

## OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI FIRMY MARSEL SP. Z O.O.

Firma Marsel Sp. z o.o. z siedzibą w Goleniowie przy ul. I Brygady Legionów 13, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym - Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Szczecinie XIII Wydział Gospodarczy pod numerem 0000203060, NIP: 856-17-20-687, REGON: 810556236, udziela gwarancji na stolarkę PVC / aluminiową\* zgodnie z wymienionymi poniżej warunkami:

1. Podpisanie przez nabywcę, zwanego dalej **Kupującym**, umowy sprzedaży stolarki okiennej / drzwiowej PVC/ aluminiowej z firmą Marsel Sp. z o.o., zwaną dalej **Producentem**, oznacza zaakceptowanie ogólnych warunków gwarancji.
2. Szczegółowy wykaz produktów objętych gwarancją określony zostaje każdorazowo pomiędzy stronami w umowie / zleceniu sprzedaży stolarki okiennej / drzwiowej.
3. **Kupujący** zobowiązany jest do zapoznania się z Instrukcją Użytkowania i Konserwacji Stolarki na zakupione wyroby, znajdującą się na stronie internetowej **Producenta** ([www.marsel.com.pl](http://www.marsel.com.pl)). Usterki wynikające z nieprawidłowej obsługi nie mogą być podstawą złożenia reklamacji.
4. Okres gwarancyjny liczony jest od dnia wydania **Kupującemu** towaru przez **Producenta** oraz podpisania przez **Kupującego** dokumentów dostawy. Brak osoby upoważnionej ze strony **Kupującego** do odbioru towaru w dniu jego wydania nie wpływa na przesunięcie terminu rozpoczęcia biegu okresu gwarancji. W przypadku korzystania przez **Kupującego** z usługi montażu, wykonywanej przez autoryzowaną przez **Producenta** firmę, okres gwarancyjny rozpoczyna się od daty zakończenia prac montażowych i podpisania protokołu odbioru stolarki. W przypadku braku osoby upoważnionej ze strony **Kupującego** w chwili zakończenia prac, dopuszcza się jednostronne podpisanie protokołu odbioru robót przez **Producenta**. W takim przypadku podpisany jednostronnie protokół stanowi podstawę rozpoczęcia biegu okresu gwarancyjnego na zakupione towary i usługi.

Okresy gwarancji wynoszą:

- ✓ 60 miesięcy na okna i drzwi wewnętrzne / zewnętrzne z PVC / aluminiowe w zakresie wytrzymałości profili, prawidłowego funkcjonowania okuć, szczelności pakietu szybowego,
- ✓ 24 miesiące na stolarkę PVC / aluminiową o nietypowych kształtach (np. łuki, trapezy, trójkąty, skosy itp.)
- ✓ 24 miesiące na rolety, żaluzje fasadowe, moskitiery i inne przegrody przeciwsłoneczne, pod warunkiem, że producent nie przewiduje krótszego okresu gwarancji na dany produkt
- ✓ 12 miesięcy na akcesoria dodatkowe tj. klamki, pochwyt, proste wypełnienia wsadowe, wkładki patentowe, zamki drzwiowe, samozamykacze, ograniczniki, nawietrzaki, szpros naklejane, parapety wewnętrzne i zewnętrzne, centrale sterujące, elektrozaczepty, mechanizmy zamykania i otwierania naświetli itp.
- ✓ 12 miesięcy na usługi montażowe

Okres gwarancji dla dostawy zastępczej (tj. nowego wyrobu dostarczonego w zastępstwie wadliwego) wynosi 12 miesięcy, jednak nie mniej niż pozostały pierwotny okres gwarancji.

5. Gwarancja nie obejmuje wad lub usterek powstałych w wyniku:
  - roszczeń z tytułu parametrów technicznych stolarki, o ile są lub były w momencie zakupu zgodne z obowiązującymi aprobatami i normami zakładowymi,
  - uszkodzeń powstałych w wyniku nieprzestrzegania przez **Kupującego** Instrukcji Użytkowania i Konserwacji Stolarki,
  - zastosowania wyrobu niezgodnie z jego przeznaczeniem,
  - zmian konstrukcyjnych w wyrobie, dokonanych przez **Kupującego** bez zgody **Producenta**,
  - uszkodzeń powstałych w wyniku montażu niezgodnego z zasadami sztuki budowlanej, jeżeli montaż nie był wykonany przez firmę autoryzowaną przez **Producenta**,
  - zaniechania konserwacji wyrobu,
  - napraw prowadzonych przez osoby nieupoważnione przez **Producenta**,

