



VITROTERM - MURÓW S.A.
NOTHING'S IMPOSSIBLE WITH GLASS!



OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI
VITROTERM-MURÓW S.A.

Ważne od 15.01.2024

Poniższa tabela przedstawia zakres GWARANCJI dla każdego rodzaju Produktów wytwarzanych przez Vitroterm-Murów S.A. w odniesieniu do aktualnych, zharmonizowanych norm europejskich.

PRODUKT	ZAKRES GWARANCJI	KOMENTARZE	PRZEPISY/NORMY
IZOLACYJNA SZYBA ZESPOLONA	5 lat GWARANCJI na szczelność (brak kondensacji pary wodnej w komorze zespolenia). Nie dotyczy szyb innych niż określone w PN-EN 1279	Jeżeli Odbiorca przewiduje obciążenia termiczne szyb zespolonych przekraczające 70 st. C jako uszczelnienie wtórne należy zamiast polisulfidu / poliurenanu zastosować silikon pod rygorem odrzucenia reklamacji.	PN-EN 1279 / Kryteria oceny jakościowej szyb zespolonych / Warunki Techniczne Vitroterm-Murów S.A.
IZOLACYJNA SZYBA ZESPOLONA Z ŻALUZIĄ WEWNĘTRZNĄ	5 lat GWARANCJI na szczelność (brak kondensacji pary wodnej w komorze zespolenia). Nie dotyczy szyb innych niż określone w PN-EN 1279. 5 lat GWARANCJI w standardowych warunkach użytkowania, dla wszystkich komponentów żaluzji znajdujących się w szczelnej szybie zespolonej.	W przypadku korzystania z żaluzji z napędem elektrycznym w połączeniu z akcesoriami elektronicznymi dostarczonymi przez osoby trzecie, Klient musi upewnić się, że takie akcesoria są w pełni kompatybilne z produktami dostarczonymi przez Vitroterm-Murów S.A., Instalacja jest zastrzeżona dla wykwalifikowanych monterów. Używanie akcesoriów niekompatybilnych lub nieautoryzowane manipulowanie unieważnia warunki tej gwarancji. W przypadku wymiany na podstawie gwarancji produktów czasowa ważność gwarancji dla nowego dostarczonego produktu nie przedłuża ważności gwarancji produktu dostarczonego po raz pierwszy.	PN-EN 1279 / Kryteria oceny jakościowej szyb zespolonych / Warunki Techniczne Vitroterm-Murów S.A. Wytyczne techniczne producenta żaluzji.
SZKŁO WIELO-WARSTWOWE (LAMINOWANE)	5 lat GWARANCJI na utrzymanie przyczepności folii do szkła (z wyjątkiem pasa brzegowego i 50mm od krawędzi szkła i krawędzi otworu)	W przypadku instalacji w bardzo wilgotnych środowiskach, czyli narażonych na działanie wody i przy średniej wilgotności powietrza powyżej 70% / szerokość pasa nie podlega gwarancji i wynosi 100mm. Przyczepność folii oznacza brak jej rozwarstwienia.	PN-EN ISO 12543 Ogólne Warunki Techniczne

