

REGULAMIN REKLAMACJI

OKNAR KĘPNO SP. Z O.O.

1. Definicje i zakres stosowania Regulaminu Reklamacji

Pojęcia użyte w niniejszym **REGULAMINIE REKLAMACJI** przyjmują znaczenie określone w definicjach zamieszczonych poniżej.

- **PRODUCENT** – **OKNAR Kępno Sp. z o.o. (zwany dalej OKNAR)**, przedsiębiorstwo produkujące towary w celu ich sprzedaży na rynku oraz inni producenci, których komponenty są używane w trakcie produkcji gotowej stolarki okiennej i drzwiowej.
- **SPRZEDAWCA** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której przepisy odrębnych ustaw przyznają zdolność prawną, która nabywa od Producenta produkty, celem ich dalszej odsprzedaży.
- **KUPUJĄCY** – każdy podmiot, który nabywa produkt od Producenta albo od Sprzedawcy, w celach niezwiązanych z prowadzoną działalnością gospodarczą.
- **PRODUKT** – towar wyprodukowany lub dostarczony przez Producenta.
- **GWARANCJA** – zobowiązanie Producenta wobec Kupującego do naprawy lub wymiany produktu, którego wady ujawniły się w okresie gwarancji.
- **SERWIS I KONSERWACJA** – odpłatne usługi polegające w szczególności na sprawdzeniu i zabezpieczeniu okuć (smarowanie/oliwienie), odpowiedniej impregnacji uszczelek, połączeń ramiaków, uzupełnienia ubytków, uszczelnień silikonem, wymianie części zamiennych, innych usługach usunięcia uszkodzeń lub zniszczeń, nieobjętych gwarancją, a stwierdzonych protokołem.
- **NAPRAWA GWARANCYJNA** – według wyboru Producenta naprawa lub wymiana produktu, którego wada ujawniła się w okresie gwarancji.

Jeśli będzie Państwu przysługiwało prawo do skorzystania z uprawnień gwarancyjnych na mocy niniejszego Regulaminu Reklamacji OKNAR podejmie jedno z poniższych działań:

1) dokona naprawy wadliwego produktu w siedzibie Producenta lub w lokalu Kupującego, lub

2) nieodpłatnie dostarczy nowy produkt do siedziby Producenta albo do lokalu Kupującego, lub

3) zwróci Kupującemu cenę produktu zapłaconą przez Kupującego, lub

4) podejmie inne możliwe działania, które okażą się odpowiednie w stosunku do danego produktu.

Niniejszy Regulamin ma zastosowanie wyłącznie do produktów firmy OKNAR oraz do produktów innych producentów, które firma OKNAR wykorzystuje w technologii produkcji gotowych wyrobów stolarki okiennej i drzwiowej, z zastrzeżeniem warunków podanych poniżej, w tym, w szczególności określonych w pkt 4.

Ponadto udzielona gwarancja obejmuje wyłącznie wady, za które odpowiedzialność nie została wyłączona zgodnie z pkt 3 Regulaminu.

2. Okres obowiązywania gwarancji

Reklamacje wynikłe w okresie użytkowania należy zgłosić zgodnie z pkt 5 oraz przed upływem terminu, który, o ile nie wskazano inaczej rozpoczyna się w dniu, w którym produkt OKNAR zostanie sprzedany pierwszemu Kupującemu, a kończy się wraz z zakończeniem okresu gwarancyjnego mającego zastosowanie do produktu OKNAR, odnośnie do którego zgłoszono reklamację.

