

WARUNKI GWARANCJI

dla stolarki okiennej i drzwiowej z drewna/pvc/alu

obowiązujące od: 2008-11-04



§1

1. Niniejsze warunki gwarancji dotyczą wyrobów stolarki budowlanej wyprodukowanej przez firmę BRACIA BERTRAND sp.j., zwana 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 BRACIA BERTRAND sp.j..
2. Gwarancja obejmuje wyłącznie produkty zamontowane przez autoryzowaną ekipę montażową firmy Bracia 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 – 36 miesięcy
 - 4b. Stolarka drzwiowa – 24 miesiące
 - 4c. Brama garażowa – 24 miesiące
 - 4d. Rolety, parapety - 12 miesięcy
 - 4e. Wyposażenie: tj. zamki, wkładki patentowe, pochwyty, klamki, elektrozamki, samozamykacze, siłowniki, napędy elektryczne, nawiewniki, itp. – 12 miesięcy
 - 4f. Zespołenia szyb (szczelność) – 36 miesięcy, szyby o niestandardowym kształcie (szczelność) – 12 miesięcy, zabrudzenia w przestrzeni międzyszybowej – 12 miesięcy
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, normalnego zużycia i eksploatacji, pomniejszych usterek nie rzutujących na wykorzystanie produktu, uszkodzeń powstałych w wyniku zdarzeń losowych, rys i pęknięć szkła, wyroszeń, przemarzania w wyniku niewłaściwych warunków klimatycznych, nieprawidłowej eksploatacji lub wad montażu nieautoryzowanego przez producenta. Zamawiający jest odpowiedzialny za odpowiednie przygotowanie i stan miejsca, w którym jest montowana stolarka budowlana. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń wynikających z niewłaściwego przechowywania stolarki bądź szkodliwych warunków środowiska (w szczególności zbytniego zawilgocenia).
7. Gwarancja nie obejmuje produktów wykonanych na życzenie Klienta poza normami produkcyjnymi (balkony bez poprzeczki, przekroczone dopuszczalne wymiary).
8. Dopuszczalne są niewielkie odchylenia kształtu szprosów od osi poziomej i pionowej rzędu kilku mm. spowodowane wzrostem temperatury i w efekcie zwiększeniem się ich długości oraz efektem „dzwonienia” szprosów pod wpływem drgań otoczenia
9. Zamawiający jest zobowiązany do zapoznania się z instrukcją obsługi i konserwacji zakupionych u Producenta towarów a w przypadku wątpliwości dotyczących ich obsługi skonsultować się z firmą Bracia Bertrand. Usterki wynikające z nieprawidłowej obsługi nie mogą być podstawą złożenia reklamacji.
10. W zakres świadczeń gwarancyjnych nie wchodzi konserwacja produktu oraz bieżące regulacje. Zamawiający jest zobowiązany do regularnej konserwacji i regulacji stolarki.
11. W przypadku wykonania montażu przez autoryzowaną ekipę firmy Bracia 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 Bracia Bertrand.
12. Gwarancją nie są objęte produkty lub ich części, na które Zamawiający uzyskał obniżkę ceny z tytułu trwałych wad.

§3

Skorzystanie z gwarancji oznacza skierowanie do Producenta wniosku o bezpłatne usunięcie zaistniałych usterek.

1. Nadużycie uprawnień gwarancyjnych i bezprzedmiotowe, nieuzasadnione wezwanie pracowników Producenta powoduje

zwrotne dochodzenie poniesionych kosztów, w tym kosztów dojazdu oraz robocizny wg aktualnie obowiązującego cennika.

§4

1. **Zgłoszenia reklamacyjne z tytułu gwarancji należy składać osobiście, mailowo (serwis@bertrand.pl) bądź drogą pocztową wyłącznie w formie pisemnej w miejscu zakupu towaru.** 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
2. **załączoną kartę gwarancyjną.**
2. Jako dzień zgłoszenia usterek przyjmuje się dzień podpisania formularza zgłoszenia reklamacyjnego przez Producenta.
3. 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 doloży starań, aby usunąć usterki w jak najszybszym 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.