PRODUKT	ZAKRES GWARANCJI	KOMENTARZE	PRZEPISY/NORMY
SZKŁO HARTOWANE (ESG)	Dożywotnia gwarancja zachowania parametrów szkła bezpiecznego oraz na prawidłową defragmentację i wytrzymałość mechaniczną.	Nie dotyczy uszkodzeń mechanicznych szkła. Nie dotyczy spontanicznego pęknięcia szkła bez testu HST.	PN-EN 12150
HARTOWANE SZKŁO EMALIOWANE	5 lat GWARANCJI na wytrzymałość mechaniczną szkliva.	Nie dotyczy szkła z warstwą antypoślizgową. Nie dotyczy uszkodzeń mechanicznych szkła. Nie dotyczy spontanicznego pęknięcia szkła bez testu HST.	PN-EN 12150
SZKŁO WZMOCNIONE TERMICZNIE (TVG)	Dożywotnia gwarancja odporności na zwiększone naprężenia wynikające z różnicy temperatur na powierzchni szkła.	Nie dotyczy uszkodzeń mechanicznych szkła.	PN-EN 1863
SZKŁO HARTOWANE Z TESTEM HST (HEAT SOAK TEST)	Dożywotnia gwarancja odporności na zwiększone naprężenia wynikające z różnicy temperatur na powierzchni szkła.	Nie dotyczy uszkodzeń mechanicznych szkła	PN-EN 14179
SZYBY Z FOLIĄ O ZMIENNEJ PRZEJRZYSTOŚCI (SONTE)	2 lata GWARANCJI na brak utraty wydajności Folii SONTE. Przez wydajność rozumiana zdolność do zmiany z nieprzezroczystości na przezroczystość.	Wymagane użycie osprzętu elektrycznego kompatybilnego z produktem	Szczegółowe warunki gwarancji znajdują się na stronie dostawcy folii : https://sonte.eu/
SZKŁO OGNIOOCHRONNE CONTRAFLAM SZYBY ZESPOLONE ZE SZKŁEM OGNIOOCHRONNYM CONTRAFLAM	5 lat GWARANCJI na brak istotnego ograniczenia przejrzystości szkła Contraflam. 5 lat GWARANCJI na szczelność (brak kondensacji pary wodnej w komorze zespolenia).	Pod warunkiem prawidłowego montażu oraz nieprzekroczenia dopuszczalnego zakresu temperatur dla warstwy pośredniej od: -10 st. C do + 45 st. C.	Szczegółowe warunki gwarancji na szkło ognioochronne znajdują się w pliku OWS producenta szkła Contraflam : https://www.vetrotech.com/pl-pl/pliki-do-pobrania

Uwagi ogólne:

- 1) Dodatkowe dokumenty są dostępne na stronie internetowej Dostawcy: www.vitroterm.pl.
- 2) GWARANCJA obejmuje Produkty wytwarzane przez Vitroterm-Murów S.A. (dalej określany jako Dostawca) i wykorzystywane w budownictwie lądowym. Dostawca ponosi odpowiedzialność wyłącznie za prawidłowe wykonanie zamówienia Odbiorcy, zgodnie z parametrami wskazanymi przez Odbiorcę w złożonym zamówieniu. W szczególności, Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z dostarczonych produktów w sposób sprzeczny z ich przeznaczeniem, za ich przydatność do celów zamierzonych przez Odbiorcę i za wadliwy montaż, a także za wybór grubości, kształtu i rodzaju obróbki krawędzi szkła oraz za przeprowadzenie wszystkich obliczeń związanych z konstrukcją, w tym w szczególności obliczeń statycznych, dynamicznych oraz termicznych.
- 3) GWARANCJA udzielana jest pod warunkiem przestrzegania przez Odbiorcę ogólnych zasad (zgodnych ze sztuką szklarską): przechowywania, transportu, montażu oraz eksploatacji szyb zespolonych/szkła lub innych szczególnych zaleceń Vitroterm-Murów S.A., przekazanych Odbiorcy i/lub dostępnych powszechnie na stronie internetowej: www.vitroterm.pl.
Vitroterm-Murów S.A. nie odpowiada za wady powstałe w wyrobach dostarczonych przez Vitroterm-Murów S.A., o ile spowodowane zostały nieprzestrzeganiem przez Odbiorcę wyżej wymienionych zasad i zaleceń.
- 4) Okres GWARANCJI rozpoczyna się, gdy produkty (szkło pojedyncze i laminowane) są dostarczane do Odbiorcy, a jeśli Produkty są odbierane przez Odbiorcę w siedzibie Dostawcy – okres GWARANCJI jest liczony od momentu rozpoczęcia załadunku na środki transportu Odbiorcy. W przypadku szyb zespolonych okres GWARANCJI jest liczony od daty wyprodukowania szyby oznaczonej na profilu dystansowym szyby.
- 5) Nie udziela się GWARANCJI na działanie powłok, normatywny ubytek gazu czasie eksploatacji oraz na inne cechy towarzyszące normalnemu zużyciu wyrobów szklanych.
- 6) GWARANCJA nie obejmuje:
 - wyrobów nietypowych, niezgodnych ze standardami wykonania opisanymi w Warunkach Technicznych Vitroterm-Murów S.A.,
 - szyb zespolonych i szkła, których budowa została określona przez Odbiorcę i okazała się niewłaściwa z punktu widzenia sposobu i warunków transportu, przechowywania, montażu i/lub użytkowania,
 - wyrobów wykonanych na życzenie i ryzyko Odbiorcy wbrew standardom i zaleceniom Vitroterm-Murów S.A.,
 - uszkodzeń wynikłych z winy lub niewiedzy Odbiorcy i użytkownika końcowego,
 - uszkodzeń spowodowanych oklejeniem szyb, zaburzeniem przepływu ciepła w szybach lub poddaniu szyb nadmiernym temperaturom,
 - uszkodzeń wynikających z użytkowania szyb w sposób niezgodny z przeznaczeniem oraz wbudowania niezgodnie z Warunkami Technicznymi i sztuką budowlaną,
 - uszkodzeń zewnętrznych i pęknięć szkła powstałych po odbiorze szyb przez Odbiorcę,
 - objawów interferencyjnych, efektów wielokrotnego odbicia światła, anizotropii,
 - kondensacji pary wodnej na powierzchniach zewnętrznych, różnic zwilżalności szkła izolacyjnego,
 - wklęsłości i wypukłości szkła zespolonego,
 - efektu „dzwonienia” szprosów,
 - zjawiska samoistnego pęknięcia szyb hartowanych, jeśli nie został wykonany na zlecenie Odbiorcy test HST eliminujący naturalne wtrącenia siarczku niklu w szkło,
 - szyb zespolonych zamontowanych na wysokości powyżej 650 m n.p.m. bez zainstalowanych przez Vitroterm-Murów S.A. elementów kompensujących zmiany ciśnienia (kapilary, zawory kompensacyjne),

