

## KARTA GWARANCYJNA

udzielamy 10-letniej gwarancji na produkowane przez siebie produkty

### I PRZEDMIOT GWARANCJI

1. Norwood Sp. z o.o. z siedzibą w 83-031 Łęgowo, Rusocin, ul. Rataja 6 udziela 10-letniej gwarancji na produkowane przez siebie produkty stolarki okiennej i drzwiowej.

Przedmiotem 10-letniej gwarancji objęta jest konstrukcja stolarki, szczelność pakietów szybowych oraz profile nakładki aluminiowej w zakresie wad wynikających z wadliwego wykonania lub z wad użytego materiału. 10-letnia gwarancja nie obejmuje szyb ze szkłem ornamentowym, trawionym, piaskowanym oraz hartowanym emaliowanym. Okres gwarancji na okucia wynosi 5 lat.

Producent udziela także 5-letniej gwarancji na powłokę lakierniczą stolarki na terenie Norwegii. W krajach Unii Europejskiej i Wielkiej Brytanii obowiązują następujące okresy gwarancyjne:

- kolory kryjące RAL / NCS – 5-letnia gwarancja,
- kolory transparentne (lazury) – 3-letnia gwarancja,
- kolory bezbarwne (lakier bezbarwny) – 2-letnia gwarancja.

Gwarancja obowiązuje pod warunkiem przestrzegania instrukcji konserwacji.

2. Gwarancja obowiązuje na terenie krajów Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii i Norwegii.

3. Niniejsza karta gwarancyjna jest potwierdzeniem udzielonej gwarancji.

4. Okresy gwarancji liczone są od daty wydania stolarki kupującemu, zgodnie z odpowiednimi dokumentami (dokument dostawy).

5. Szyby objęte są gwarancją producenta. Odnośniki do warunków gwarancji producenta dostępne są na naszej stronie internetowej [www.norwood.pl](http://www.norwood.pl). Zgodnie z gwarancją producenta szyb, nie podlegają jej m.in. pęknięcia szkła, obecność pofalowań na szkłe hartowanym, kondensacja pary wodnej

(na zewnętrznych powierzchniach szyb zespolonych), odchylenia barwy, dzwonienie szprosów.

6. Gwarancją producenta są objęte wyroby, które:

- przed zamontowaniem były składowane i magazynowane zgodnie z instrukcją producenta,
- zostały zamontowane zgodnie z instrukcją montażu dołączoną do produktu,
- były prawidłowo eksploatowane i konserwowane zgodnie z instrukcjami użytkownika, pielęgnacji i konserwacji.

7. Gwarancja obejmuje tylko wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym wyrobie, tylko w ciągu podanych wyżej okresów.

### II OBOWIĄZKI PRODUCENTA

1. W ramach przyjętej odpowiedzialności gwarancyjnej, Norwood zobowiązuje się do wymiany wadliwych elementów poprzez ich wysłanie do siedziby kupującego w zakresie:

- profile drewniane – wady dotyczące stabilności i kształtu oraz wytrzymałości połączeń konstrukcyjnych profili stolarki,
- okucia – błędne funkcjonowanie okuć (nie obejmuje klamek),
- szyby zespolone – w zakresie szczelności pakietów szybowych,
- powłoki lakierniczej – uszkodzenia powłoki lakierniczej nie wynikające z nieprawidłowej konserwacji, zwłaszcza na profilach aluminiowych.

2. Producent nie ponosi odpowiedzialności za:

- wady powstałe w wyniku nieprawidłowego montażu – niezgodnego z instrukcją producenta,
- wady powstałe w wyniku nieprawidłowej eksploatacji,
- utratę, uszkodzenie lub zniszczenie stolarki, powstałe z przyczyn innych niż tkwiących w produkcie,

## KARTA GWARANCYJNA

- szkody powstałe w wyniku ekstremalnych warunków pogodowych. W przypadku
- aluminium, możliwe jest na życzenie klienta zastosowanie odporniejszych i droższych powłok. Za ekstremalne warunki uznajemy klasy C4 i wyższe wg normy ISO 9223,
- uszkodzenia powstałe w wyniku zdarzeń losowych.

### III OBOWIĄZKI KUPUJĄCEGO

1. Warunkiem zachowania gwarancji jest stosowanie się do instrukcji montażu, pielęgnacji i składowania oraz właściwa eksploatacja stolarki drzwiowej i okiennej.

2. Gwarancja traci swoją ważność w przypadku:

- samowolnego dokonania przeróbek stolarki,
- naruszenia konstrukcji stolarki,
- bezpośredniego zamocowania do elementów stolarki elementów obcych, z wyjątkiem części oferowanych przez Norwood (np. rolety wewnętrzne),

3. W ramach właściwej eksploatacji, w zakresie obowiązków kupującego lub zatrudnionej przez niego ekipy montażowej jest przeprowadzanie regulacji produktów. Pierwsza regulacja powinna być wykonana po montażu zgodnie z instrukcją dołączoną do produktu.