Okres gwarancji komponentów stosowanych przy produkcji gotowej stolarki okiennej i drzwiowej:

- **ROLETA PCV I ALUMINIOWA – 2 LATA**
- **ŻALUZJA FASADOWA – 2 LATA**
- **SILNIKI SOMFY – 5 LAT**
- **SILNIKI MOBILUS - 5 LAT**
- **SILNIKI POZOSTAŁE - 2 LATA**
- **POZOSTAŁE AKCESORIA (HELLA) – 2 LATA**
- **MOSKITIERY (HILDI I HELLA) – 2 LATA**
- **ELEKTROMAGNES – 2 LATA**
- **POCHWYT – 2 LATA**
- **KLAMKA – 2 LATA**
- **NAWIEWNIK – 2 LATA**
- **SAMOZAMYKACZ – 2 LATA**
- **ZAMKI I WKŁADKI PATENTOWE – 2 LATA**
- **SZYBY – 5 LAT NA SZCZELNOŚĆ SZYBY**
- **OKUCIA SIEGENIA – 2 LAT**

- **OKUCIA GU – 2 LATA**
- **PARAPETY – 1 ROK**
- **USZCZELKI W PROFILACH ALUMINIOWYCH – 5 LAT**
- **AKCESORIA ALUMINIOWE LAKIEROWANE – 1 ROK NA PRZYCZEPNOŚĆ POWŁOKI LAKIERNICZEJ (OBEJMUJE WADY TAKIE JAK ODKLEJANIE, PĘKANIE, RDZEWIENIE I ŁUSZCZENIE SIĘ LAKIERU)**
- **POZOSTAŁE AKCESORIA ALUMINIOWE – 2 LATA**
- **WYPEŁNIENIA DORPOL (NA TERENIE POLSKI) – 2 LATA**
- **WYPEŁNIENIA ADECO – 2 LATA (Ecoline 1,5 roku)**

3. Wady objęte gwarancją

Z zastrzeżeniem warunków określonych w punkcie 4, gwarancja obejmuje wady powstałe na skutek błędów popełnionych w trakcie produkcji, w tym powstałe na skutek zastosowania wadliwych materiałów. Wszelkie inne rodzaje wad produktów OKNAR nie są objęte gwarancją i niniejszym zostają wyłączone.

4. Warunki przyjęcia i przetworzenia zgłoszenia reklamacyjnego

Reklamacje zostaną przyjęte i poddane procedurze oceny w następujących przypadkach:

- złożenia ich zgodnie z pkt 5 niniejszego Regulaminu, na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu,
- opłacenia wszelkich zobowiązań wobec firmy OKNAR,
- dostarczenia kopii dowodu zakupu,
- dostarczenia innych niezbędnych danych do właściwej oceny zgłoszenia reklamacyjnego, w tym dokumentacji zdjęciowej, protokołów serwisu stolarki okiennej i/lub drzwiowej, protokołów podłączenia i rozruchu rolet oraz innych urządzeń elektrycznych przez osoby posiadające stosowne uprawnienia.

Reklamacje zgłaszane na podstawie niniejszego Regulaminu nie zostaną uwzględnione, jeżeli nie zostaną złożone w sposób opisany w pkt 5, a uszkodzenia produktu wynikają bezpośrednio lub pośrednio z:

a) niewłaściwego montażu, tzn. przeprowadzonego niezgodnie z instrukcją montażu lub w razie jej braku niezgodnie z zasadami wiedzy technicznej i sztuki budowlanej. W przypadku samodzielnego montażu stolarki okiennej i/lub drzwiowej przez Kupującego, jest on zobowiązany do posiadania i okazania dowodów dokonania montażu zgodnie z instrukcją Producenta, zasadami wiedzy technicznej i sztuką budowlaną, w tym w szczególności robót

zanikowych i ulegających zakryciu. Dowodami takimi może być dokumentacja zdjęciowa ukazująca zakres robót, oraz sposób wykonania robót zanikowych i ulegających zakryciu,

b) zamontowania poza rekomendowanymi powierzchniami montażu, czyli powierzchniami nieoczyszczonymi i/lub niewyrównanymi po wcześniejszym demontażu i/lub wykuwaniu otworu,

c) niewłaściwego wykorzystywania lub używania stolarki okiennej i/lub drzwiowej,

d) zużycia,

e) użycia nieodpowiednich części zamiennych lub akcesoriów,

f) podłączenia silników elektrycznych przez osoby nieuprawnione,

g) niewłaściwego transportu,

h) innego niewłaściwego rodzaju obsługi,

i) nieuprawnionych zmian w produkcji,

j) innych czynników, niż te powyżej, a nie mających związku z zastosowaniem wadliwych materiałów lub błędami popełnionymi w trakcie produkcji.