- wymontowania wyrobu z miejsca pierwotnego montażu i powtórnego zamontowania w innym miejscu, przez osoby nieupoważnione przez **Producenta**,
  - działania czynników zewnętrznych, takich jak ogień, sole, kwasy i inne substancje,
  - wady szyb zespolonych wynikające ze zjawisk fizycznych, takich jak: interferencja światła (pierścienie Newtona, prążki Brewstera, samoistne pęknięcia szyb związane z rozprężaniem),
  - dopuszczalnych wad elementów składowych stolarki (profile, okucia, szkło itd.) zgodnie z wytycznymi i kryteriami producenta danych wyrobów,
  - dopuszczalnych wad szkła izolacyjnego: płaskie uszkodzenia brzegów nie uszczuplające wytrzymałości szkła, zgodnie z obowiązującymi normami, zaleceniami producenta i kryteriami technicznymi produkowanych przez niego wyrobów,
  - zjawiska skraplania pary wodnej, wynikającego z dużych różnic w wilgotności powietrza w pomieszczeniu i na zewnątrz oraz przy dużych amplitudach temperatur, występujących w krótkich przedziałach czasowych, wynikające ze złej wentylacji pomieszczenia lub warunków atmosferycznych,
  - zanieczyszczenia szyb, okuć oraz profili zaprawą, farbą, gruzem, wapnem, gipsem itp. oraz wynikających z tych przyczyn uszkodzeń,
  - zdarzeń mających charakter zdarzeń losowych, jak włamanie, dewastacja, bądź siły wyższej jak huragan, powódź, uderzenie pioruna itp.
  - uszkodzenia mechaniczne, chemiczne oraz wywołane wysoką temperaturą
  - uszkodzenia produktów nie spowodowane przez **Producenta**, w tym wynikające z niestabilności konstrukcji, w której produkty zostały zamontowane.
  - niewłaściwego transportu i załadunku, który został zorganizowany przez inny podmiot niż **Producent**,
6. **Producent** nie ponosi odpowiedzialności za produkt wykonany na życzenie **Kupującego**, niezgodnie z obowiązującymi normami i wytycznymi, o których mowa w pkt 12 Ogólnych Warunków Gwarancji (np. przekroczone dopuszczalne przez **Producenta** rozmiary konstrukcji, przekroczona dopuszczalna waga pakietów szybowych, rozwiązania indywidualne i niesystemowe). W takiej sytuacji gwarancja nie przysługuje.
7. Wady jawne dostarczonej stolarki, tj. niezgodność wymiarów, niezgodność kolorów, zarysowania i pęknięcia profili oraz pakietów szybowych, uszkodzenia mechaniczne, należy zgłaszać w formie pisemnej na dokumentach wyszczególnionych w pkt 4 Ogólnych Warunków Gwarancji. Wszystkie wady jawne, zgłaszane po podpisaniu przez **Kupującego** dokumentów wyszczególnionych w pkt 4 nie podlegają gwarancji. Możliwość tymczasowego montażu produktu z ujawnioną wadą jawną należy każdorazowo konsultować z przedstawicielem **Producenta**.
8. W czasie trwania gwarancji **Producent** usuwa bezpłatnie wszelkie usterki powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanej stolarce, będące wadami powstałymi w trakcie produkcji lub wadami materiału i zobowiązuje się, według własnego uznania, do naprawy towaru wadliwego lub jego wymiany na towar bez wad. **Producent** nie ponosi innych kosztów spowodowanych wadą wyrobu poza w/w jak np. koszty napraw innych elementów. Wybór sposobu spełnienia roszczeń pozostaje w gestii **Producenta**.
9. **Producent** w każdym przypadku może zwolnić się z obowiązków wynikających z warunków gwarancji poprzez zapłatę **Kupującemu** kwoty stanowiącej równowartość ceny zapłaconej przez **Kupującego** za produkty, które nie są zdatne do użytku zgodnie z normalnym przeznaczeniem. W powyższym przypadku **Kupujący** jest zobowiązany do zwrotu tych produktów **Producentowi**.
10. Naprawa gwarancyjna nie obejmuje czynności przewidzianych w Instrukcji Użytkowania i Konserwacji Stolarki, do których wykonania zobowiązany jest **Kupujący** we własnym zakresie i na własny koszt.
11. W zakres świadczeń gwarancyjnych nie wchodzi konserwacja zakupionego produktu oraz bieżące regulacje. Jeżeli produkt został wyregulowany po zakończeniu montażu, każda kolejna regulacja/ konserwacja jest płatna zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem **Producenta**.
12. Niezdatność produktu ocenia się na podstawie norm technicznych oraz pozostałych wytycznych systemowych Producenta danego wyrobu, aktualnych na dzień złożenia zamówienia na dany produkt/wyrób.

