



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. Ilekroć 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, pochwytty, 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

Wnętrza bliżej natury z oknami Forest

- Wyposażenie dodatkowe powyższych systemów, takie jak: pochwyty, klamki, otwieracze doświetli, nawiewniki, samozamykacze, wkładki patentowe, kontaktrony – wg gwarancji dostawców okuć, jednak nie na okres krótszy niż 12 miesięcy
 - Trwałość mocowania szprosów naklejanych – 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.
- 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.

Wnętrza bliżej natury z oknami Forest

- 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:
- 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:
 - Nazwa firmy (zgłaszający)
 - Data zgłoszenia reklamacji
 - Nr faktury
 - Nr zlecenia FOREST oraz pozycja z zamówienia
 - Data realizacji zlecenia
 - Powód zgłoszenia wraz z opisem oraz dokumentacją zdjęciową
 - Adres miejsca montażu stolarki

Wnętrze bliżej natury z oknami Forest

- 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.

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 rozpuszczalniki środków polerskich i czyszczących.
 - b) Uszczelki – charakteryzują się one dużą odpornością na różne czynniki atmosferyczne. W celu utrzymania ich właściwości 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 uszczelki 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 rozpuszczalniki.
 - 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