

Rozpatrywanie reklamacji

Dział serwisu

Am Okna sp. z o.o. oraz Am Okna B. Szymkowiak sp. z o.o. sp. Komandytowa

66-440 Skwierzyna, ul. Międzyrzecka 29

Tel. +48 728 997 792 Rynek polski i reszta świata

Tel. +48 728 997 820 Rynek niemiecki

[www.amokna.eu](http://www.amokna.eu)

## Warunki Gwarancji

### §1

1. Am Okna B. Szymkowiak sp. z o.o. sp. Komandytowa oraz Am Okna sp. z o.o. jako gwarant udziela gwarancji na właściwości użytkowe stolarki okiennej i drzwiowej,
2. Niniejsza gwarancja obowiązuje na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Europy oraz USA,
3. Okres gwarancji liczony od daty sprzedaży wyrobu Klientowi wynosi:
  - o 5 lat na profile okien i drzwi PVC,
  - o 5 lat na profile okien i drzwi aluminiowych,
  - o 5 lat na okucia,
  - o 1 rok na rolety oraz żaluzje fasadowe,
  - o 1 rok na moskitiery zintegrowane z roletą,
  - o 1 rok na parapety zewnętrzne oraz wewnętrzne,
  - o 5 lat na szczelność oraz stwierdzenie zabrudzenia, zarysowania oraz wady wewnątrz pakietu szybowego większej niż 3 mm. Aby rozpatrzyć reklamację, wymagane są trzy zdjęcia (wada, naklejka lub ramka międzyszybowa, cała konstrukcja). Regulacja nie podlega gwarancji.

### §2

1. Podstawą do wnoszenia roszczeń gwarancyjnych jest wypełnienie Formularza Reklamacyjnego dostępnego na stronie [www.amokna.eu](http://www.amokna.eu), w innym wypadku zgłoszenia nie będą rozpatrywane.
2. Warunkiem uzyskania gwarancji na wyroby Am Okna sp. z o.o. oraz Am Okna B. Szymkowiak sp. z o.o. sp. Komandytowa oraz rozpatrzenia reklamacji jest zachowanie niniejszej karty gwarancyjnej, faktury zakupu i uregulowanie wszystkich zobowiązań płatniczych wobec Am Okna.
3. Am Okna ma obowiązek sprawdzenia podstawy zgłaszanej reklamacji. Reklamacje złożone w sposób nieprawidłowy, po upływie okresu gwarancji, a także bezzasadne, pozostają bez rozpatrzenia.
4. Am Okna zastrzega sobie prawo własności wszystkich dostarczonych wyrobów do chwili wniesienia całości zapłaty. Do tego momentu towary nie podlegają reklamacji. Uiszczenie całości zapłaty nie wstrzymuje ani nie przerywa biegu terminu gwarancji.
5. Klient zobowiązany jest do pokrycia kosztów dojazdu serwisu, godzin roboczych oraz hotelu w przypadku nieuzasadnionego wezwania reklamacyjnego. W przypadku uzasadnionego wezwania reklamacyjnego, te koszty pokrywa Am Okna.

**AMOKNA Sp. z o.o.**

**AM Okna B. Szymkowiak Sp. z o. o. Sp. k.**

ul. Podmiejska 21a, 66-400 Gorzów Wielkopolski

info@amokna.eu [www.amokna.eu](http://www.amokna.eu)

### §3

1. W czasie trwania gwarancji firma Am Okna sp. z o.o. oraz Am Okna B. Szymkowiak sp. z o.o. sp. Komandytowa usuwa bezpłatnie wszelkie usterki powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanej rzeczy, będące wadami powstałymi w trakcie produkcji, 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 wymienionymi wcześniej. Wybór sposobu spełnienia roszczeń pozostaje w gestii Am Okna sp. z o.o. oraz Am Okna B. Szymkowiak sp. z o.o. sp. Komandytowa.
2. Klient zobowiązany jest do ilościowego (niezwłocznie po odbiorze) i jakościowego (do 24h po odbiorze) odbioru wyrobów w zakresie wad jawnych, które nie mogą być podstawą reklamacji po odbiorze okien. Za wady jawne uważa się niezgodności: wymiarów, podziałów, kolorów oraz uszkodzenia mechaniczne szyb lub profili, typu pęknięcia, rysy itp.
3. Wady wyrobu wynikłe w okresie gwarancji usuwane będą w terminie do 65 dni roboczych od daty zgłoszenia, przy czym czas usunięcia usterek może się wydłużyć, gdy naprawa wymaga wymiany elementów konstrukcyjnych wyrobów lub z ważnych przyczyn obiektywnych, np. warunków meteorologicznych.
4. Zwłoka w załatwieniu reklamacji nie zachodzi, gdy serwis zgłosi się u Klienta w uzgodnionym terminie celem załatwienia reklamacji i nie może tej czynności dokonać z przyczyn leżących po stronie Klienta. Termin załatwienia reklamacji przedłuża się wówczas o czas wynikający z tej zwłoki. Jeżeli Klient dwukrotnie uniemożliwi dokonanie naprawy, uważa się, że zrezygnował on z roszczeń gwarancyjnych.
5. Roszczenia z tytułu gwarancji mogą być dochodzone tylko w przypadku wad ukrytych, tj. takich, które mogą ujawnić się dopiero w czasie eksploatacji wyrobu niezależnych od użytkownika.
6. Producent odpowiada z tytułu gwarancji do wysokości kwoty zakupionej stolarki (bez wartości montażu). Producent nie ponosi żadnej odpowiedzialności za koszty ponad koszty usunięcia usterek.
7. Gwarancja nie obejmuje w szczególności:
  - a. zanieczyszczeń profili i szyb zaprawą, gruzem, wapnem, gipsem, farbą itp.,
  - b. elementów ulegających naturalnemu zużyciu,
  - c. uszkodzeń mechanicznych powstałych podczas transportu i montażu wykonywanego we własnym zakresie przez klienta lub na skutek niestabilności konstrukcji, w których zamontowane są wyroby,
  - d. uszkodzeń mechanicznych szyb, tj. pęknięć powstałych w trakcie eksploatacji, pęknięć termicznych,
  - e. wad szyb dopuszczonych przez normę oraz regulacje opisane w załączonej instrukcji,
  - f. wad nieistotnych produktu niewidocznych po zamontowaniu,
  - g. montażu niezgodnego z instrukcją montażu lub zasadami sztuki budowlanej, zmian konstrukcyjnych dokonanych przez klienta bez uzgodnień z producentem, zaniechania konserwacji lub niefachowej obsługi, czynników zewnętrznych takich jak ogień, sole, ługi, kwasy i inne substancje chemiczne lub spowodowanych klęskami żywiołowymi, napraw prowadzonych przez osoby nieupoważnione, stosowania części innych producentów bez zgody Am Okna, niewłaściwej eksploatacji, czyszczenia niewłaściwymi środkami, niewłaściwej konserwacji.

