

## OGÓLNE WARUNKI GWARANCYJI I EUROGWARANCJI NA WYROBY FIRMY MIROX



Wyroby dopuszczone do obrotu i stosowania w budownictwie, na podstawie oznakowania CE i deklaracja właściwości użytkowych według norm PN-EN 13659 i EN 14351-1+A1:2010 lub na zasadzie jednostkowego zastosowania.

MIROX Sp. z o.o. ul. Górecka 104 61-483 Poznań, Polska, jako producent stolarki PVC oraz ślusarki aluminiowej gwarantuje ich wysoką jakość oraz sprawne działanie pod warunkiem przestrzegania wytycznych zawartych w Warunkach Gwarancji, Instrukcji konserwacji i eksploatacji oraz instrukcji montażu produktów firmy Mirox.

### A. Okres Gwarancji:

1. Okres gwarancji wynosi:

a) 5 lat na okna z PVC (tj. profil, kolor, okucia, szyby zespolone), Podstawowym warunkiem otrzymania gwarancji jest wykonanie przeglądów gwarancyjnych przed upływem 24 miesięcy. Zgłoszenie przeglądu gwarancyjnego leży po stronie kupującego. Zgłoszenie takie może odbyć się drogą elektroniczną, telefoniczną lub osobiście w biurze handlowym. Serwis gwarancyjny jest odpłatny zgodnie z taryfikatorem.

b) 5 lat na szczelność pakietów szybowych,

c) 1 rok na wady jawne pakietów szybowych z zastrzeżeniem pkt. A5 gwarancji.

d) 2 lata na drzwi wejściowe PVC,

e) 2 lata na okna/drzwi PVC uchylno-przesuwne PSK i drzwi unosząco-przesuwne HST.

f) 2 lata na stolarkę PVC nietypową o kształtach łukowych oraz aluminiowe okna i drzwi.

g) 2 lata na rolety zewnętrzne oraz dodatkowe akcesoria okienne i samodzielne towary uzupełniające (tj. samozamykacze, parapety, okapniki, dodatkowe zamki, panele wypełnieniowe, moskitiery, kontaktrony, wkłady szybowe zamawiane oddzielnie, itp.).

g) 2 lata na okna i drzwi z profili aluminiowych.

i) 1 rok na wyposażenie dodatkowe tj. samozamykacze, automaty otwierające itp.

j) Rzeczy sprzedawane przez Producenta (Gwaranta), ale przez niego nie wytwarzane objęte są wyłącznie gwarancją jakości udzieloną przez wytwórców tych rzeczy na podstawie złożonych przez nich odrębnych oświadczeń gwarancyjnych.

2. Niniejsza gwarancja obejmuje wyłącznie Produkty sprzedane i zamontowane na terenie Polski. Produkty montowane w krajach należących do UE, poza Polską objęte są 2-letnią gwarancją producenta.

3. Okres gwarancji rozpoczyna bieg od daty sprzedaży Produktu wpisanej w Karcie Gwarancyjnej lub dowodzie zakupu (fakturze VAT).

4. Klient zobowiązany jest do ilościowego oraz jakościowego odbioru wyrobów i towarów w zakresie wad jawnych, które nie mogą być podstawą reklamacji po dokonaniu odbioru. Za wady jawne uważa się niezgodności: ilościowe, wymiarowe, podziałów wewnętrznych, kolorów i funkcji, a także mechaniczne uszkodzenia szyb i profili. Niezgodności te oraz inne wady jawne muszą być zgłoszone przy odbiorze pod rygorem utraty prawa do gwarancji.

5. Niezdadność produktów ocenia się z uwzględnieniem norm technicznych zgodnie, z którymi wykonano produkt i jego elementy, w tym: norm dotyczących szyb: PN-EN-1279 i innych norm związanych, norm zakładowych producentów szkła (do okazania na życzenie), norm dotyczących kształtowników PVC-U: PN-EN 12608. Zgodnie z normami technicznymi wygląd kształtowników będzie określany poprzez oględziny z odległości minimum 1m, prostopadłe do powierzchni, w świetle dziennym

padającym pod kątem 45 stopni względem kierunku północnego lub ekwiwalentnym światło ze sztucznego źródła. Z kolei szkło poddaje się oględzinom z odległości minimum 3m., przy czym faktyczna odległość będzie zależeć od rodzaju defektu branego pod uwagę w danym przypadku oraz od zastosowanego źródła światła. Kształtowniki aluminiowe powinny spełniać wymagania określone w normie PN-EN 12020-1:2004, a odchyłki wymiarowe kształtowników zgodnie z normą PN-EN 12020-2:2004.

6. Producent nie odpowiada z tytułu gwarancji w przypadku niezgodności produktu z umową, gdy kupujący w chwili zawarcia umowy o tej niezgodności wiedział lub, oceniając rozsądnie, powinien był wiedzieć.

### B. Zgłaszanie reklamacji:

1. Zgłoszenia reklamacyjne należy zgłaszać Gwarantowi niezwłocznie po ich zauważeniu, tj. nie później niż w ciągu 7 dni od ich wykrycia, pod rygorem utraty uprawnień gwarancyjnych.

2. Pod rygorem odrzucenia reklamacji zgłoszenie reklamacyjne musi być zgłoszone w formie pisemnej na formularzu zgłoszenia reklamacji. Formularz znajduje się na stronie [www.mirox.pl/zgloszenie-serwisowe-pl](http://www.mirox.pl/zgloszenie-serwisowe-pl). Zgłoszenie należy przesłać drogą elektroniczną.

3. Przesłane przez kupującego zgłoszenie reklamacji wypełnione niekompletnie lub nieczytelnie, uważa się za nieskuteczne wobec Gwaranta, który w takim wypadku nie wykona żadnych czynności gwarancyjnych, o czym poinformuje Uprawnionego, który winien uzupełnić lub wnieść poprawki do przesłanego formularza zgłoszenia reklamacji.