13. **Kupujący** zobowiązany jest do zaprzestania użytkowania wadliwego produktu oraz jak najszybszego zgłoszenia wady **Producentowi**, jeżeli dalsze użytkowanie produktu może spowodować pogorszenie stanu produktu lub uszkodzenie innych elementów. Uszkodzenia mechaniczne wynikające z nie zaprzestania użytkowania uszkodzonej już stolarki nie podlegają gwarancji.
14. Każda naprawa dokonana przez **Producenta**, niezależnie od tego, czy jest naprawą płatną / bezpłatną, musi zakończyć się podpisaniem przez obie strony protokołu odbioru prac serwisowych, wyszczególniającego wykonane prace. Jeżeli **Kupujący** nie jest obecny podczas wykonywania prac zobowiązany jest do wyznaczenia osoby decyzyjnej poprzez wydanie wcześniejszego upoważnienia do reprezentowania **Kupującego** i podpisania protokołu serwisowego. W przypadku braku osoby upoważnionej ze strony **Kupującego** w chwili zakończenia prac serwisowych, dopuszcza się jednostronne podpisanie protokołu odbioru prac serwisowych przez **Producenta**.
15. Odpowiedzialność **Producenta** z tytułu wad wyrobu nie może przekroczyć wartości zakupionego towaru.
16. **Producent** zaleca usunąć folię i taśmę ochronną z profili oraz naklejki z szyb niezwłocznie po wykonanym montażu. Taśmy i folie zabezpieczające należy bezzwłocznie usunąć z wyrobów w terminie do 3 miesięcy od momentu ich ekspozycji na zewnętrzne warunki atmosferyczne pod rygorem utraty gwarancji na zakupione produkty. Materiały zewnętrzne, użyte do montażu (taśmy, piany) należy zabezpieczyć przed działaniem promieni UV i warunków atmosferycznych w terminie do 3 miesięcy po wykonanym przez **Producenta** montażu stolarki.
17. Reklamacje należy składać poprzez wypełnienie formularza znajdującego się na stronie internetowej **Producenta** ([www.marsel.com.pl](http://www.marsel.com.pl)). Do wypełnienia formularza konieczne jest podanie danych zawartych w umowie. Istnieje również możliwość przesłania zgłoszenia reklamacyjnego na adres **Producenta**. Zgłoszenia reklamacyjne nie zawierające wymaganych danych nie będą rozpatrywane do czasu ich uzupełnienia. Jako dzień zgłoszenia usterek przyjmuje się dzień otrzymania poprawnie wypełnionego przez **Kupującego** zgłoszenia. W ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia usterek **Producent** udzieli **Kupującemu** odpowiedzi odnośnie dalszego trybu rozpatrywania zgłoszenia.  
**Zgłoszenie powinno zawierać:**
  - datę i miejsce zgłoszenia reklamacji,
  - imię i nazwisko zgłaszającego reklamacje,
  - adres, gdzie znajduje się reklamowany towar,
  - datę dostawy lub montażu zamówienia,
  - numer zamówienia oraz nr pozycji, której zgłoszenie dotyczy
  - wymiary elementu, którego zgłoszenie dotyczy
  - dokładny opis zgłaszanego uszkodzenia / zdjęcia uszkodzeń z opisem
  - dodatkowe dane ułatwiające kontakt ( telefon, e-mail),
  - czytelny podpis zgłaszającego reklamacje (w przypadku zgłoszenia wysyłanego na adres firmy)
18. **Producent** zobowiązuje się do usunięcia wad w terminie 30 dni od daty stwierdzenia zasadności reklamacji. Jeśli naprawa produktu w tym terminie jest znacznie utrudniona, w szczególności ze względu na charakter procesu produkcji w przedsiębiorstwie **Producenta** oraz ze względu na przyczyny niezależne od **Producenta**, czas naprawy może ulec przedłużeniu o okres występowania powyższych trudności, nie dłużej jednak niż 90 dni.
19. **Producent** zastrzega sobie prawo własności wszystkich dostarczonych wyrobów do chwili wniesienia całości zapłaty za zakupione produkty i do tego momentu takie towary nie podlegają reklamacji. Nieuiszczenie całości zapłaty nie wstrzymuje ani nie przerywa biegu terminu gwarancji.
20. **Kupujący** zobowiązany jest do pokrycia kosztów dojazdu serwisu **Producenta** w przypadku nieuzasadnionego wezwania reklamacyjnego. W przypadku uzasadnionego wezwania reklamacyjnego, koszt dojazdu pracowników **Producenta** do miejsca, w którym znajduje się przedmiot gwarancji, pokrywa **Producent**.
21. Gwarancją nie są objęte produkty lub ich części, na które **Kupujący** uzyskał obniżkę ceny z tytułu trwałych wad.