- uszkodzeń szyb związanych z zastosowaniem przez ich odbiorcę uszczelnień, podkładek i innych substancji chemicznych niekompatybilnych (niezgodnych) ze stosowanymi w szybach zespolonych wytwarzanych przez Vitroterm-Murów S.A. uszczelniającymi firmy Dow.

7) GWARANCJA wygasa, jeśli produkty zostały przetworzone, zmienione, uszkodzone lub jeśli Odbiorca nie przestrzega zasad wskazanych w dokumentach, o których mowa w ustępach 2 i 3 niniejszego dokumentu,

8) GWARANCJA wygasa także w przypadku, gdy wady nie zostały zgłoszone Dostawcy w terminie do 30 dni po ich ujawnieniu, jeśli można je było zauważyć postępując z należytą starannością. Reklamacja musi być zgłoszona pisemnie w formie zgodnej z pkt. 21, pod rygorem utraty uprawnień z tytułu GWARANCJI. Dostawca powiadamia Odbiorcę w formie pisemnej o jej uznaniu, odmowie lub konieczności przekazania dodatkowej dokumentacji lub dokonania oględzin, przy czym braku informacji o rozpatrzeniu nie można traktować jako milczącego uznania twierdzeń Odbiorcy za uzasadnione.

9) Odpowiedzialność Vitroterm-Murów SA w ramach GWARANCJI jest ograniczona do dostarczenia produktów bez wad do miejsca pierwotnej dostawy, z wyłączeniem wszelkich innych kosztów, w tym kosztów wymiany produktu, pod warunkiem, że wada powstała i została zgłoszona w okresie obowiązywania GWARANCJI i została spowodowana przez Dostawcę. Odbiorca jest zobowiązany do zwrotu reklamowanych Produktów. Dostawca nie akceptuje żadnych

10) Wszelkie odstępstwa od powyższych zasad muszą być uzgodnione przez Strony przed dostawą Produktów do Odbiorcy na piśmie pod rygorem nieważności.

