



KARTA GWARANCYJNA

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

I. Informacje podstawowe oraz warunki gwarancji

1. VIDOK sp. z o.o. z siedzibą w Rudna Mała 75, 36-054 Rudna Mała (zwany dalej: Sprzedawcą) udziela Kupującemu gwarancji na produkty i wyroby zakupione przez Kupującego zapewniając, że w okresach obowiązywania gwarancji oraz warunkach zawartych w niniejszej Karcie Gwarancyjnej, produkty i wyroby będą zdatne do normalnego użytkowania przez Kupującego zgodnie z przeznaczeniem w obiektach mieszkalnych, użytkowych, przemysłowych oraz zachowają wszelkie parametry określone w specyfikacji technicznej zamówienia.
2. Sprzedawca oświadcza, że dla produktów i wyrobów posiada badania, certyfikaty, deklaracje oraz oznakowanie wyrobów znakiem CE i B, dopuszczające do obrotu wyrobów budowlanych zgodnie z obowiązującymi normami oraz przepisami krajowymi i prawem EU.
3. Sprzedawca zastrzega, że ochrona gwarancyjna jak również działania Sprzedawcy w zakresie realizacji obowiązków gwarancyjnych może zostać wstrzymana do czasu uzyskania od Kupującego 100% wartości zapłaty za wydane, dostarczone i odebrane przez Kupującego produkty i/lub wyroby. Dotyczy to również produktów i/lub wyrobów, które sprzedawca zamontuje u Kupującego.
4. Gwarancja nie obejmuje obowiązku wykonania przez Sprzedawcę u Kupującego czynności przeglądu, regulacji i konserwacji opisanych w Instrukcjach Użytkowania i Konserwacji produktu(ów) i/lub wyrobu(ów). Czynności przeglądu produktu(ów) i/lub wyrobu(ów), ich konserwacji oraz regulacji w określonych w poszczególnych instrukcjach użytkowania terminach, Kupujący jest zobowiązany wykonać na własny koszt, lub zlecić odpowiedniemu serwisowi odpłatnie. Wykonanie czynności regulacyjnych i konserwacji może zostać zlecone Sprzedawcy, w takim przypadku Sprzedawca przygotowuje ofertę regulacji i konserwacji w oparciu o cennik dostępny na stronie internetowej www.vidok.com/cennik.
5. Umowa sprzedaży lub odrębne porozumienie handlowe zawarte pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym może zawierać dodatkowe lub odmienne postanowienia niż wynikające z niniejszej Karty Gwarancji. W takim przypadku postanowienia umowy mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszej Karty Gwarancji.
6. Karta Gwarancyjna na produkty i wyroby jest dostępna na stronie internetowej www.vidok.com do pobrania, lub zostanie wystawiona jednorazowo w formie papierowej lub dokumentu w formie cyfrowej (zbiorczo do zamówienia lub umowy) lub każdorazowo do każdego zamówienia lub umowy oddzielnie zawartej z Kupującym.

II. Okres gwarancji i terminy

1. Termin rozpoczęcia ochrony gwarancyjnej:
 - Dla Kupującego będącego Konsumentem, który zawarł umowę z Sprzedawcą, ochrona gwarancyjna zaczyna się od daty wydania lub dostawy i odbioru produktu i/lub wyrobu przez Kupującego lub upoważnionego przez niego przedstawiciela(li).
 - Gdy Kupujący nie jest Konsumentem, ochrona gwarancyjna zaczyna się od daty wystawienia faktury i wydania z magazynu Sprzedawcy lub dostawy i odbioru produktu i/lub wyrobu przez Kupującego lub upoważnionego przez niego przedstawiciela(li), w tym przedstawicieli handlowych Sprzedawcy, którzy realizują zamówienie lub umowę bezpośrednio dla Kupującego.
 - W pozostałych przypadkach termin gwarancji liczy się od dnia, kiedy rzecz została Kupującemu wydana a przy braku odbioru zamówionego wyrobu w terminie wynikającym z umowy, początek terminu gwarancji liczy się od dnia następnego po upływie 30 dni od daty terminu odbioru rzeczy określonego w umowie.
 - Wady fizyczne ujawnione w okresie gwarancji z przyczyn tkwiących w sprzedanych wyrobach, Sprzedawca usuwa przez naprawę wyrobu wadliwego lub wymianę wyrobu wadliwego na wyrób wolny od wad. Wybór sposobu wykonania obowiązków gwarancyjnych należy do Sprzedawcy.

