

KARTA GWARANCYJNA

1. Ogólne warunki gwarancji

1.1 Firma Polbram Steel Group Sp. z o.o. Sp. K. Kleszewo 44 06-100 Pułtusk KRS 0000638007 zwaną dalej „Gwarantem” lub „Producentem”, udziela Kupującemu gwarancji na Produkty wyprodukowane przez firmę Polbram Steel Group zwane dalej „Produktem” lub „Produktami”, które zostały zakupione na terenie Polski, na warunkach szczegółowo opisanych w niniejszej Karcie Gwarancyjnej. Odpowiedzialność z tytułu gwarancji dotyczy wyłącznie wad powstałych z przyczyn tkwiących w produkcie, z zastrzeżeniem składowania i magazynowania Produktów w pomieszczeniach krytych, suchych i przewiewnych, zamontowanych w normalnych warunkach środowiskowych i użytkowania ich zgodnie z przeznaczeniem. Gwarancja nie obejmuje produktów zamontowanych na podzespołach (tj. słupach bramowych, przęsłowych, łącznikach, obejmach, elementach zawiasowych) innych producentów.

1.2 Zgłoszenie reklamacyjne przyjmuje Punkt Sprzedaży, 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 Produktu oraz Karta Gwarancyjna wystawiona przez Punkt Sprzedaży. Dowodem Zakupu jest paragon lub faktura.

1.5 Instrukcja montażu Produktu 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 przenikającymi – 2 mm . Oceny należy dokonać bezzwłocznie po zakupie i przed podjęciem montażu. W sytuacji stwierdzenia jawnych wad należy złożyć reklamację przed podjęciem montażu. Przed zamontowaniem należy sprawdzić kompletność Produktu. W razie montażu Produktu wadliwego lub niekompletnego Producent nie będzie ponosił kosztów związanych z jego 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 na konstrukcji stalowej 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 1cm². Zaprawkę należy wykonać bezzwłocznie po montażu lub bezpośrednio po uszkodzeniu powłoki lakierniczej. Rysa może sięgać aż do metalu. Tego typu uszkodzenia nie są podstawą do zgłaszania roszczeń reklamacyjnych.

1.9 Wady Produktu, których nie można była stwierdzić w trakcie dostawy - należy zgłosić bezzwłocznie, najpóźniej w ciągu 7 dni od momentu ich stwierdzenia. Po upływie tego terminu Kupujący traci uprawnienia wynikające z Gwarancji Producenta.

1.10 Po dostawie należy przeliczyć Produkty oraz zbadać czy nie zawierają wad jakościowych -

uszkodzenia mechaniczne i różnice ilościowe należy zgłosić Kierowcy w momencie dostawy oraz prawidłowo wypełnić „Protokół niezgodności”. Protokół niezgodności wypełnia kierowca, musi on być potwierdzony podpisem kierowcy oraz osoby zgłaszającej niezgodność. Należy zachować dokumentację dołączoną do Produktu, tj. dokument dostawy, etykiety. Późniejsze zgłoszenia wad jakościowych czy ilościowych nie będą uwzględniane przez Producenta, ponieważ od momentu dostarczenia towaru nie ma on 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 do wprowadzenia zmian w swoich Produktach bez wcześniejszego powiadamiania. Pod warunkiem, że nie będą to istotne zmiany konstrukcyjne wpływające na dobór Produktu.

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

1.14 Fakt zgłoszenia reklamacji nie może stanowić podstawy do wstrzymywania przez Kupującego płatności za prawidłowo dostarczony Produkt.

1.15 Warunki gwarancji opisane w niniejszej Karcie Gwarancyjnej obowiązują od dnia 1.01.2021r.

2. Okres gwarancji

2.1 Gwarant udziela gwarancji na okres 2 lat od zakupu, jednak nie dłużej niż 2,5 roku od daty produkcji podanej na etykiecie (dotyczy Bram, oraz Furtek). Odpowiedzialność z tytułu gwarancji dotyczy wyłącznie wad powstałych z przyczyn tkwiących w Produkcie, z zastrzeżeniem składowania i magazynowania Produktów w pomieszczeniach krytych, suchych i przewiewnych, zamontowanych w normalnych warunkach środowiskowych i użytkowania ich zgodnie z przeznaczeniem.

