

# KARTA GWARANCYJNA

**1. Ogólne warunki gwarancji**

**1.1** Firma Polbram Steel Group   zwaną dalej „Gwarantem” lub „Producentem”, udziela Kupującemu gwarancji na wszystkie Produkty wyprodukowane przez firmę Polbram Steel Group zwane dalej „Produktem” lub „Produktami”, które zostały zakupione na terenie Polski. Odpowiedzialność z tytułu gwarancji dotyczy wyłącznie wad powstałych z przyczyn tkwiących w produkcie, wyrobów składowanych i magazynowanych w pomieszczeniach krytych, suchych i przewiewnych, zamontowanych w normalnych warunkach środowiskowych. Gwarancja nie obejmuje produktów zamontowanych na podzespołach (tj. słupach bramowych, przesłowych, łącznikach, obejmach, elementach zawiasowych) innych producentów.

**1.2** Zgłoszenie reklamacyjne przyjmuje punkt, w którym produkt został zakupiony lub w przypadkach szczegółowych (np. Likwidacja sklepu, punktu) Producent.

**1.3** Aby przyspieszyć procedurę rozpatrzenia reklamacji, producent wymaga załączenia   do zgłoszenia zdjęcia reklamowanego produktu oraz wyszczególnienie powstałej wady (zdjęcie przedstawiające cały element z zaznaczeniem miejsca występowania oraz zdjęcie samej wady)

**1.4** Podstawą do wnoszenia roszczeń z tytułu gwarancji jest dowód zakupu.

**1.5** Instrukcja montażu jest dostępna dla Kupującego w punkcie sprzedaży produktów, lub na stronie www.polbram.eu

**1.6** Kupujący bezpośrednio po zakupie produktu powinien dokonać oceny technicznej oraz estetyki produktu. Oceny estetyki produktu dokonuje się nieuzbrojonym okiem z odległości 3 m w świetle dziennym. Woda wydostająca się z otworów technologicznych nie stanowi powodu do reklamacji. Otwory przedłużają żywotność produktu. Dopuszczalne szczeliny między elementami przenikanymi – 0,8 mm. Oceny należy dokonać bezzwłocznie po zakupie i przed podjęciem montażu. W sytuacji stwierdzenia jawnych wad należy złożyć reklamację przed podjęciem montażu. Przed zamontowaniem wyrobu należy sprawdzić komplementarność produktu. W razie montażu niekomplementarnych wyrobów producent nie ponosi kosztów związanych z montażem i demontażem.

**1.7** W technologii montażu systemów ogrodzeniowych przewidziane jest wykonywanie koniecznych korekt malarskich. Bardzo często zdarza się, że podczas montażu, transportu dochodzi do miejscowego uszkodzenia powłoki lakierniczej. Wszelkiego rodzaju zadrapania lub otarcia należy zabezpieczyć farbą zaprawkową. Za takie uszkodzenia uznaje się wszelkiego rodzaju rysy oraz zadrapania nie przekraczające 0,25 % powierzchni całkowitej elementu, przy czym pojedynczy obszar bez powłoki nie może przekraczać 1cm 2. Zaprawkę należy wykonać bezzwłocznie po montażu lub bezpośrednio po uszkodzeniu powłoki lakierniczej.

**1.8** Rysa nie może sięgać aż do metalu.

Tego typu uszkodzenia nie są podstawą do zgłaszania roszczeń reklamacyjnych.

**1.9** Wady produktu należy zgłosić bezzwłocznie, najpóźniej w ciągu 7 dni od momentu ich stwierdzenia.

**1.10** Uszkodzenia mechaniczne i różnicne ilościowe w dostawie należy zgłosić w momencie dostawy oraz wypełnić prawidłowo. „Protokół niezgodności”. Protokół wypełnia kierowca, musi on być potwierdzony podpisem kierowcy oraz osoby zgłaszającej niezgodność. Należy zachować dokumentację dołączoną do towaru, tj dokument dostawy, etykiety. Późniejsze zgłoszenia nie będą uwzględniane, ponieważ dostawca od momentu dostarczenia towaru nie ma wpływu na warunki jego rozładunku, magazynowania i zabezpieczenia.