2. Sprzedawca udziela gwarancji Kupującemu na:

- A. **5 lat** - na STOLARKĘ OKIENNĄ z PVC, DREWNA, ALUMINIUM, oraz ROLETY z zastrzeżeniem, iż szkło, akcesoria i oprzyrządowanie do stolarki posiada gwarancję zgodną z lit. C poniżej (długość gwarancji na poszczególne powłoki lakiernicze okien drewnianych uzależniona od długości gwarancji przewidzianej przez producenta lakierów - dane załączone do oferty)
 - B. **3 lata** - na DRZWI WEJŚCIOWE z PVC, DREWNA, ALUMINIUM, z zastrzeżeniem, iż szkło, akcesoria i oprzyrządowanie do drzwi wejściowych posiada gwarancję zgodną z lit. C poniżej
 - C. **2 lata** - na pozostałe wyroby VIDOK w tym: szkło, bramy garażowe, napędy elektryczne do rolet i bram garażowych, sterowniki, piloty, nawiewniki, ograniczniki, elementy mechaniczne, samozamykacze, zamki, wkładki drzwiowe, pochwyty, urządzenia elektroniczne, elementy sterujące, jak np. zamki elektromagnetyczne z zastrzeżeniem iż gwarancja na w/w pozostałe wyroby może zostać zmodyfikowana (wydłużona) na podstawie wyraźnych indywidualnych ustaleń z klientem, o ile warunki gwarancji producentów na ww. pozostałe wyroby przewidują dłuższy okres gwarancji.
 - D. **7 lat** – na STOLARKĘ OKIENNĄ z PVC, w linii GOLDENERGY z zastrzeżeniem, iż szkło, akcesoria i oprzyrządowanie do stolarki posiada gwarancję zgodną z lit. C powyżej
3. VIDOK zapewnia, że wyroby sprzedane przez VIDOK przez okres wskazany w ust. 2 powyżej, będą posiadały właściwości określone w specyfikacji wyrobów, kartach produktów lub innej dokumentacji załączonej do produktów określającej jej właściwości i/lub właściwości o których VIDOK zapewnił Kupującego, pod warunkiem przeprowadzenia okresowych przeglądów zgodnie z harmonogramem i cennikiem usług dostępnym pod adresem: www.vidok.com/cennik oraz stanowiący Załącznik do warunków gwarancji. Odpowiedzialność VIDOK nie jest ograniczona w przypadku, gdy wada powstała pomimo przeprowadzania okresowych przeglądów lub gdy z okoliczności sprawy wynika, że brak okresowych przeglądów nie przyczynił się do powstania wady.

III. Zgłoszenie reklamacji:

- 1. Reklamacje należy zgłaszać za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej www.vidok.com/reklamacje lub w punkcie sprzedaży.
- 2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno wskazać, na czym polega niezdatność oraz powinno zawierać numer identyfikacyjny produktu, którego zgłoszenie dotyczy, a który znajduje się na zewnętrznych elementach Produktu. Dokonując zgłoszenia reklamacyjnego Konsument powinien przedłożyć dowód zakupu reklamowanego Produktu lub jego kopię.
- 3. Vidok dokona oceny zasadności reklamacji w terminie 14 (czternastu dni) od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego. Informację o uznaniu bądź odrzuceniu reklamacji, Vidok przekaże Klientowi za pomocą poczty e-mail, bądź pocztą tradycyjną. W przypadku uznania zgłoszenia za zasadne Vidok usunie wady produktu w terminie 21 (dwudziestu jeden) dni roboczych od dnia uznania zgłoszenia. W uzasadnionych przypadkach terminy wyżej podane mogą ulec wydłużeniu. Vidok jest obowiązany poinformować Kupującego o przedłużeniu terminu usunięcia wady, ze wskazaniem przyczyny i nowego terminu usunięcia wady.
- 4. Kupujący zobowiązany jest dostarczyć reklamowany wyrób na koszt Sprzedawcy do siedziby VIDOK 36-054 Rudna Mała 75, chyba że z okoliczności wynika, iż wada powinna być usunięta w miejscu, w którym wyrób znajdował się w chwili ujawnienia wady wówczas Kupujący zobowiązany jest zapewnić dostęp do wyrobu, w celu jego zbadania, naprawy lub wymiany, przedstawicielom Sprzedawcy.
- 5. Zwłoka w załatwieniu reklamacji nie zachodzi, jeśli przedstawiciel Sprzedawcy zgłosi się u Kupującego w czasie uzgodnionym z Kupującym, w celu załatwienia reklamacji i nie może tej czynności dokonać z przyczyn leżących po stronie Kupującego.
- 6. Wszystkie naprawy i przeróbki wyrobu w okresie gwarancji wykonane przez osoby nieupoważnione przez VIDOK, a powodujące wystąpienie wad, powodują wygaśnięcie praw Kupującego wynikających z niniejszej Karty Gwarancyjnej.