Ponadto gwarancją nie są objęte żadne wady, usterki lub uszkodzenia produktu, które wynikają bezpośrednio lub pośrednio z zaniedbań, w szczególności z niewykonywania regularnego sprawdzania i serwisowania produktu, albo zaniedbań dotyczących używania i konserwacji produktu zgodnie z instrukcją użytkownika, konserwacji i serwisu wyrobów zawartą w niniejszym Regulaminie (pkt 7).

Gwarancja nie obejmuje roszczeń dotyczących:

- odbarwień części produktu, które nie są widoczne przy jego normalnym użytkowaniu,
- zmian koloru i jego zaniku, wywołanych przez słońce/skroplenia/kwaśne deszcze/słone odpryski, a także wszystkie inne zjawiska powodujące korozje lub zmiany materiałowe,
- wszystkich innych zmian kosmetyczno – estetycznych, takich jak np. zwieszanie się tkanin lub listewek żaluzji lub zmiany szczeliwa w szybie,
- nieuniknionego lub spodziewanego obniżenia efektywności produktu, w tym wartości technicznych i odporności,
- zmian, które zachodzą podczas normalnego korzystania z produktu,
- obniżonego lub ograniczonego funkcjonowania, bądź przecieków wynikających z zablokowania spowodowanego zabrudzeniem, oblodzeniem, śniegiem lub deszczem nawalnym itp.,

- wystąpienia takich defektów jak zmiany koloru, cienie lub ślady itp. na szkle, które były obecne w chwili dostarczenia lub powstały w czasie okresu gwarancyjnego i które nie powodują dostrzegalnego pogorszenia widoczności,
- wystąpienia takich defektów jak zmiany koloru, cienie lub ślady itp. na profilach, które były obecne w chwili dostarczenia lub powstały w czasie okresu gwarancyjnego,
- korozji (na elementach metalowych),
- szkody spowodowanej wypadkiem, w tym w szczególności przypadkowym rozbiciem lub pęknięciem szyby,
- problemów spowodowanych penetracją wody na przykład wynikająca z nawałnych deszczy lub zatorów, ale nie spowodowaną wadą produktów firmy,
- wadliwego projektu budowlanego lub wadliwych prac budowlanych,
- ruchów sąsiednich budynków lub budowli,
- dokonywania samowolnych zmian w produktach oraz dodawania innych komponentów bez pisemnej zgody Producenta,
- ekstremalnych warunków pogodowych takich jak uderzenie pioruna, ciężkie gradobicie, deszcze nawałne, trąby powietrzne, silny i porywisty wiatr,
- wykorzystania produktów w warunkach przekraczających ich limity projektowe,
- zastosowania obróbki po dostarczeniu produktu np. szlifowania, piaskowania, wytrawiania, pastowania albo inne obróbki powierzchniowej,
- zmian koloru szkła lub profilu oraz szkód spowodowanych niekorzystnymi warunkami, takimi jak czynniki atmosferyczne oraz antropogeniczne powodujące korozje, np. kwaśnie deszcze, opary z oczyszczalni ścieków, dymy powstające z palenisk domowych,
- korozja szkła wynikającą z zalegającej na szkle wody lub gruzu,
- skraplania na szybach, które może wystąpić jako naturalna konsekwencja wilgotności wewnątrz lub na zewnątrz budynku, albo na skutek różnicy temperatur wewnątrz i na zewnątrz pomieszczenia,
- roszczeń dotyczących szyb, jeżeli na ich powierzchnię nałożono warstwę jakiegokolwiek substancji,
- wszelkich podobnych zjawisk, innych niż te, które zostały scharakteryzowane jako wady.

OKNAR nie przyjmuje żadnej odpowiedzialności na podstawie niniejszego Regulaminu ani na żadnej innej podstawie, z tytułu utraty korzyści, wszelkich pośrednich i wynikowych strat wynikających lub związanych z reklamacją złożoną zgodnie z niniejszym Regulaminem.