**1.11** Ze względu na stosowanie zróżnicowanych technik produkcji oraz właściwości proszków poliestrowych możliwe jest wystąpienie niewielkich różnic kolorystycznych i połysku na produktach firmy POLBRAM. W związku z powyższym zmiany kolorów powłoki oraz połysku wynikające z własności półproduktów nie są objęte gwarancją.

**1.12** Gwarant zastrzega sobie prawo wyboru sposobu rozwiązania reklamacji.

**1.13** Firma POLBRAM zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w swoich produktach bez wcześniejszego powiadamiania. Pod warunkiem, że nie będą to istotne zmiany konstrukcyjne wpływające na dobór produktu.

**1.14** Różnice poglądowe między rysunkami i zdjęciami w katalogu, a fizycznym wyglądem towaru nie mogą stanowić podstawy do roszczeń reklamacyjnych.

**1.15** Warunki gwarancji w niniejszej formie obowiązują od 01.01.2017

#### 2. Okres gwarancji

**2.1** Gwarancji na prawidłowe funkcjonowanie produktu, firma Polbram Steel Group udziela na okres 2 lat od zakupu, jednak nie dłużej niż 2,5 roku od daty produkcji podanej na etykietcie (dotyczy Bram, oraz Furtek).

Pod warunkiem użytkowania produktów zgodnie z przeznaczeniem. Firma Polbram Steel Group udziela gwarancji w poniższych przedziałach czasowych dla poszczególnych grup produktowych:

**2.2** 2 lata gwarancji na elementy ogrodzeniowe oraz rusztowania bez uwzględnienia powłoki lakierniczej (produkty do zabezpieczenia farbą antykorozyjną we własnym zakresie w ciągu 7 dni od daty zakupu.:

**2.3** 2 lata gwarancji na słupy ocynkowane

**2.4** 5 lata gwarancji na elementy ogrodzeniowe cynkowane zgodnie z normą PN-EN ISO 1461; PN-EN 10346

**2.5** 5 lat gwarancji na elementy ogrodzeniowe   ocynkowane oraz malowane proszkowo;

**2.6** 2 lat gwarancji na słupy ocynkowane oraz pomalowane proszkowo (PN-EN13438:2015 – Farby i lakiery)

**2.7** 5 lat gwarancji na produkty wykonane z aluminium (bramy, furtki, przęsła)

**2.8** 1 rok na elementy zawiasowe, zamki, wózki do bram

**2.9** **Ogrodzenia z elementami drewna** - produkty ogrodzeniowe zawierające elementy naturalnego drewna posiadają 2 letnią gwarancję   wyłącznie na konstrukcję.

Elementy drewniane nie są objęte gwarancją, ponieważ drewno posiada indywidualną i niejednorodną budowę. Drewno posiada charakterystyczne cechy, które ujawniają się pod wpływem działania czynników środowiskowych. Obowiązkiem kupującego jest regularna konserwacja i zabezpieczanie elementów drewnianych, wykonywana co 2 lata. Jak również obowiązkiem kupującego i sprzedającego jest magazynowanie systemów ogrodzeniowych produkowanych z użyciem drewna w pozycji pionowej. Magazynowanie w pozycji poziomej jest kategorycznie zabronione.

#### 3. Uprawnienia gwarancyjne

**3.1**Uprawnienia gwarancyjne dwuletniej gwarancji bez uwzględnienia powłoki lakierniczej:

Gwarancja w przypadku tych produktów nie obejmuje zabezpieczenia antykorozyjnego, tylko budowę techniczną produktu (spawy oraz parametry wymiarowe z uwzględnieniem tolerancji ± 1%). Obowiązkiem klienta jest zabezpieczenie produktu farbą nawierzchniową   w terminie 7 dni po zakupie.

