

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Fabryka Okien „FOREST” jako producent stolarki PCV oraz ślusarki aluminiowej gwarantuje ich wysoką jakość oraz sprawne działanie pod warunkiem prawidłowego montażu oraz eksploatacji.

1.1. Ilekcrc w Ogólnych Warunkach Gwarancji jest mowa o:

- a) **Gwarancie** – należy przez to rozumieć Spółkę Fabryka Okien PCV „FOREST” Marzena Świercz, Piotr Bożek Sp. J. z siedzibą w Malborku ul. Daleka 115 wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000104029, NIP: 5791874866, REGON: 191980668,
- b) **Gwarancji** – należy przez to rozumieć uprawnienia kupującego zawarte w niniejszych Ogólnych Warunkach Gwarancji, dostępnych za pośrednictwem strony internetowej www.forest.pl lub w wersji papierowej na życzenie kupującego,
- c) **Kupującym** – należy przez to rozumieć przedsiębiorcę lub konsumenta dokonującego zakupu Produktu,
- d) **Producencie** – należy przez to rozumieć Gwaranta,
- e) **Produkcie** – należy przez to rozumieć stolarkę okienną i drzwiową z PVC oraz Aluminium oferowaną w ramach działalności gospodarczej Producenta, a także produkty dodatkowe, takie jak: rolety, moskitiery, parapety, pochwyt, klamki, okucia, itp., objęte gwarancją,
- f) **Serwisie** – należy przez to rozumieć pracowników lub współpracowników Gwaranta, oceniający lub realizujący uprawnienie Kupującego do gwarancji,
- g) **Sprzedawcy** – należy przez to rozumieć osobę fizyczną lub prawną, która w ramach swojej działalności oferuje Produkty Gwaranta.

1.2. Niniejsza gwarancja nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

1.3. W ramach gwarancji, reklamacje uznane przez Gwaranta za zasadne zostaną rozpatrzone następująco:

- a) Produkt zostanie naprawiony,
- b) W przypadku niemożności naprawy, wymieniony na nowy, wolny od wad.

1.4. O sposobach usunięcia wad objętych gwarancją decyduje każdorazowo Gwarant.

II. OKRES OCHRONY GWARANCYJNEJ

2.1. Gwarant udziela gwarancji na:

- a) Stolarkę okienną, drzwi balkonowe w systemie PVC, drzwi przesuwne typu HST, Smart-slide, PSK – na okres 60 miesięcy,
- b) Drzwi wewnętrzne i zewnętrzne w systemach PVC – na okres 24 miesięcy,
- c) Stolarkę okienną w systemie PVC o kształtach łukowych lub skośnych – na okres 12 miesięcy,
- d) Ślusarkę aluminiową - na okres 24 miesięcy. W tym:
 - Szczelność szyb zespolonych – na okres 60 miesięcy
 - Szczelność szyb zespolonych o kształtach nietypowych – na okres 12 miesięcy
 - Okucia obwiedniowe – na okres 24 miesięcy
 - Wyposażenie dodatkowe powyższych systemów, takie jak: pochwyt, klamki, otwieracze doświetli, nawiewniki, samozamykacze, wkładki patentowe, kontaktrony – wg gwarancji dostawców okuć, jednak nie na okres krótszy niż 12 miesięcy
 - Trwałość mocowania szpros, naklejanego – na okres 12 miesięcy (nie dotyczy estetyki)
- e) Rolety – na okres 24 miesięcy,
- f) Parapety, moskitiery – na okres 12 miesięcy,
- g) Nakładki aluminiowe – na okres 12 miesięcy.

Wnętrza bliżej natury z oknami Forest

- 2.2. Okres ochrony gwarancyjnej rozpoczyna się w dniu sprzedaży Produktu przez Gwaranta pierwszemu kupującemu.
- 2.3. Na produkt wymieniony w ramach zgłoszenia reklamacyjnego na nowy, Gwarant udziela gwarancji w wymiarze 12 miesięcy od dnia wymiany produktu. Okres ten nie może zakończyć się wcześniej niż okres wskazany w pkt. 2.1. powyżej.
- 2.4. Przedłużenie gwarancji wymaga formy pisemnej.

III. WADY PRODUKTU OBJĘTE GWARANCJĄ

- 3.1. Gwarancją objęte są wady ukryte wynikające z wadliwego wykonania Produktu lub wad użytego materiału:
 - a) Trwałość i wytrzymałość połączeń elementów konstrukcyjnych profili oraz trwałość profilu na odkształcenia,
 - b) Trwałość powłoki lakierniczej i koloru profili z zastrzeżeniem, że naturalne zmiany barwy spowodowane działaniem promieni słonecznych nie są traktowane jako wada Produktu,
 - c) Trwałość elementów okuć oraz trwałość elementów istotnych z punktu widzenia bezpieczeństwa,
 - d) Szczelność szyb zespolonych zamontowanych w oknach w normalnych warunkach w zakresie przedostania się do wewnątrz szyby zespolonej pyłu lub wilgoci.
- 3.2. Gwarancji podlegają Produkty prawidłowo zamontowane i prawidłowo użytkowane, a w szczególności spełniające następujące warunki:
 - a) Zamontowane w pomieszczeniach regularnie wietrzonych, posiadających odpowiednią wentylację,
 - b) Zamontowane w pomieszczeniach, w których wilgotność powietrza nie przekracza 70%,
 - c) Prawidłowo eksploatowane i konserwowane,
 - d) Składowane w pomieszczeniach krytych, suchych i wietrznych,
 - e) Transportowane zgodnie z obowiązującymi normami.