11) GWARANCJĄ nie są objęte Produkty (i nie podlegają procesowi oceny zgodności z żadnym dokumentem odniesienia) w przypadku powierzonych surowców i powierzonych usług przetwarzania szkła. W takim przypadku nie wydaje się deklaracji właściwości użytkowych. Vitroterm-Murów SA nie przyjmuje i nie ponosi odpowiedzialności za produkty powierzone oraz ich uszkodzenia (pęknięcia, zadrapania, spady w procesie hartowania, wady laminacji itp.). Ze względu na ograniczenia technologiczne—szyby zespolone ze stosunkiem stron powyżej 1:10 nie są objęte GWARANCJĄ.

12) Obowiązujące normy zharmonizowane wskazane w niniejszej GWARANCJI są dostępne do wglądu pod adresem własnym Dostawcy - bez możliwości ich kopiowania.

13) Naturalne właściwości Produktów opisanych w niniejszym dokumencie nie są objęte niniejszą GWARANCJĄ.

14) Deklaracja zgodności (CE- DWU) wydawana przez Dostawcę jako Producenta Produktów jest dostępna na żądanie Odbiorcy.

15) Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za reklamacje, zewnętrzne uszkodzenia fizyczne lub chemiczne produktów do momentu, gdy Odbiorca w sposób nie budzący zastrzeżeń wykaże, że wada wystąpiła z powodu przyczyny, za którą Dostawca ponosi odpowiedzialność.

16) Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niewłaściwym przechowywaniem Produktów oraz skutkami ich niewłaściwej instalacji i montażu takich jak: użyte nieodpowiednie silikony, kleje, podkładki tworzywowe, które mogą reagować chemicznie z elementami Produktów Dostawcy i spowodować zjawisko tak zwanej migracji plastifikatorów (wypływ butylu).

17) Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane zastosowaniem Produktów niezgodnie z ich przeznaczeniem oraz za użyteczność i przydatność Produktów dla celów zakładanych przez Odbiorcę, za szkody spowodowane nieprawidłowym magazynowaniem Produktów oraz wady Produktów powstałe po połączeniu Produktów z innymi rzeczami. Odbiorca ma obowiązek dokonania dokładnego sprawdzenia wyrobów przed ich wbudowaniem, w tym przez próbne umieszczenie wyrobu w miejscu docelowym i jego dokładne oględziny

w zróżnicowanych warunkach świetlnych, pod rygorem utraty możliwości powoływania się na ich wadliwość w przypadku ostatecznego wbudowania wyrobu z wadą, której wykrycie w ten sposób było możliwe.

18) Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za różnice w odcieniu Produktów i inne właściwości fizyczne szkła i szyb zespolonych dostarczonych podczas kolejnych dostaw. Mogą one ulegać zmianom ze względu na użyte komponenty, upływ czasu oraz zmiany technologiczne u dostawców. Dostawcy na które Dostawca nie ma wpływu. Różnice kolorystyczne, które mogą wystąpić między sąsiednim szkłem zespolonym, są dopuszczalne, jeśli spełniają kryteria pomiaru i oceny koloru szkła powlekanego stosowanego w elewacjach (www.glassforeurope.com). Dla szkła tego samego typu, w szczególności z powłoką selektywną i niskoemisyjną dla wersji hartowanej i nie hartowanej dopuszcza się różnice w odcieniach kolorów.

19) Niezgoda na postępowanie Odbiorcy lub użytkownika końcowego z wytycznymi Dostawcy pt. „Transport, montaż, przechowywanie, eksploatacja, mycie i czyszczenie szyb” skutkuje utratą GWARANCJI.

20) Dla szyb zespolonych ze szprosami i ornamentami poziom napełnienia szyby gazem szlachetnym nie jest objęta GWARANCJĄ.