**3.2** Uprawnienia gwarancyjne dwuletniej gwarancji na słupy ogrodzeniowe, ocynkowane   z normą PN-EN ISO 1461; PN – EN 10346, oraz na słupy ocynkowane i malowane proszkowo zgodnie z normą PN-EN ISO 2409, PN-EN 13438. Powłoka cynkowa nie jest powłoką dekoracyjną. Stanowi przede wszystkim zabezpieczenie antykorozyjne wyrobu. Występowanie jasno szarych i ciemnoszarych obszarów, nierówności powierzchni zewnętrznej, chropowatości, zgrubienia oraz tzw. „białej korozji” (będącej wynikiem

naturalnego procesu utleniania się cynku) jest zjawiskiem naturalnym i charakterystycznym dla tego typu zabezpieczenia antykorozyjnego i nie stanowią one podstawy do reklamacji.

Gwarancja udzielana jest pod warunkiem, że montaż odbywał się zgodnie z instrukcją i zasadami sztuki budowlanej.

**3.2.1** Dopuszcza się tolerancję wymiarową   ± 1 %.

**3.2.2** Gwarancja ulega skróceniu, gdy wyrób został zainstalowany w środowisku silnie agresywnym:

Dla elementów zamontowanych na zewnątrz w terenach przemysłowych w głębi łądu, albo miejskich na wybrzeżu (C4\* zagrożenie korozją wysokie wg. PN EN ISO 12944-2) - 15 miesięcy.

**3.2.3** Dla elementów zamontowanych na zewnątrz w terenach przemysłowych o dużej wilgotności lub o dużej zawartości chlorków (wybrzeże) (C5\* zagrożenie korozją bardzo wysokie wg. PN EN ISO 12944-2) – 12 miesięcy.

**3.2.4** Wyroby eksploatowane bliżej niż 500 m od linii brzegowej   morza są wyłączone z gwarancji.

**3.3** 5 lat gwarancji na elementy ogrodzeniowe cynkowane zgodnie z   normą PN-EN ISO 1461; PN-EN 10346. Powłoka cynkowa nie jest powłoką dekoracyjną. Stanowi przede wszystkim zabezpieczenie antykorozyjne wyrobu. Występowanie jasnoszarych i ciemnoszarych obszarów, nierówności powierzchni zewnętrznej, chropowatości, zgrubienia oraz tzw. „białej korozji” (będącej wynikiem naturalnego procesu utleniania się cynku) jest zjawiskiem naturalnym i charakterystycznym dla tego typu zabezpieczenia antykorozyjnego i nie stanowią one podstawy do reklamacji. Gwarancja udzielana jest pod warunkiem, że montaż odbywał się zgodnie z instrukcją i zasadami sztuki budowlanej.

**3.3.1** Dopuszcza się tolerancję wymiarową   ± 1 %

Gwarancja ulega skróceniu, gdy wyrób został zainstalowany w środowisku silnie agresywnym:

Dla elementów zamontowanych na zewnątrz w terenach przemysłowych w głębi łądu, albo miejskich na wybrzeżu (C4\* zagrożenie korozją wysokie według PN EN ISO 12944-2) - 15 miesięcy.

**3.3.2** Dla elementów zamontowanych na zewnątrz w terenach przemysłowych o dużej wilgotności lub o dużej zawartości chlorków (wybrzeże) (C5\* zagrożenie korozją bardzo wysokie – według PN EN ISO 12944-21) – 12 miesięcy.

**3.3.3** Wyroby eksploatowane bliżej niż 500 m od linii brzegowej morza są wyłączone z gwarancji.

**3.4** 5 lat gwarancji na elementy ogrodzeniowe   ocynkowane oraz malowane proszkowo Gwarancja obejmuje odporność antykorozyjną wyrobów; Zmiany koloru powłok nie są objęte niniejszą gwarancją; Powłoka cynkowa wykonana jest zgodnie z normą PN-EN 1461; Gwarancja udzielana jest pod warunkiem, że montaż odbywał się zgodnie z instrukcją i zasadami sztuki budowlanej;

Gwarancja udzielana jest na wszystkie błędy produkcyjne oraz na zabezpieczenie antykorozyjne pod warunkiem, że wyroby nie są wystawione na działanie temperatury poniżej - 20 stopni Celsjusza i powyżej +50 stopni Celsjusza.