### IV WYŁĄCZENIA Z GWARANCJI

Norwood dokłada wszelkich starań, aby produkowane wyroby były wytrzymałe i jak najwyższej jakości. Jednakże mogą wystąpić warunki lub zdarzenia, na które nie mamy żadnego wpływu. Następstwa tych warunków i zdarzeń nie są rozpatrywane w ramach odpowiedzialności gwarancyjnej. Gwarancji nie podlegają:

- widoczne wady niezgłoszone do producenta przed montażem stolarki,
- uszkodzenia mechaniczne po odbiorze stolarki powstałe w czasie transportu, składowania i użytkowania,
- uszkodzenia transportowe, które nie zostały zgłoszone na dokumencie dostawy,

- oczywiste uszkodzenia zgłoszone po 24 godzinach od otrzymania towaru,
- wadliwe działanie wyrobu i uszkodzenia spowodowane przez przypadki losowe niezależne od producenta i warunków eksploatacji,
- roszczenia, wykraczające poza wymianę wadliwego elementu stolarki poprzez jego wysłanie do Kupującego, a w szczególności roszczenia o zwrot kosztów środków pomocniczych (np. rusztowań, dźwigów) niezbędnych do wymiany wadliwego elementu, czy też kosztów powstałych w związku z wymianą wadliwego elementu (np. malowania)
- uszkodzenia powłok lakierniczych wynikające z nieprawidłowej wentylacji, nieprawidłowego ogrzewania pomieszczeń lub wilgotnością względną powietrza powyżej 70% wewnątrz pomieszczenia,
- pęcznienie drewna, paczenie się skrzydeł i ościeży oraz niewłaściwe działanie okuć spowodowane przez nadmierną wilgoć oraz brak ogrzewania i wentylacji,
- naturalne zużycie eksploatacyjne wyrobu (np. wytarcie się uszczelek),
- zużycia lub uszkodzenia spowodowane przez niewłaściwe przeprowadzanie prac naprawczych lub konserwujących (np. malowanie),
- braki ilościowe elementów i akcesoriów niezgłoszone przy odbiorze,
- różnice w odcieniu powłoki lakierniczej związane z rozkładem intensywności barwy wynikające z budowy drewna (nierównomierne wsiąkanie w drewno),
- różnice w strukturze powłoki lakierniczej, wynikające ze struktury i właściwości chemicznych drewna (np. wstające słoje),
- widoczne miejsca łączenia drewna klejonego (mikrowczyepy),
- wpływ warunków atmosferycznych na powłokę lakierniczą w postaci niewielkich zmian barwy, utraty połysku oraz efektu kredowania,
- uszkodzenia powłok lakierniczych spowodowane użyciem agresywnego środka czyszczącego lub pracami tynkarskimi,

## KARTA GWARANCYJNA

- niewielkie nierówności powierzchni silikonowych związane z procesem nakładania i ściągania silikonu,
- niewielkie nierówności listew przyszybowych, nie utrudniające użytkowania wyrobu a wynikające ze specyfiki procesu technologicznego,
- pęknięcia na łączeniu ramiaków lub ościeżnic spowodowane nadmierną wilgocią lub błędnym montażem,
- wycieki żywicy z drewna i przebarwienia powłok lakierniczych powstałe na skutek zawartych w drewnie naturalnych związków jak np. żywica, garbniki,
- przebarwienia drewna dębowego (ciemne plamy) w wyniku reakcji między garbnikami znajdującymi się w drewnie a związkami żelaza (występującymi również w wodzie),
- obecność zdrowych sęków w drewnianych elementach wyrobów – szczegóły w naszej normie zakładowej,
- wady powłok lakierniczych na niewidocznych powierzchniach wyrobu,
- zarysowania zewnętrzne szyb stwierdzone po odbiorze stolarki,

### V PRZEBIEG REKLAMACJI

1. Stwierdzone wady objęte niniejszą gwarancją należy zgłaszać bezpośrednio do producenta, na adres mailowy dostępny na stronie internetowej [www.norwood.pl](http://www.norwood.pl).
2. Przy składaniu reklamacji należy przedstawić dokładny opis usterek zawierający zdjęcia oraz numer zamówienia sprzedaży i pozycję lub dowód zakupu, którego dotyczy reklamacja w celu jego identyfikacji.
3. Reklamacja jest rozpatrywana przez przedstawiciela producenta w terminie 14 dni od daty zgłoszenia. Czas ten może ulec wydłużeniu w przypadku niewystarczającego opisu usterki lub problemów z jednoznaczną identyfikacją reklamowanego produktu.
4. W przypadku uznania reklamacji, producent decyduje o sposobie wykonania zobowiązań gwarancyjnych o usunięciu wady – naprawie, wymianie wyrobu na wolny od wad, obniżeniu ceny lub odstąpieniu od umowy. W przypadku wymiany wadliwych wyrobów może zaistnieć potrzeba zwrotu na koszt producenta wadliwych wyrobów w celu analizy uszkodzenia.
5. W przypadku gdy usunięcie wady uzależnione jest od warunków atmosferycznych, czynności naprawcze powinny być wykonywane, gdy będzie możliwe zachowanie podczas naprawy reżimu technologicznego.
6. Jeżeli wykryta wada umożliwia korzystanie z wyrobu, czas realizacji świadczenia gwarancyjnego nie powoduje automatycznego wydłużenia okresu gwarancji.
7. Okres gwarancji nie jest liczony od nowa, w przypadku gdy kupujący otrzyma nowy produkt lub element.
8. Jeżeli oryginalny produkt lub element nie jest dostępny, producent może wysłać podobny zamiennik lub dokonać odpowiedniego zwrotu kosztów.
9. W przypadku niezasadnej reklamacji, wszelkie koszty (np. wyjazdy, inspekcje) poniesione przez Norwood w związku z tą reklamacją mogą zostać przeniesione na klienta.

### VI POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku zapłaty za zamówiony towar.
2. Sędem właściwym dla rozstrzygania sporów mogących wynikać z niniejszej gwarancji jest sąd właściwy miejscowo dla siedziby producenta.
3. Gwarancja producenta nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.
4. Instrukcje, o których mowa w niniejszej karcie gwarancyjnej dostępne są na stronie internetowej producenta [www.norwood.pl](http://www.norwood.pl) w języku polskim i angielskim.