OKNAR nie przyjmuje odpowiedzialności za straty spowodowane bezpośrednio lub pośrednio przez zdarzenia pozostające poza kontrolą Producenta, w tym w szczególności spory pracownicze, pożar, wojnę, terroryzm, ograniczenia nałożone na import, zamieszki polityczne, nadzwyczajne zjawiska przyrodnicze, wandalizm lub inne zdarzenia siły wyższej.

Na mocy niniejszego Regulaminu OKNAR nie ogranicza ani nie wyłącza odpowiedzialności, której w związku z odrębnymi uprawnieniami Kupującego wyłączyć się nie da, jednakże nie ponosi odpowiedzialności za roszczenia wynikające z obrażeń lub szkody majątkowej, w tym dotyczących produktów Producenta objętych gwarancją, spowodowanych podjęciem nieupoważnionej próby naprawy bądź wymiany.

OKNAR może, według swojego uznania, odmówić wszelkich środków naprawczych przewidzianych niniejszą gwarancją, jeżeli nieuprawnione próby naprawy lub wymiany produktu objętego gwarancją powodowałyby dalsze szkody.

W żadnym wypadku nie należy podejmować prób samodzielnej naprawy lub wymiany produktów firmy OKNAR, w przeciwnym, wypadku wszelkie reklamacje dotyczące usterek wynikających z takich działań zostaną odrzucone.

Obowiązkiem Kupującego jest zmniejszenie lub zminimalizowanie szkód, które może spowodować produkt firmy OKNAR objęty gwarancją.

5. Reklamacja pisemna (warunki rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego)

W celu realizacji uprawnień gwarancyjnych Kupujący powinien złożyć pisemną reklamację na druku stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu, wraz z niezbędnymi dokumentami (dowodem zakupu, zdjęciami itp.) w czasie trwania okresu gwarancyjnego oraz opłacić wszelkie należności z tytułu zakupionej stolarki, wyposażenia dodatkowego i ewentualnych robót montażowych.

6. Warunki dodatkowe

a) Jeżeli w momencie naprawy lub wymiany dany produkt nie jest już produkowany, albo nie jest już produkowany w tej samej wersji (forma, kolor, wykończenie itd.) OKNAR jest upoważniony do zastąpienia go podobnym produktem. Ponadto, jako warunek realizacji uprawnień gwarancyjnych, Producent ma prawo do żądania zwrotu wadliwego produktu do magazynu firmy albo zatrzymania go w lokalu Kupującego, według wyłącznego uznania OKNAR.

b) W przypadku kwestii spornych w celu określenia zasadności reklamacji w pierwszej kolejności Producent odwoływać się będzie do złożonego zamówienia, w związku z tym

zamówienia powinny być sporządzone na piśmie lub w formie elektronicznej, potwierdzone przez Kupującego.

- c) OKNAR ma prawo żądać zapłaty kosztów wizyty serwisowej, jeżeli reklamacja Kupującego okaże się bezzasadna. Ponadto Kupujący jest zobowiązany do poniesienia wszelkich innych kosztów, w związku z demontażem lub ponownym montażem produktów firmy OKNAR oraz zabezpieczeniem produktu.
- d) Kupujący w momencie odbioru zamówienia zobowiązany jest do ilościowego i jakościowego sprawdzenia wyrobów w zakresie wad jawnych, które nie mogą być podstawą reklamacji po odbiorze stolarki. Zobowiązany jest również do podpisania dokumentu potwierdzającego odbiór wyrobów, dołączonego do faktury, jeśli nie stwierdzono wad. Za wady jawne uważa się niezgodności:
- wymiarów,
 - podziałów,
 - kolorów,
 - uszkodzenia mechaniczne szyb,
 - uszkodzenia mechaniczne profili typu rysy, pęknięcia.