IV. Gwarancja nie obejmuje w przypadku:

1. Nieprawidłowego montażu wyrobów przez Kupującego lub osoby trzecie w tym również Partnerów Handlowych VIDOK Sp. z o.o. tj. niezgodnie z warunkami technicznymi, oraz niezgodnie z zasadami sztuki budowlanej w tym z zasadami określonymi w aktualnych wytycznych montażu stolarki okiennej opracowanej przez właściwe instytuty.
2. Użytkowania i konserwacji wyrobów niezgodnie z instrukcją użytkowania i konserwacji dostarczonej Kupującemu wraz z towarem objętym gwarancją.
3. Uszkodzeń, które wynikły z przyczyn zewnętrznych, a nie z przyczyn tkwiących w rzeczy sprzedanej np.:
 - a) uszkodzeń oraz trwałych zabrudzeń powstałych po wydaniu wyrobów Kupującemu,
 - b) pęknięć termicznych pakietów szybowych, w tym pęknięć powstałych podczas nieprawidłowego użytkowania,
 - c) uszkodzeń wynikających z niestabilności konstrukcji ścian, w których osadzona jest stolarka,
 - d) uszkodzeń powłok lakierniczych okien drewnianych wynikających z niezachowania prawidłowej wentylacji pomieszczeń w trakcie wykonywania mokrych prac budowlanych,
 - e) uszkodzeń powstałych poprzez pozostawienie wyrobów wraz z folią ochronną na czas dłuższy niż 3-m-ce od daty ich odbioru,
 - f) zamontowania elementów w sposób inwazyjny w konstrukcję ramy lub skrzydła, które spowodowały nieprawidłowe funkcjonowanie lub brak wytrzymałości stolarki,
 - g) przebarwienia i uszkodzenia powstałe na skutek pęcznienia drewna, spowodowane stałą (przekraczającą 60%) wilgotnością powietrza w pomieszczeniach,
 - h) naprawy wyrobu wykonanej przez osoby nieupoważnione,
 - i) niewłaściwego transportu zorganizowanego przez Kupującego,
 - j) zastosowania wyrobu niezgodnie z przeznaczeniem.
 - k) uszkodzeń powłoki lakierniczej wywołanej przez niezależne czynniki zewnętrzne np. grad
4. Dla zachowania warunków oraz okresu gwarancji należy pamiętać, że wszystkie urządzenia i elementy elektryczne, elementy sterujące wymagające podłączenia elektrycznego muszą zostać podłączone zgodnie z wytycznymi w instrukcji montażu, kartach produktu, wytycznych producenta i Dostawcy. Podłączeń elektrycznych do sieci elektrycznej powinien dokonać jedynie uprawniony monter instalacji elektrycznych /elektrotechnicznych, dysponujący odpowiednimi aktualnymi certyfikatami, zaświadczeniami, uprawnieniami/.

Sama instalacja elektryczna wraz z punktami podłączenia powinny zostać wykonane w taki sposób, żeby był odpowiedni i swobodny dostęp do dokonania naprawy, wymiany, wysunięcia, wyjęcia poszczególnych elementów wymagających interwencji. Brak spełnienia powyższego może skutkować ze strony Sprzedawcy odmową naprawy gwarancyjnej oraz wyłączenie możliwości dla Kupującego skorzystania z prawa gwarancji dla danego produktu(ów) i/lub wyrobu(ów).