21) Odbiorca jest zobowiązany do zachowania pełnej ilości reklamowanych Produktów zabezpieczając je w odpowiedni sposób, zapobiegający ich uszkodzeniu i powiększaniu się wad pod rygorem odrzucenia reklamacji.

22) W każdym przypadku reklamacji podstawą jej rozpatrzenia przez Dostawcę jest odpowiednio przygotowana przez Odbiorcę dokumentacja pisemna i fotograficzna.

23) Niezbędne (pod rygorem odrzucenia reklamacji) informacje identyfikujące wady jakie Odbiorca musi przekazać Dostawcy przy składaniu reklamacji to:

- wypełniony formularz reklamacji (znajduje się na stronie vitroterm.pl) lub dokument zawierający informacje z tego formularza,
- zdjęcie całego Produktu,
- zdjęcia wady (z miarą / linijką / przymiarem - dla wady punktowej lub liniowej),
- zdjęcie etykiety lub opisu na ramce (jeśli wymagane dane nie są podane w zgłoszeniu reklamacji).

24) Odbiorca zobowiązany jest do zwrotu reklamowanych Produktów w dniu, w którym Dostawca dostarczy Produkty wolne od wad (lub innym, pisemnie uzgodnionym przez Strony terminie – nie dłuższym niż 30 dni). Zwrot Produktów zostanie potwierdzony przez kierowcę lub osobę działającą z ramienia Dostawcy w miejscu dostawy. Po upływie wyżej wymienionego terminu odpowiedzialność za utylizację wadliwych produktów przechodzi na Odbiorcę.

25) Brak zwrotu reklamowanych Produktów przez Odbiorcę w wyżej wymienionym terminie lub niewystarczające zabezpieczenie przez Odbiorcę Produktów do oceny zasadności reklamacji przez Dostawcę powoduje niemożność ustalenia przyczyny wad i zasadności reklamacji. W takim przypadku dostawa Produktów bez wad będzie realizowana jako nowe zamówienie, a Odbiorca będzie zobowiązany do zapłaty za nowe Produkty dostarczone bez wad.

26) Odbiorca jest zobowiązany do kontroli Produktów niezwłocznie po ich otrzymaniu. Wszelkie roszczenia dotyczące ilości, jak również widoczne wady lub uszkodzenia Produktów należy zgłaszać kierowcy Dostawcy w momencie otrzymania dostawy przez Odbiorcę lub osobę odbierającą produkty w miejscu dostawy. Zgłoszenia należy dokonać pisemnie, w protokole sporządzonym w dwóch egzemplarzach przez kierowcę dostarczającego Produkty. Protokół powinien być podpisany przez kierowcę i osobę odbierającą Produkty (po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron). Protokół powinien opisywać stan otrzymanej dostawy wraz ze wskazaniem charakteru, lokalizacji wad, liczby wad. Odbiorca jest zobowiązany nie później niż następnego dnia roboczego po dacie dostawy wysłać do Dostawcy w formie

27) odpowiedniej do składania zamówień kopię protokołu wraz z dokumentacją fotograficzną potwierdzającą wady, niezgodności i szkody w transporcie.

28) Reklamacje dotyczące wad jakościowych mogą być składane jedynie przez Odbiorcę i jedynie w okresie trwania GWARANCJI. Zgłoszenia reklamacji należy dokonać w formularzu reklamacji (dostępnym na stronie internetowej Dostawcy) lub w innym dokumencie zawierającym wszystkie informacje wymagane w formularzu reklamacji Dostawcy i przesłanym pocztą e-mail do Dostawcy. Do zgłoszenia reklamacji Odbiorca jest zobowiązany dołączyć dokumentację fotograficzną ukazującą wady. Brak dokumentacji fotograficznej może spowodować, że reklamacja nie będzie rozpatrywana.

29) Strony wyłączają odpowiedzialność Dostawcy w stosunku do Odbiorcy z tytułu szkód wyrządzonych osobom trzecim przez Produkty wyprodukowane przez Dostawcę. Odbiorca zobowiązany jest również do zwolnienia Dostawcy z wszelkich roszczeń osób trzecich w stosunku do Dostawcy z tytułu odpowiedzialności za produkt niebezpieczny.