2.2 Gwarant 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 lat 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 lata 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 kompozytu - Produkty ogrodzeniowe, którego wypełnieniem są elementy kompozytowe. Posiadają 5-letnią gwarancję wyłącznie na konstrukcję stalową. Na elementy kompozytowe (licząc od daty zakupu zgodnie z wystawioną fakturą) udzielana jest:

- 24-miesięczna gwarancja w zakresie: zachowania właściwości mechanicznych oraz pęknięć;

Gwarancja nie obejmuje:

- uszkodzeń, które zostały spowodowane zjawiskami ekstremalnymi tj. klęska żywiołowa, gradobicia,

powódź, piorun, itp.;

- odbarwień powstałych na skutek kontaktu z substancjami, które nie powinny wchodzić w kontakt z produktem (tłuszcze, smary, ługi, kwasy, roztwory żrące itp.) oraz odbarwienia powstałe na skutek kontaktu z zanieczyszczeniami pochodzenia organicznego (zanieczyszczenia atmosfery, pleśń, glony, rdza, produkty spożywcze, itp.);
- odbarwienia wynikające z zastosowania środków do konserwacji czy czyszczenia innych niż zaleca Producent;
- różnic w wymiarach produktów nie przekraczających 1% wymiarów deklarowanych przez Producenta;
- zmiany wymiarów produktu występujące po zamontowaniu a wynikające z rozszerzalności materiału WPC wraz ze zmianą temperatur, co jest naturalną właściwością materiału kompozytu WPC;
- zmian w kolorze desek wynikających z naturalnego starzenia się materiału;
- różnic kolorystycznych pomiędzy różnymi partiami produkcyjnymi oraz pomiędzy jedną deską a drugą;
- różnic w teksturze desek (w przypadku oferowanych tekstur: szczotka, szlif, deseń, deseń na szlifie) pomiędzy jedną deską a drugą;
- miejscowych różnic/zmian kolorystycznych wynikających z oddziaływania w tym samym czasie niejednorodnej siły czynników atmosferycznych (opad atmosferyczny- śnieg, deszcz, grad; nierównomierne promieniowanie słoneczne UV) np. przy zadaszeniu części ogrodzenia;
- uszkodzeń mechanicznych wynikających z nieprawidłowego użytkowania ogrodzenia;
- zmian fizycznych wynikających z normalnego użytkowania systemu;
- zmian fizycznych (deformacji końcówek desek) wynikających z oddziaływania zmiennych warunków atmosferycznych;
- zmian, odkształceń, pęknięć itp. wynikające z nadmiernego przeciążenia lub spowodowane na skutek uderzenia lub statycznego obciążenia.

3. Zastrzeżenia gwarancyjne

3.1 Zastrzeżenia 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 $\pm 1\%$). Obowiązkiem klienta jest zabezpieczenie Produktu farbą nawierzchniową w terminie 7 dni po zakupie.

3.2 Zastrzeżenia 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 $\pm 1\%$.

3.2.2 Gwarancja ulega skróceniu, gdy wyrób został zainstalowany w środowisku silnie agresywnym: Dla elementów zamontowanych na zewnątrz w terenach przemysłowych w głębi lądu, 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 $\pm 1\%$ Gwarancja ulega skróceniu, gdy wyrób został zainstalowany w środowisku silnie agresywnym: Dla elementów zamontowanych na zewnątrz w terenach przemysłowych w głębi lądu, 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, P Eco II, Estera, Elba. Wszelkie Produkty nietypowe także nie są objęte wydłużeniem gwarancji. W razie problemów z rejestracją oraz zgłoszeniem serwisu proszę kontaktować się z Biurem Obsługi Reklamacji mailem: reklamacje@polbram.eu

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. Uprawnienia gwarancyjne:

6.1 W okresie gwarancyjnym Producent usunie wady produktu powstałe z przyczyn tkwiących w Produkcie spowodowane stwierdzonymi wadami materiałowymi lub błędami w produkcji, zgłoszone zgodnie z warunkami opisanymi w niniejszej Karcie Gwarancyjnej.

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

6.3 Gwarant zastrzega sobie prawo wyboru sposobu rozpatrzenia reklamacji.

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

6.5 Producent rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od jej zgłoszenia, w przypadku konieczności przeprowadzenia ekspertyzy czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu.

6.6 W momencie uznania reklamacji za zasadną Gwarant wykona obowiązki z niej wynikające możliwie w jak najszybszym terminie, maksymalnie w ciągu 60 dni od daty pozytywnego rozpatrzenia reklamacji.

6.7 W przypadku nieuzasadnionego zgłoszenia reklamacji tj. wbrew wyraźnym zastrzeżeniom Producenta określonym w niniejszym dokumencie, Klient pokryje koszty takiej reklamacji zgodnie z aktualnym cennikiem usług serwisowych Producenta.

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. Montując do bramy dwuskrzydłowej automat kupujący, powinien zamontować go w miejscu wskazanym przez Producenta bramy, wykorzystując wykonane przez niego otwory technologiczne. Szczegóły na stronie: www.polbram.eu

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 Produktu niezgodnego z przeznaczeniem.
- 8.3** Montażu dokonanego przez osobę niekompetentną (tj. osoba nieodpowiednio wykszoloną, 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 wyrób wyłącza, ogranicza, zawiesza uprawnienia kupującego, wynikających z niezgodności wyrobu z umową, niniejsze zastrzeżenie nie dotyczy Kupującego który

jest konsumentem.

9.4 Producent nie ponosi odpowiedzialności za szkody jakie powstaną w składnikach majątku Klienta innych niż Produkt, którego dotyczy udzielona gwarancja.

9.5 Zasięg ochrony gwarancyjnej obejmuje wyłącznie terytorium Polski.