Wszystkie elementy zasilane elektrycznie zintegrowane z produktami powinny być sprawdzone pod względem sprawności bezpośrednio po zamontowaniu Produktu, jednakże nie później niż przed rozpoczęciem prac tynkarskich.

V. Gwarancji nie podlegają:

1. Elementy ulegające normalnemu zużyciu.
2. Wady jawne - widoczne np. dotyczące niezgodności wymiarów, podziałów kwater lub kolorystyki a nie zgłoszone w terminie 7 dni od daty ich odbioru lub w przypadku, gdy towar jest od razu instalowany, przed jego instalacją.
3. Naturalne nierówności w odcieniu i rozkładzie intensywności barwy ramiaków okiennych, uwarunkowane składem chemicznym powłok malarskich lazurowych oraz właściwościami zastosowanego drewna.
4. Dopuszczalne wady szyb zespolonych zgodne normą PN-EN 1279-1 ocenione na podstawie Kryteriów Odbioru Szkła Budowlanego danego producenta szyb.
5. Drzwi zewnętrzne, które nie są zamontowane pod zadaszeniem, narażone na bezpośrednie działanie promieni słonecznych i wód opadowych, jeżeli wada wynika w związku z tymi zjawiskami atmosferycznymi.
6. Występowanie zjawiska skraplania się pary na szybie (zamarzania) będące wynikiem złej wentylacji wewnątrz pomieszczenia a także występowanie parowania szyby zewnętrznej co świadczy o wysokiej izolacyjności termicznej stolarki okiennej.
7. Występowanie zjawiska interferencji (załamania światła na szybie).
8. Występowanie plam na pakietach szybowych w czasie ich zaparowania.
9. Wyroby nabyte jako niepełnowartościowe, w zakresie pisemnie opisanej lub przekazanej Konsumentowi przed zakupem informacji o niepełnowartościowości.
10. Pęknięcia termiczne szyb zespolonych na skutek zainstalowania systemów przeciwsłonecznych tj. roletek materiałowych, żaluzji zamontowanych bezpośrednio do okien oraz innych niewymienionych osłon w tym banerów reklamowych, naklejek w wyniku których mogło dojść do nierównomiernego nagrzewania się powierzchni szyb zespolonych, najczęściej montowanych po wewnętrznej stronie pomieszczenia.
11. Uszkodzeń mechanicznych stolarki okiennej, rolet, bram, drzwi wejściowych oraz pakietów szybowych.

W przypadku wątpliwości, ocena jakościowa PRODUKTÓW jest prowadzona w oparciu o wytyczne jakościowe producentów tych poszczególnych komponentów oraz stosowne normy.

Nie wyłącza ani nie ogranicza to odpowiedzialności VIDOK w przypadku występowania wady w rozumieniu Ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (tj. Dz. U. z 2016 r. poz. 380 z późn. zm.).

Sprzedawca nie odpowiada za prawidłowość podanych przez Kupującego obmiarów, podziału kwater, funkcji okna i rodzaju oszklenia, jeżeli poinformował Kupującego przed wykonaniem zamówienia o możliwości wystąpienia wad w związku ze zleconym przez Kupującego sposobem wykonania elementu stolarki.

VI. Postanowienia końcowe

1. Gwarancja obowiązuje na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej o ile takie uprawnienia Kupującego nie zostały ograniczone lub wyłączone w zawartej przez Strony umowie w ramach ogólnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Sprzedawca oświadcza, że dysponuje odpowiednimi dokumentami, które pozwalają na obrót wyrobami Sprzedawcy na terytorium państw członkowskich Unii Europejskiej. Równocześnie wyroby Sprzedawcy spełniają parametry określone w tychże dokumentach.

VII. Załączniki

Do Karty Gwarancji zostaną dołączone następujące załączniki:

1. Instrukcja zamocowanie mechaniczne i montaż stolarki otworowej PVC.
2. Instrukcja montażu stolarki otworowej Drewnianej.
3. Instrukcja montażu i uruchomienia elektrycznych rolet zewnętrznych.
4. Instrukcja transportu i magazynowania okien i drzwi.
5. Instrukcja obsługi i konserwacji stolarki.
6. Karta serwisowa.
7. Cennik i harmonogram przeglądów serwisowych.

KARTA GWARANCYJNA DOSTĘPNA NA
WWW.VIDOK.COM