

## KARTA GWARANCYJNA

### I OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

1. Gwarancja jakości udzielana jest przez firmę Entermatic Polska sp. z o.o. z siedzibą w Zielonej Górze przy ulicy Chemicznej 2, NIP 9291852734 Regon 0000449258.
2. Gwarancja jakości udzielana na podstawie niniejszego oświadczenia gwarancyjnego obowiązuje na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i na terenie krajów do, których Entermatic sprzedał swoje wyroby bezpośrednio.
3. Gwarancją objęte są wyłącznie produkty (rzeczy) wytwarzane przez Gwaranta, nabyte od Gwaranta lub partnerów handlowych działających na podstawie umów o współpracę.
4. Rzeczy sprzedawane przez Gwaranta, ale przez niego nie wytwarzane, objęte są wyłącznie gwarancją jakości udzieloną przez wytwórców tych rzeczy na podstawie odrębnie składanych oświadczeń gwarancyjnych.
5. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest całkowite uregulowanie należności za dostarczony towar. Warunek ten nie dotyczy sprzedaży na rzecz osób fizycznych (Konsument) nie prowadzących działalności gospodarczej.
6. Klient zobowiązany jest do ilościowego i jakościowego odbioru wyrobów w zakresie wad jawnych, które nie mogą być podstawą do reklamacji po odbiorze produktu. Za wady jawne uważa się: niezgodność wymiarów, podziałów, kolorów, ilości oraz uszkodzenia mechaniczne takie jak pęknięcia, rysy itp.. W przypadku stwierdzenia wad jawnych klient, który zdecyduje się zamontować wadliwy wyrób traci prawo jego reklamowania oraz dochodzenia naprawy innych szkód spowodowanych wadą wyrobu.

### II OKRESY GWARANCJI I TERMINY

1. Dla właściwie zastosowanych, zamontowanych i użytkowanych rzeczy wytworzonych przez Gwaranta okres udzielonej gwarancji wynosi:
  - A) 60 miesięcy na stolarkę aluminiową,
  - B) 24 miesiące na okucia,
  - C) 24 miesiące na automatykę.
2. Gwarant odpowiada za tytułu udzielonej gwarancji jakości, jeżeli wada rzeczy przez niego wytworzonej zostanie stwierdzona przed upływem właściwego dla niej okresu gwarancji, którego bieg rozpocznie się od dnia wydania tej rzeczy kupującemu.
3. Gwarancja producenta na sprzedany towar wyłącza, uprawnia kupującego wynikające z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej. (Nie dotyczy Konsumentów).

### III POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. W okresach gwarancji określonych w punkcie II.1 niniejszego oświadczenia gwarancyjnego, wady rzeczy należy zgłaszać Gwarantowi niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 3 dni od stwierdzenia wadliwości rzeczy pod rygorem odrzucenia reklamacji i utraty praw gwarancyjnych rzeczy dotkniętej wadą.
2. Pod rygorem odrzucenia reklamacji zgłoszenie reklamacyjne musi być złożone i przesłane do Gwaranta w formie pisemnej na adres siedziby firmy lub drogą poczty elektronicznej na adres [serwis@entermatic.pl](mailto:serwis@entermatic.pl) z dokładnym opisem wady jaka wystąpiła wraz z załączonym zdjęciem ukazującym rzekomą wadę oraz skanem karty gwarancyjnej.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno być składane bezpośrednio w lokalu przedsiębiorstwa, które dokonało sprzedaży rzeczy. W przypadku braku możliwości złożenia zgłoszenia reklamacyjnego w lokalu przedsiębiorstwa dokonującego sprzedaży, zgłoszenie należy przesłać w formie elektronicznej na adres [serwis@entermatic.pl](mailto:serwis@entermatic.pl) lub listem poleconym na adres siedziby firmy Entermatic.
4. Do skutecznego zgłoszenia reklamacji w lokalu przedsiębiorstwa niezbędne jest okazanie przez uprawnionego dowodu zakupu rzeczy. W przypadku, gdy zgłoszenie reklamacyjne przesyłane jest przez uprawnionego bezpośrednio do Gwaranta, uprawniony powinien dołączyć kopię dowodu zakupu rzeczy.
5. Przesłane do Gwaranta zgłoszenie reklamacji wypełnione niekompletnie lub nieczytelnie albo bez kopii dowodu zakupu, uważa się za nieskuteczne wobec Gwaranta, który w takim

wypadku nie wykona żadnych czynności gwarancyjnych, o czym poinformuje uprawnionego, który winien uzupełnić lub wnieść poprawki do przesłanego zgłoszenia reklamacyjnego bądź prawidłowo potwierdzić fakt dokonania zakupu rzeczy.