W przypadku stwierdzenia wad jawnych Kupujący zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Producenta. Jeśli Kupujący nie dokona weryfikacji wyrobu przy jego odbiorze, nie zgłosi stwierdzonych wad niezwłocznie lub jeśli zdecyduje się zamontować wadliwy wyrób, traci prawo jego reklamowania oraz dochodzenia innych szkód spowodowanych wadą wyrobu. Kupujący zgłasza stwierdzone nieprawidłowości pisemnie, na protokole odbioru dołączonym do faktury. Weryfikacja przez Kupującego bezwzględnie musi nastąpić w momencie przekazania stolarki lub po zakończeniu prac montażowych.

- e) Kupujący zobowiązany jest do zapewnienia dostępu Sprzedającemu do wadliwego produktu w celu dokonania koniecznych oględzin związanych z dalszym rozpatrywaniem reklamacji. Kupujący na żądanie Producenta w miarę możliwości udostępni mu również dokumentację dotyczącą reklamowanego produktu. Podjęcie przez Producenta czynności lub działań mających na celu ocenę zasadności zgłoszenia reklamacyjnego nie jest jednoznaczne z uznaniem reklamacji ani roszczeń Kupującego oraz nie wyklucza możliwości nieuwzględnienia reklamacji.
- f) W przypadku montażu wyrobów Producenta samodzielnie przez Kupującego lub przez firmy remontowo-budowlane na zlecenie Kupującego bądź przez firmy wskazane przez Producenta, pełną odpowiedzialność za wykonane roboty montażowo-budowlane ponosi

Kupujący bądź w/w firmy wykonujące usługę montażu zgodnie z instrukcją montażu, sztuką budowlaną i zasadami wiedzy technicznej.

- g) W przypadku osobistego odbioru zakupionego produktu lub za pośrednictwem firmy transportowej na zlecenie Kupującego, Producent i Sprzedający nie odpowiadają za uszkodzenia, które wyniknęły podczas transportu. W przypadku transportu Producenta, odpowiedzialność ta zostaje zachowana.
- h) Wady wyrobu wynikłe w okresie gwarancji rozpatrywane będą w terminie 14 dni od daty zgłoszenia, przy czym czas usunięcia usterek może się wydłużyć gdy naprawa wymaga wymiany elementów konstrukcyjnych wyrobów, lub z innych ważnych przyczyn obiektywnych.
- i) Wszelkie odbarwienia, zarysowania i pęknięcia na powierzchni profili okiennych oraz odbarwienia, zarysowania, pęknięcia, wady punktowe i zabrudzenia pakietów szybowych, nie ujawnione w czasie odbioru naszych wyrobów w dniu zakupu, a także spowodowane czynnikami zewnętrznymi, nie związanymi z naszym programem produkcji oraz wady, które pozostają niewidoczne po zamontowaniu i nie mają wpływu na wartość użytkową wyrobu (np. zarysowania) – nie podlegają reklamacji. Z wyjątkiem wad ukrytych. W zakresie odbioru szyb Kupującego obowiązują specyfikacje jakościowe ich producentów stanowiące załącznik nr 10.1, 10.2 i 10.3 do Regulaminu.
- j) Wszelkie podłączenia napędów elektrycznych i innych urządzeń elektrycznych, powinny być wykonane przez osobę uprawnioną do tego celu. Z podłączenia i uruchomienia należy sporządzić pisemny protokół podpisany przez osobę uprawnioną i Kupującego.
- k) Niniejsza gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

7. Instrukcja dotycząca użytkowania, konserwacji i serwisu wyrobów:

CZYSZCZENIE	<p>Delikatnie zabrudzone ramy okien należy myć letnią wodą, z dodatkiem płynu do mycia naczyń. Nie używać środków szorujących ani nie wycierać ram na sucho np. ścierką do kurzu. Mocno zabrudzone ramy czyścić i pielęgnować specjalnym środkiem. Szczególnie przy oknach foliowanych używać specjalnych środków czyszczących nie powodujących zarysowań.</p> <p>UWAGA: Nie używać żadnych środków czyszczących i polerujących zawierających rozpuszczalnik, w szczególności zmywaczy do paznokci i tzw. środków do czyszczenia plastików.</p>
--------------------	---