**3.4.1** Dopuszcza się tolerancji wymiarowej +/- 1 %

**3.4.2** Gwarancja udzielana jest pod warunkiem, że eksploatacja wyrobów będzie odbywała się w normalnych warunkach środowiskowych, bez kontaktu z substancjami agresywnymi;

**3.4.3** Wyroby eksploatowane w środowisku o bardzo wysokiej korozyjności (kategoria C5\* według PN EN ISO 12944-2) są wyłączone z gwarancji;

**3.4.4** Niezabezpieczone fabrycznie krawędzie cięcia lub wykonane w   trakcie montażu (końcówki drutów, krawędzie otworów, itp.) w odległości do 10 mm od krawędzi cięcia są wyłączone z gwarancji.

**3.5** 5 lat gwarancji na produkty wykonane z aluminium (bramy, furtki, przęsła)

**3.5.1** Gwarancja obejmuje odporność antykorozyjną wyrobów;

**3.5.2** Zmiany koloru powłok nie są objęte niniejszą gwarancją;

**3.5.3** Gwarancja udzielana jest pod warunkiem, że montaż odbywał się zgodnie z instrukcją i zasadami sztuki budowlanej;

**3.5.4** Gwarancja udzielana jest na wszystkie błędy produkcyjne oraz na zabezpieczenie antykorozyjne pod warunkiem, że wyroby nie są wystawione na działanie temperatury poniżej - 20 stopni Celsjusza i powyżej +50 stopni Celsjusza;

**3.5.5** Dopuszcza się tolerancji wymiarowej +/- 1 %

**3.5.6** Gwarancja udzielana jest pod warunkiem, że eksploatacja wyrobów będzie odbywała się w normalnych warunkach środowiskowych, bez kontaktu z substancjami agresywnymi;

**3.5.7** Wyroby eksploatowane w środowisku o bardzo wysokiej korozyjności (kategoria C5\* wg PN EN ISO 12944-2) są wyłączone z gwarancji;

#### 4. Wydłużenie okresu gwarancji.

Wydłużenie okresu gwarancji na powłokę antykorozyjną jest możliwe przy spełnieniu poniższych warunków.

Zakupiony produkt   w okresie 14 dni od daty zakupu został zarejestrowany na stronie internetowej www.polbram.eu   Oraz przed upływem 30 dni od daty zakupu produkt został zgłoszony do płatnego przeglądu serwisowego. Przegląd serwisowy zgłaszany jest za pośrednictwem formularza, dostępnego na stronie internetowej www.polbram.eu Powyższa gwarancja obowiązuje jeśli montaż odbył się przez autoryzowanych montażystów, posiadających ważne uprawnienia budowlane. Montaż musi zostać zatwierdzony pieczęcią osoby z uprawnieniami.

Pierwszy przegląd serwisowy musi odbyć się nie później niż 12 miesięcy od daty zakupu, następne w odstępie 12 miesięcy. Wydłużana gwarancja nie dotyczy systemów 2D, 3D, Ewa Lux II, Oskar Plus II, Zosia Eco II, P Eco II, Oliwia, Ariel, Wiktor, Zuza. Wszelkie produkty nietypowe także nie są objęte wydłużeniem gwarancji. W razie problemów z rejestracją oraz zgłoszeniem serwisu proszę kontaktować się z Biurem obsługi reklamacji, pod numerem telefonu +23 692 26 41.

#### 5 Wydłużony okres gwarancji:

**5.1** 10 lat gwarancji na elementy ogrodzeniowe   ocynkowane oraz malowane proszkowo.

**5.2** 15 lat gwarancji na produkty wykonane z aluminium.

**5.3** Wydłużenie gwarancji obejmuje produkty takie jak Brama Furtka, Przęsło.

#### 6. Świadczenia gwarancyjne:

**6.1** W okresie gwarancyjnym usuwane są wszelkie wady produktu spowodowane stwierdzonymi wadami materiałowymi lub błędami w produkcji.

**6.2** Producent zobowiązuje się do naprawy produktu lub wymiany produktu na nowy lub do obniżenia ceny zakupu produktu

**6.3** Wymienione części przechodzą na własność Producenta lub firmy świadczącej usługi serwisowe , uprawnionej przez Producenta.