6. Jeżeli po otrzymaniu kompletnie i czytelnie wypełnionego formularza zgłoszenia reklamacji wada rzeczy lub przyczyny z których wada powstała budzą uzasadnione wątpliwości, co do ich związku z oświadczeniem gwarancyjnym, Gwarant niezwłocznie podejmie działania mające na celu umówienie z uprawnionym, terminu oględzin wadliwej rzeczy w miejscu jej składowania bądź w budowaniu. Czasu niezbędnego do umówionego terminu oględzin oraz wykonania oględzin w miejscu składowania bądź w budowaniu rzeczy nie wlicza się do czasu trwania reklamacji.

7. Oględzin w miejscu składowania bądź w budowaniu rzeczy w pierwszej kolejności dokonuje sprzedawca, a gdy to jest niemożliwe Gwarant albo osoby trzecie posiadające upoważnienie Gwaranta do dokonania tej czynności w zakresie posiadanego upoważnienia. Podmiot dokonujący oględzin zobowiązany jest do sporządzenia protokołu z oględzin, z dokumentacją foto/video w dniu ich dokonania oraz niezwłocznego przesłania kopii całej dokumentacji drogą poczty elektronicznej do Gwaranta na adres [serwis@entermatic.pl](mailto:serwis@entermatic.pl). Protokół z oględzin albo przesłaną kopię protokołu Gwarant dołącza do otrzymanego wcześniej zgłoszenia reklamacyjnego.

8. W terminie 7 dni od daty oględzin rzeczy w miejscu jej składowania bądź w budowania Gwarant zawiadamia uprawnionego na piśmie o uznaniu zgłoszenia reklamacyjnego wraz z proponowanym sposobem i terminem usunięcia wadliwości rzeczy albo o odrzuceniu zgłoszenia reklamacyjnego wraz z podaniem uzasadnienia.

9. Każdorazowo w przypadku uznania przez Gwaranta zgłoszenia reklamacyjnego wadliwości rzeczy jako zasadnego i podlegającego oświadczeniu gwarancyjnemu, Gwarant niezwłocznie wadę usuwa poprzez naprawę rzeczy, a dopiero, gdy okaże się to niemożliwe, poprzez wymianę rzeczy na wolną od wad. Przy ocenie niezwłoczności działania Gwaranta w usuwaniu wadliwości rzeczy pod uwagę bierze się odpowiednie postanowienie art.354 i 355 K.c.

10. W przypadku uznania przez Gwaranta zgłoszenia reklamacyjnego wadliwości rzeczy jako zasadnego i podlegającego oświadczeniu gwarancyjnemu, Gwarantowi w każdej chwili przysługuje prawo zwrotu uprawnionemu zapłaconej ceny, co oznacza rozwiązanie łączącej strony umowy wzajemnej w odniesieniu do rzeczy wadliwej oraz przeniesienie własności rzeczy z uprawnionego na Gwaranta, a także wygaśnięcia zobowiązań wynikających ze złożonego przez Gwaranta oświadczenia gwarancyjnego. Do zwrotu zapłaconej ceny na podstawie powyższego postanowienia stosuje się odpowiednio art. 496 K.c.

11. W przypadku zgłoszenia przez uprawnionego na podstawie oświadczenia gwarancyjnego reklamacji wady nieistotnej albo nieobjętej niniejszym oświadczeniem gwarancyjnym oględziny rzeczy wykonane przez Gwaranta w miejscu jej składowania albo w budowaniu oznaczają zlecenie Gwarantowi wykonania ekspertyzy, do której stosuje się odpowiednio art.735 K.c.

### IV WADLIWOŚĆ RZECZY I SPOSÓB ICH OCENY

1. W związku z obowiązkiem Gwaranta wytwarzania rzeczy zgodnych z wymaganiami krajowych przepisów techniczno-budowlanych oraz odpowiednich norm europejskich znajdujących się w zbiorze Polskich Norm, wady rzeczy przez niego wytworzonych oraz przyczyn ich powstania oceniane będą w miejscu składowania bądź w budowania rzeczy wedle postanowień tych przepisów i norm oraz zaleceń instytutów naukowo-badawczych stanowiących źródło aktualnej wiedzy technicznej, a przede wszystkim:

- A) Normy PN-EN 14351-1+A2:2016-10 Okna i drzwi – Norma wyrobu, właściwości eksploatacyjne. Część 1: Okna i drzwi zewnętrzne,
- B) Normy PN-EN 1279-5:2018-08 – wersja angielska Szkło w budownictwie – Izolacyjne szyby zespolone – Część5: Normy wyrobu,

C) Wygląd powłoki określa licencja Qualicoat oraz Qualideco, ocenia się ją na powierzchni istotnie ważnej z punktu widzenia wyglądu i użyteczności wyrobu. Nie włącza się do powierzchni istotnie ważnych krawędzi, większych wgłębień i powierzchni drugorzędnych. Powłoka musi mieć równomierny kolor i połysk z dobrym kryciem. Kryteria te muszą być spełnione przy następujących warunkach oceny:

- dla elementów używanych na zewnątrz: oglądanie z odległości 5m,
- dla elementów używanych wewnątrz: oglądanie z odległości 3m.

### V OGRANICZENIA I WYŁĄCZENIA Z GWARANCJI

1. Zobowiązania Gwaranta dotyczą jedynie wad rzeczy powstających z przyczyn tkwiących w sprzedanej rzeczy i nie obejmują wad będących następstwem:

- A) Użycia Produktu (rzeczy) niezgodnie z normalnym przeznaczeniem,
- B) Użytkowania lub pielęgnacji rzeczy niezgodnie z którymkolwiek z zaleceń Gwaranta wynikających z „Instrukcji użytkowania i konserwacji stolarki aluminiowej firmy Entermatic” dostępnej dla zainteresowanych pod adresem internetowym <http://entermatic.pl/klient-indywidualny>,
- C) Zainstalowania rzeczy w sposób niezgodny z „Instrukcją montażu” oraz aktualnym stanem wiedzy technicznej w każdym przypadku, w którym Gwarant na podstawie umowy nie odpowiada za instalację w miejscu w budowania rzeczy; dostępnej dla zainteresowanych pod adresem internetowym <http://entermatic.pl/klient-indywidualny>,
- D) Niewłaściwego transportu oraz składowania rzeczy w miejscu przechowania,
- E) Regulacji, napraw i przeróbek rzeczy wykonanych przez osoby nieupoważnione przez Gwaranta,
- F) Działanie siły wyższej.

2. Oświadczenia gwarancyjne nie obejmują jakichkolwiek wad rzeczy wytworzonych przez gwaranta sprzedanych na odległość w rozumieniu art.2 ust.1 Ustawy z dnia 30 maja 2014r o prawach konsumenta przez podmioty inne niż Gwarant lub jego partnerzy handlowi.

3. W przypadku stwierdzenia wady rzeczy przez uprawnionego bądź inną osobę rzecz użytkującą oraz braku zgłoszenia reklamacji w terminach określonych w punkcie III.1 niniejszego oświadczenia gwarancyjnego zobowiązania Gwaranta w stosunku do tej rzeczy wygasają.

4. W przypadku braku zgłoszenia serwisowego, o którym mowa w punkcie 5.2 „Instrukcja użytkowania i konserwacji stolarki aluminiowej firmy Entermatic” dostępnej dla zainteresowanych pod adresem internetowym <http://entermatic.pl/klient-indywidualny>, okresy gwarancji określone w punkcie II.1 oświadczenia gwarancyjnego ulegają skróceniu do 24 miesięcy.

5. Firma Entermatic nie udziela gwarancji dotyczących różnic odcieni tych samych kolorów a w szczególności lakierów typu dekor, a także różnic uwarunkowanych wzorami strukturalnymi koloru. Różnice zależne są od różnych partii dostarczanych przez producentów podzespołów, z którymi współpracuje Entermatic, w różnych odstępach czasu.

6. Gwarancja nie obejmuje elementów ulegających naturalnemu zużyciu a w szczególności: klamek, pochwyty.

7. W przypadku gdy produkt zamontowany jest w budynku użyteczności publicznej, handlowo-usługowym, przemysłowym, biurowym i innym gdzie użytkownik odbiega od średniej użytkowania w budynkach mieszkalnych jednorodzinnych okresy gwarancji określone w punkcie II.1 oświadczenia gwarancyjnego ulegają skróceniu do 12 miesięcy.

### VI ROZSTRZYGANIE SPORÓW

1. Wszelkie kwestie sporne powstające w związku z niniejszym oświadczeniem strony postanawiają rozwiązywać w pierwszej kolejności, w sposób polubowny.

2. W przypadku braku możliwości polubownego załatwienia sporu, każdej ze stron przysługuje prawo do przeniesienia go na drogę sądową przed właściwy Sąd Powszechny.