30) Z wyjątkiem roszczeń określonych w niniejszym dokumencie, Odbiorca nie jest uprawniony do żadnych dalszych roszczeń oraz roszczeń wynikających z innych podstaw prawnych. O ile Odbiorca jest przedsiębiorcą wyłączone są uprawnienia z tytułu rękojmi.

31) Dostawca zastrzega sobie prawo oceny zasadności dokonania oględzin i uzgodnienia terminu ewentualnych oględzin z Odbiorcą. Strony zgodnie przyjmują, iż koszt dokonania niezasadnych oględzin przez przedstawiciela Dostawcy zależny będzie od odległości miejsca oględzin od siedziby Dostawcy, wyliczonej z użyciem Google Maps i wynosi on: do 200 km – 800 zł netto; powyżej 200 km do 400 km – 1300 zł netto; powyżej 400 km - 2300 zł netto. W terminie 14 dni od dnia dokonania oględzin Dostawca powiadamia Odbiorcę w formie pisemnej o swojej decyzji w sprawie uznania lub odmowy uznania zgłoszonej reklamacji. W przypadku rażącego nadużycia warunków umownych dotyczących reklamacji (przykładowo: nie wykonanie dokumentacji zdjęciowej mimo wezwania, zgłoszenia reklamacji na wady, które Odbiorca powinien zidentyfikować jako nie podlegające reklamacji, wadliwego zgłoszenia reklamacji wynikającego z braku elementarnej wiedzy Odbiorcy w zakresie reklamowanego Produktu, zgłoszenia jako reklamacji uszkodzeń spowodowanych przez Odbiorcę lub jego klienta) Dostawca ma prawo obciążyć Odbiorcę powyższymi kosztami rozpatrzenia reklamacji z terminem płatności 14 dni.

32) W przypadku reklamacji uznanych warunkowo (to jest w sytuacji, w której Dostawca dostarczył Odbiorcy Produkty wolne od wad przed ostatecznym rozpatrzeniem roszczenia, a reklamacji nie można było rozpatrzyć tylko na podstawie dokumentacji) Odbiorca jest zobowiązany do dostarczenia lub udostępnienia do oględzin reklamowanych Produktów Dostawcy w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia dostawy Produktów wolnych od wad. Po upływie wyżej wskazanego terminu reklamacja zostanie uznana za bezzasadną, a Odbiorca będzie zobowiązany do zapłaty ceny za dostarczone Produkty. Obowiązek poinformowania o odbiorze lub udostępnieniu do oględzin reklamowanych Produktów w określonym powyżej terminie spoczywa na Odbiorcy.

33) Odpowiedzialność Dostawcy w zakresie kosztów wymiany Produktów, jak również innych dodatkowych kosztów jest wyłączona.

34) Wszelka odpowiedzialność odszkodowawcza Dostawcy, ograniczona zostaje wyłącznie do pokrycia strat Odbiorcy pozostających w bezpośrednim związku z wadliwością Produktu, a za jej górny limit strony przyjmują wartość reklamowanego Produktu.

35) Wszystkie sporne kwestie związane ze sprzedażą Produktów przez Dostawcę będą rozpatrywane na podstawie przepisów prawa polskiego przez sąd właściwy siedzibie Dostawcy.

36) Dokumenty, o których mowa w niniejszych Ogólnych Warunkach Gwarancji, są dostępne na stronie internetowej www.vitroterm.pl Na pisemny wniosek Odbiorcy mogą one zostać dostarczone w formie odpowiedniej do składania

zamówień. W przypadku kwestii nieobjętych niniejszymi Ogólnymi Warunkami Gwarancji obowiązują Ogólne Warunki Sprzedaży. W przypadku rozbieżności między Ogólnymi Warunkami Sprzedaży a Ogólnymi Warunkami Gwarancji, pierwszeństwo mają Ogólne Warunki Sprzedaży Dostawcy.