjnych zostanie zapisane w Karcie Gwarancyjnej. Zamawiający i przedstawiciel gwaranta potwierdzają wykonanie naprawy gwarancyjnej poprzez złożenie podpisu w odpowiedniej rubryce Karty Gwarancyjnej.