**6.4** W przypadku konieczności przeprowadzenia ekspertyzy czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu.

**6.5** W momencie uznania reklamacji za zasadną firma Polbram Steel Group zobowiązuje się do wymiany lub naprawy produktów na wolne od wad w możliwie jak najszybszym terminie, maksymalnie w ciągu 30 dni od daty pozytywnego rozpatrzenia reklamacji.

Możliwe jest także obniżenie ceny produktu.

#### 7. Warunki gwarancji na napędy do bram

Warunki gwarancji na napędy do bram reguluje karta gwarancyjna dołączona do automatu. Wszelkie zgłoszenia reklamacyjne proszę kierować na dane kontaktowe wskazane w karcie gwarancyjnej dołączonej do automatu.

#### 8.Świadczenia gwarancyjne nie będą realizowane w przypadku:

**8.1** Korozji produktu (powstałe w skutek nie zabezpieczania produktu lub niewłaściwego nałożenia powłoki antykorozyjnej).

**8.2** Użytkowania niezgodnego z przeznaczeniem.

**8.3** Montażu dokonanego przez osobę niekompetentną (tj. osoba nieodpowiednio wyszkoloną, nie posiadająca kwalifikacji wynikających z wiedzy i praktycznego doświadczenia, osoba nie znająca zasad sztuki budowlanej, nie zaopatrzona w niezbędne instrukcje umożliwiające prawidłowe i bezpieczne przeprowadzenie wymaganego instalowania).

**8.4** Użytkowania niesprawnego produktu oraz niezgodnego montażu.

**8.5** Użytkowania produktu w nieprawidłowy sposób oraz nieprawidłowej konserwacji, lub jej zaniechania.

**8.6** Działania czynników zewnętrznych takich jak: ogień, woda, sole, kwasy , organiczne rozpuszczalniki zawierające: estry, alkohole, aromaty, ester glikolowy lub chlorowane materiały węglowodorowe.

**8.7** Inne działające agresywnie substancje chemiczne takie jak: cement, wapno, środki ścierające i czyszczące, powodujące ubytki materiałowe lub rysy, anormalnych warunków pogodowych, klęsk żywiołowych oraz zdarzeń losowych.

**8.8** Różnicy w elementach ozdobnych ze względu na odlewy oraz różną plastyczność metali.

**8.9** Przeróbek lub zmian konstrukcyjnych dokonywanych przez użytkownika lub osoby trzecie, nieupoważnione do takich zmian przez producenta.

**8.10** Napraw przeprowadzanych przez osoby nieupoważnione przez producenta.

**8.11** Zastosowania części zamiennych innych producentów niż części oryginalne, bez pisemnej zgody producenta.

**8.12** Uszkodzeń mechanicznych powstałych po przejściu ryzyka uszkodzenia Produktu na Kupującego, w tym uszkodzeń, powstałych w czasie transportu, składowania, lub w skutek działania osób trzecich, za które Gwarant nie ponosi odpowiedzialności. Sprzedawca ma obowiązek sprawdzenia Produktu przed dostawą do Kupującego.

**8.13** Producent nie uwzględni roszczeń dotyczących wad, uszkodzeń bądź niekompletności produktu, które są widoczne i powinny zostać ujawnione podczas zakupu produktu lub w momencie oceny technicznej, a także w przypadku gdy Kupujący takiej oceny nie dokonał.

#### 9. Uwagi końcowe

**9.1** Gwarancja udzielana jest pod warunkiem, że montaż odbywał się zgodnie z instrukcją i zasadami sztuki budowlanej.

**9.2** Kupujący zgłaszając reklamację akceptuje wszystkie powyższe warunki udzielonej gwarancji.

**9.3** Gwarancja na sprzedany wybór nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień kupującego, wynikających z niezgodności wyrobu z umową.

**9.4** Zasięg ochrony gwarancyjnej obejmuje wyłącznie terytorium Polski.

**Polbram Steel Group Sp. z o. o. Sp. K.**  
**Kleszewo 44, 06-100   Pułtusk**  
**NIP: 568 161 93 11**

**Instalator:**

**Pieczęć instalatora**