ODWODNIENIA	W miarę użytkowania stolarki budowlanej w jej ramach może gromadzić się brud. Odwodnienie to kanalik, który pozwala na odtransportowanie wody na zewnątrz. Odpływ wody umieszczony w dolnej ramce powinien być zawsze czysty, żeby umożliwić przepływ wody przez cały czas.
PIELĘGNACJA USZCZELEK	Uszczelki należy regularnie czyścić z kurzu i innych osadów. Jeżeli uszczelka wysunie się z rowka należy wsadzić ją z powrotem używając kciuka, zaczynając od części umocowanej. Nie używać ostrych przedmiotów, gdyż może to spowodować uszkodzenie uszczelki.
KONSERWACJA MECHANIZMU	Wszystkie ruchome części okna należy przynajmniej raz w roku konserwować właściwym do tego celu olejem lub smarem. Nieprawidłowe działanie mechanizmu zawiasowego uwidoczni ewentualne tarcia, wtedy niezbędna jest konserwacja. Mechanizm okna posiada możliwość regulacji. Konserwację i regulację musi wykonać specjalista, w tym przypadku Producent stolarki. Tylko on będzie w stanie ocenić co należy zrobić, aby przywrócić prawidłowe działanie mechanizmów. Z przeprowadzonych czynności należy sporządzić protokół.

8. Integralną częścią niniejszego Regulaminu są załączniki:

- 1) Zał. nr 1 – wzór protokołu reklamacyjnego,
- 2) Zał. nr 2 - cennik usług serwisowych i naprawczych,
- 3) Zał. nr 3.1 - karta gwarancyjna do umów,
- 4) Zał. nr 3.2 - karta gwarancyjna dla zleceń,
- 5) Zał. nr 4 - instrukcja obsługi, użytkowania i konserwacji stolarki PVC firmy OKNAR,
- 6) Zał. nr 5 - instrukcja obsługi i konserwacji GU,
- 7) Zał. nr 6 - instrukcja obsługi i konserwacji Siegenia,
- 8) Zał. nr 7 - instrukcja regulacji Siegenia,
- 9) Zał. nr 8 - profesjonalny montaż okien greenteQ,
- 10) Zał. nr 9 - regulamin transportu / odbioru towarów,
- 11) Zał. nr 10.1 - specyfikacja jakościowa AGC (szyby),
- 12) Zał. nr 10.2 - kryteria jakościowe Saint - Gobain (szyby),

13) Zał. nr 10.3 - kryteria oceny jakości NSG (szyby),

OKNAR Kępno Sp. z o.o.
Świba 78
63-600 Kępno
e-mail: reklamacje@oknar.pl
tel. + 48 627 912 800
kom. 48 889 066 611
fax. + 48 627 912 801

Obowiązujące instrukcje, dokumenty oraz formularze można znaleźć na stronie internetowej
<https://oknar.pl/>

OKNAR Kępno Sp. z o.o.
Świba 78
63-600 Kępno

Tel: 627 912 803
Kom: 889 066 611
E-mail: biuro@oknar.pl

Bank: 61 1050 1201 1000 0090 304 58286
IBAN: 39 1050 1201 1000 0090 3045 8294
BIC: INGBPLPW

NIP: 6192021655
REGON: 302823185

Prezes Zarządu: S.Grzesiak
Członek Zarządu: A.Guzy

OKNAR

Kępno Sp. z o. o.

Ein Unternehmen der LVG-Gruppe

OKNAR Kępno Sp. z o.o.
Świba 78
63-600 Kępno

Tel: 627 912 803
Kom: 889 066 611
E-mail: biuro@oknar.pl

Bank: 61 1050 1201 1000 0090 304 58286
IBAN: 39 1050 1201 1000 0090 3045 8294
BIC: INGBPLPW

NIP: 6192021655
REGON: 302823185

Prezes Zarządu: S.Grzesiak
Członek Zarządu: A.Guzy