22. **Kupujący** zobowiązany jest umożliwić **Producentowi** sprawdzenie i usunięcie przyczyn zgłoszonej reklamacji. Przed wizytą serwisu należy zdemontować z okna wszystkie elementy dodatkowe (np. żaluzje, rolety), nie dostarczone wraz z oknem. Uniemożliwienie przez **Kupującego** dostępu **Producentowi** do reklamowanego produktu w ustalonym przez strony terminie traktuje się jako odstąpienie od reklamacji. Ponowne zgłoszenie będzie traktowane jako zgłoszenie płatne, za które wszelkie wynikłe koszty pokryje **Kupujący**.
23. Wszystkie elementy zasilane elektrycznie, zintegrowane z produktami, powinny być sprawdzone przez **Kupującego** pod względem sprawności bezpośrednio po zamontowaniu produktu, jednakże nie później niż przed rozpoczęciem prac tynkarskich. Elementy elektryczne muszą być podłączone zgodnie z wytycznymi **Producenta** takich elementów elektrycznych. Wszelkie podłączenia jakichkolwiek siłowników, napędów elektrycznych, sterowników lub innych urządzeń elektrycznych do sieci elektrycznej powinny być wykonane przez uprawnionego, dysponującego odpowiednimi certyfikatami lub dopuszczeniami elektryka. Podłączenia do sieci elektrycznej powinny zostać wykonane w sposób zapewniający swobodny dostęp do produktu w celu dokonania jego naprawy lub wymiany na nowy lub doprowadzenia w inny sposób produktu do użytku zgodnie z jego normalnym przeznaczeniem, w szczególności podłączenia takie powinny być wykonane w sposób umożliwiający wysunięcie kabla elektrycznego w całości razem z napędem. Niezastosowanie się do powyższych obowiązków, powoduje wygaśnięcie uprawnień **Kupującego** z tytułu gwarancji w odniesieniu do takiego produktu i w zakresie, w jakim **Kupujący** lub osoba trzecia wykonała podłączenia do sieci elektrycznej w sposób nie zapewniający swobodnego dostępu do Produktu. Dokonanie wszelkich czynności w zakresie podłączenia elementów wyposażenia stolarki do sieci elektrycznej / teletechnicznej budynku oraz ich konfiguracja leży po stronie **Kupującego**.
24. W przypadku, gdy wraz z zamówioną stolarką **Kupujący** dokonał zakupu moskitier ramkowych od **Producenta**, po każdorazowym ich samodzielnym montażu lub demontażu **Kupujący** zobowiązany jest do sprawdzenia prawidłowości funkcjonowania stolarki i moskitier. Ze względu na technologię wykonania moskitier, stanowiących element dodatkowego wyposażenia stolarki, gwarancja nie obejmuje odkształceń uszczelek, drobnych zarysowań profili, ram i skrzydeł lub innych uszkodzeń, powstałych na skutek użycia, montażu lub demontażu elementów dodatkowego wyposażenia stolarki, które stanowią wynik normalnej eksploatacji stolarki oraz elementów jej dodatkowego wyposażenia.
25. Niedopuszczalne jest montowanie parapetów zewnętrznych powyżej otworów odwadniających. Jeżeli otwory odwadniające są z tego powodu niedrożne, produkt nie podlega gwarancji.
26. W razie powstania rozbieżności pomiędzy **Producentem** a **Kupującym** co do niezdatności produktu do użytku zgodnie z normalnym przeznaczeniem, strony mogą postanowić o powołaniu niezależnego eksperta lub instytucji, uzgodnionych przez strony, w celu wydania wiążącej opinii w przedmiocie niezdatności produktu do użytku zgodnie z normalnym przeznaczeniem. Koszty wydania opinii pokrywa strona, na niekorzyść której opinia została wydana.
27. Gwarancja na sprzedany towar nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień **Kupującego** wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.
28. Zasięg pełnej gwarancji obejmuje wyłącznie terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dla wyrobów wprowadzanych do sprzedaży w krajach UE gwarancja sprowadza się do dostarczenia do siedziby **Kupującego** elementu lub produktu wolnego od wad w zastępstwie elementu lub produktu posiadającego wadę i będącego przedmiotem reklamacji.

Życzymy pełnego zadowolenia z użytkowania naszych okien.  
Nasi wykwalifikowani pracownicy są zawsze do Państwa dyspozycji.  
W sytuacjach awaryjnych i nietypowych prosimy o kontakt:

tel. +48 91 466 78 00

fax +48 91 852 18 52

e-mail: [biuro@marsel.com.pl](mailto:biuro@marsel.com.pl)

Z poważaniem,

Marsel Sp. z o.o.