8. Fabryka okien Am Okna sp. z o.o. oraz Am Okna B. Szymkowiak sp. z o.o. sp. Komandytowa zastrzega sobie prawo decyzji w określeniu zakresu odpowiedzialności tytułem uszkodzenia (zniszczenia) okien, przy równoczesnym wyrażeniu zgody na przekazanie sprawy do niezależnego eksperta lub uzgodnionego między stronami oraz respektowanie wyników ekspertyzy wydanej w tym trybie. Koszt ekspertyzy pokrywa strona, przeciwko której wydano orzeczenie.

9. O naprawie lub wymianie reklamowanego wyrobu decyduje Am Okna.

10. W przypadku gdy wada wyrobu jest nieusuwalna lub jej usunięcie spowodowałoby obniżenie jakości wyrobu, załatwienie reklamacji może nastąpić za zgodą Klienta przez obniżenie ceny.

11. Integralną częścią warunków gwarancji są „zasady eksploatacji i konserwacji” oraz instrukcja montażu.

12. Gwarancja na sprzedany towar nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Kupującego wynikających w szczególności z ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. W przypadku sprzedaży towaru w obrocie między przedsiębiorcami na podstawie art. 558 § 1 k.c. strony wyłączają odpowiedzialność Am Okna sp. z o.o. i Am Okna B. Szymkowiak sp. z o.o. sp. Komandytowa z tytułu rękojmi.

13. Gwarancja ma charakter umowy i strony zgodnie wykluczają odmienne uregulowania.

**NIESTOSOWANIE SIĘ DO ZASAD MONTAŻU, EKSPLOATACJI I KONSERWACJI POWODUJE UTRATĘ GWARANCJI UDZIELONEJ PRZEZ AM OKNA SP. Z O.O. ORAZ AM OKNA B. SZYMKOWIAK SP. Z O.O. SP. KOMANDYTOWA**

Informacje dodatkowe

Opis dopuszczalnych wad w szybach zespolonych opracowany na podstawie PN-B-13079:1997 "Szyby zespolone".

Lp	Nazwa wady	Występowanie wad w szybie zespolonej o powierzchni:		
		do 1,0 m <sup>2</sup>	od 1,0 do 2,0 m <sup>2</sup>	powyżej 2,0 m <sup>2</sup>
1	Wady punktowe w postaci wtrąceń ciał obcych	niedopuszczalne	niedopuszczalne	niedopuszczalne
2	Wady punktowe i liniowe w postaci pęcherzy: • pęcherze pękające i otwarte • pęcherze zamknięte	niedopuszczalne	dopuszczalne 3 szt. o wym. 2 mm (w pasie brzeżnym dopuszczalne o wymiarach do 3 mm, nieskupione)	dopuszczalne 5 szt. o wym. 2 mm (w pasie brzeżnym dopuszczalne o wymiarach do 3 mm, nieskupione)
3	Wady liniowe w postaci rys	dopuszczalne o łącznej długości do 40 mm i max. długość pojedynczej rysy do 15 mm. W pasie brzeżnym dopuszczalne rysy pojedyncze o długości do 20 mm.	dopuszczalne o łącznej długości do 45 mm i max. długość pojedynczej rysy do 15 mm. W pasie brzeżnym dopuszczalne rysy pojedyncze o długości do 20 mm.	dopuszczalne o łącznej długości do 50 mm i max. długość pojedynczej rysy do 15 mm. W pasie brzeżnym dopuszczalne rysy pojedyncze o długości do 20 mm.
4	Wady w postaci wyszczerbień i odprysków przy krawędziach	dopuszczalne pojedyncze o największym wymiarze do 3,0 mm	dopuszczalne pojedyncze o największym wymiarze do 3,0 mm	dopuszczalne pojedyncze o największym wymiarze do 3,0 mm

**AMOKNA Sp. z o.o.**

**AM Okna B. Szymkowiak Sp. z o. o. Sp. k.**

ul. Podmiejska 21a, 66-400 Gorzów Wielkopolski

info@amokna.eu [www.amokna.eu](http://www.amokna.eu)