IV. WYŁĄCZENIE OCHRONY GWARANCYJNEJ

- 4.1. Gwarancja nie obejmuje wad Produktów powstałych w wyniku:
 - a) Uszkodzeń mechanicznych wyrobów i pęknięć szyb powstałych po ich odbiorze lub w trakcie eksploatacji oraz wad dopuszczalnych zgodnie z obowiązującymi normami,
 - b) Nieprawidłowego działania okuć spowodowanego ich niewłaściwą konserwacją (zanieczyszczeniem),
 - c) Roszenia szyb, tj. parowania szyb zewnętrznych i wewnętrznych, które może wystąpić w pomieszczeniach słabo ogrzewanych, o dużej wilgotności powietrza z ograniczoną wentylacją,
 - d) Wad wynikających z uszkodzeń powstałych wskutek zdarzeń losowych i klęsk żywiołowych,
 - e) Wad wynikających z zastosowania wyrobów lub towaru niezgodnie z jego przeznaczeniem lub jego nieprawidłowej obsługi,
 - f) Wad wynikających ze zmian konstrukcyjnych lub napraw przeprowadzonych przez osoby do tego nieupoważnione,
 - g) Wad wynikających z nieprawidłowego montażu – niezgodnego z wytycznymi montażu oraz sztuką budowlaną,
 - h) Wad wynikających z działania czynników zewnętrznych, takich jak ogień czy substancje chemiczne,
 - i) Wad wynikających z normalnego zużycia elementów,
 - j) Wad wynikających z pozostawienia folii ochronnej dłużej niż 30 dni po zamontowaniu okien,
 - k) Okien balkonowych na profilu okiennym z zastosowaniem elementów okuć drzwiowych,
 - l) Wad produktu spowodowanych przez zabrudzenia np. farbą, zaprawą gipsową lub cementową,
 - m) Wad spowodowanych wadliwą konstrukcją budynku,
 - n) Wad wynikających ze stosowania środków czyszczących powodujących szkody na powłokach okuć, szyb, profili, uszczelek (środki żrące bądź powodujące zarysowania),
 - o) Produktów, które zostały wykonane na prośbę klienta, poza normami produkcyjnymi, np. konstrukcje przekraczające dopuszczalne wymiary.
- 4.2. Gwarancja nie obejmuje także:

Wnętrza bliżej natury z oknami Forest

- 2.5. Regulacji okuć oraz konserwacji okien – użytkownik zobowiązany jest do okresowych regulacji elementów okuć oraz konserwacji wyrobów i towarów, przynajmniej raz w roku, wykonywanych odpłatnie przez sprzedającego,
- 2.6. Ugięcia szkła (efekt podwójnej szyby),
- 2.7. Wad lub uszkodzeń, z powodu których została obniżona cena,
- 2.8. Wad, które po zamontowaniu nie są widoczne i nie mają wpływu na wartość użytkową (np. zarysowanie ościeżnicy),
- 2.9. Wad powstałych podczas transportu, magazynowania lub przechowywania przez Kupującego.
- 4.3. Gwarancja dotyczy wyłącznie szkód powstałych w przedmiocie umowy a odpowiedzialność Gwaranta ogranicza się tylko do zwrotu wartości sprzedanych Produktów. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za inne koszty spowodowane wadą Produktu.
- 4.4. Producent nie ponosi kosztów związanych z demontażem i montażem stolarki z wadami jawnymi.

V. ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

- 5.1. Reklamacje należy złożyć na piśmie w punkcie sprzedaży, w którym zakupiono Produkt, wraz z dowodem zakupu Produktu objętego gwarancją.
- 5.2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zostać zgłoszone w terminie 14 dni od dnia wykrycia wady objętej gwarancją pod rygorem wyjaśnienia uprawnień przysługujących z tytułu gwarancji.
- 5.3. Reklamacja nie stanowi powodu do wstrzymania płatności. Towar nieopłacony nie podlega gwarancji, uprawnienia wynikające z tytułu gwarancji mogą być wykonane dopiero po całkowitym uregulowaniu należności za dostarczone produkty (nie dotyczy klienta indywidualnego).
- 5.4. W zgłoszeniu reklamacyjnym powinny być zawarte informacje umożliwiające dokładne zweryfikowanie zlecenia:
 - Imię nazwisko / firma (zgłaszający)
 - Data zgłoszenia reklamacji
 - Nr zlecenia FOREST oraz pozycja z zamówienia
 - Data realizacji zlecenia
 - Powód zgłoszenia wraz z opisem oraz dokumentacją zdjęciową
 - Adres miejsca montażu stolarki
- 5.5. W przypadku braku informacji niezbędnych do rozpatrzenia zgłoszenia, Producent może domagać się od Kupującego ich uzupełnienia, co może wydłużyć proces reklamacyjny.
- 5.6. W przypadku nieuzasadnionego zgłoszenia, z którego wynikało, że konieczne jest wizyta serwisanta, Kupujący zostanie obciążony kosztami dojazdu serwisanta.
- 5.7. Gwarant dokona oceny zasadności reklamacji w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania przez Gwaranta zgłoszenia reklamacyjnego poprzez wydanie decyzji, co do przyjęcia lub braku odpowiedzialności Gwaranta.
- 5.8. Wady produktu objęte gwarancją zostaną usunięte w terminie 21 dni roboczych od dnia wydania decyzji przez Gwaranta, w której Gwarant przyjął odpowiedzialność za wady Produktu objętego zgłoszeniem reklamacyjnym. W uzasadnionych przypadkach, termin wyżej podany może ulec wydłużeniu.
- 5.9. W przypadku uznania reklamacji, produkt objęty gwarancją zostanie nieodpłatnie naprawiony. Jeżeli naprawa nie będzie możliwa, Gwarant wymieni Produkt na wolny od wad.
- 5.10. O naprawie lub wymianie wadliwego Produktu decyduje Gwarant - Firma „FOREST”.
- 5.11. Kupujący zobowiązany jest udostępnić reklamowany towar w terminie wyznaczonym przez Gwaranta, celem oględzin i usunięcia usterek.
- 5.12. Wszelkie uszkodzenia mechaniczne (rysy, pęknięcia, ubytki w profilu), niezgodności: ilościowe, wymiarowe, podziałów wewnętrznych, kolorów i funkcji, itp. Kupujący zobowiązany jest sprawdzić podczas dostawy oraz odnotować w dokumencie potwierdzającym odbiór stolarki oraz zgłosić w ciągu 24h od daty odbioru. W innym przypadku reklamacje nie będą uwzględniane.

Wnętrza bliżej natury z oknami Forest

5.13. Reklamacje należy składać wyłącznie na formularzu reklamacyjnym umieszczonym na stronie www.forest.pl - wpisując dokładne dane towaru umożliwiające identyfikację produktu, szczegółowy opis ewentualnych niezgodności dostawy lub wad towarów, oraz załączyć dokumentację fotograficzną.

VI. INSTRUKCJA OBSŁUGI, PIELĘGNACJI I KONSERWACJI

6.1. Aby okna i drzwi funkcjonowały prawidłowo, konieczne jest przeprowadzanie następujących czynności:

- a) Profile – normalne zabrudzenia mogą być usuwane przy pomocy letniej wody z mleczkiem typu CIF. Stosowanie środków wybielających lub czyszczenie na sucho ściereczką do usuwania kurzu jest niedopuszczalne. Silnie zabrudzone profile mogą bez większego wysiłku być wyczyszczone specjalnym środkiem do czyszczenia PCV, o który można zapytać w punktach sprzedaży. Nie należy używać zawierających rozpuszczalnik środków polerskich i czyszczących,
- b) Uszczelki – charakteryzują się one dużą odpornością na różne czynniki atmosferyczne. W celu utrzymania ich właściwościowi należy poddawać je następującym zabiegom konserwacyjnym:
 - Regularnie przemywać letnią wodą z płynem do mycia naczyń w celu usunięcia zabrudzeń i kurzu
 - Dwa razy do roku przesmarować powierzchnię uszczelek wazeliną techniczną
 - W przypadku, gdy uszczelka wysunęła się ze szczeliny mocującej, można ją z powrotem wcisnąć kciukiem na przeznaczone do tego miejsce, zaczynając od miejsca, w którym uszczelka jest jeszcze zamocowana.



UWAGA: Należy unikać używania ostro zakończonych przedmiotów, ponieważ mogą one doprowadzić do uszkodzenia uszczelki!

- c) Szyby – najlepiej jest myć letnią wodą przy pomocy irchowej szmatki, w razie potrzeby stosując spryskiwacz do szyb. Należy unikać używania agresywnych środków zawierających rozpuszczalnik,
- d) Okucia – w celu utrzymania prawidłowego funkcjonowania okien, należy regularnie raz w roku przeprowadzać zabiegi konserwacyjne, do których należą:
 - Usuwanie zabrudzeń i smarowanie ruchomych elementów okuć (można stosować wazelinę techniczną, smar lub olej maszynowy bez zawartości żywicy i kwasów)
 - Sprawdzanie śrub mocujących klamkę (w razie potrzeby ich dokręcenie)

6.2. Gwarancja obowiązuje na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

Wnętrza bliżej natury z oknami Forest