4. Jeżeli po otrzymaniu kompletnie i czytelnie wypełnionego formularza zgłoszenia reklamacji wada rzeczy lub przyczyny, z których wada powstała budzą uzasadnione wątpliwości, co do ich związku z warunkami gwarancji firmy Mirox, Gwarant niezwłocznie podejmie działania mające na celu umówienie z uprawnionym terminu oględzin wadliwej rzeczy w miejscu jej składowania bądź wbudowania. Czas niezbędnego do umówienia terminu oględzin oraz wykonania oględzin miejscu składowania lub wbudowania rzeczy nie wlicza się do czasu załatwiania reklamacji.

5. W przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu gwarancyjnego, tzn. takiego w którym serwisant nie stwierdził na miejscu błędu ze strony firmy Mirox, reklamujący zostanie obciążony kosztami dojazdu i ewentualnej naprawy.

6. Roszczenia z tytułu gwarancji można zgłaszać wyłącznie po uregulowaniu 100% ceny sprzedaży Produktu.

7. Gwarancja Producenta nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

### C. Terminy rozpatrywania reklamacji i realizacji obowiązków gwarancyjnych przez Producenta:

1. Reklamacje są rozpatrywane w terminie 14 (czternastu) dni roboczych od daty otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego.

2. W przypadku konieczności dokonania oględzin reklamowanego Produktu przez serwis Producenta termin rozpatrzenia reklamacji może ulec stosownemu wydłużeniu

3. W przypadku uznania reklamacji, Producent decyduje o sposobie wykonania zobowiązań wynikających z gwarancji, tj. o usunięciu wady fizycznej Produktu (naprawie), wymianie Produktu na wolny od wad, odpowiednim obniżeniu ceny lub odstąpieniu od umowy.

4. W przypadku, gdy usunięcie wady Produktu uzależnione jest od warunków atmosferycznych, Producent usunie wadę, gdy będzie możliwe zachowanie podczas naprawy reżimu technologicznego.

### D. Wyłączenia gwarancji:

1. Gwarancja dotyczy wyłącznie wad produkcyjnych i/lub wad materiału i nie obejmuje:

- uszkodzeń mechanicznych, m. in.: pęknięć szyb, zarysowań profilu, itp., jak również naturalnych wad szkła w granicach dopuszczalnych przez stosowane normy zakładowe danego producenta szyb, a wskazane w katalogu produktów Producenta, pkt. A5 gwarancji.

- wady lub niedokładności, które pozostają niewidoczne po zamontowaniu i nie mają wpływu na wartość użytkową produktu (np. zarysowania) lub mieszczące się w tolerancji wskazanej w normach, o jakich mowa w punkcie A5,

- uszkodzeń powstałych w wyniku niewłaściwego użytkowania lub niedostatecznej konserwacji,

- uszkodzeń powstałych w skutek działania sił natury oraz zjawisk fizycznych, m.in.: wyroszenia pary wodnej, szronienia lub zamarzania (w przypadku niewłaściwie lub niewystarczająco wentylowanych i ogrzewanych pomieszczeń) czy dźwięczenia szprosów wewnętrznych.

2. Gwarancja nie obejmuje wad będących następstwem:

- użytkowania lub pielęgnacji rzeczy niegodnie z którymkolwiek zaleceń Producenta wynikających z „Instrukcji konserwacji i eksploatacji okien i drzwi”.

- niewłaściwego transportu, składowania, montażu, napraw i przeróbek rzeczy wykonanych przez osoby nieupoważnione do tych czynności przez Producenta,

- działania siły wyższej,

- niestabilności konstrukcji, w której Produkty zostały zamontowane,

- zaniedbania konserwacji lub niewłaściwej konserwacji produktu,

- działania na produkt czynników zewnętrznych takich jak ogień, wybielacze, kwasy, środki czyszczące, inne substancje chemiczne,

- samowolnych, tzn. niezgodzonych z Producentem napraw, przeróbek, zmian konstrukcyjnych.

5. Gwarancja nie obejmuje takich uszkodzeń elementów, które powstały na skutek ich naturalnego zużycia oraz uszkodzeń wynikłych z braku konserwacji lub nieodpowiedniej konserwacji poszczególnych elementów.

6. Gwarancja nie obejmuje obowiązku dokonania przez Producenta czynności regulacyjnych i konserwacji. Czynności te powinny być wykonywane zgodnie z ich opisem w „Instrukcji konserwacji i eksploatacji okien i drzwi” co najmniej raz w roku. Czynności konserwacyjne Konsument wykonuje we własnym zakresie. Wykonanie tych czynności może być powierzzone producentowi za jego zgodą i dodatkową opłatą.

7. Zmiana odcienia profili użytych do produkcji Produktów pod wpływem działania wysokiego promieniowania UV nie jest objęta Gwarancją.

8. Niewielkie zmiany odcienia okien okleinowanych nie są objęte Gwarancją.

9. W przypadku uznania przez Producenta, że zgłoszenie reklamacyjne jest nieuzasadnione (np. zgłoszone przez Klienta usterki nie stanowią wady Produktu), Producent lub sprzedawca ma prawo obciążyć Klienta kosztami przyjazdu ekipy serwisowej Producenta dokonującej oględzin.

### E. Gwarancją nie są objęte:

1. Szyby, w przypadku: pęknięcia, zbitcia, porysowania powierzchni zewnętrznych, plam wywołanych przez środki chemiczne lub czynniki cieplne, np. iskry, zaparowania szyb od strony wewnętrznej lub zewnętrznej pomieszczenia, będące właściwością zlej wentylacji pomieszczenia lub czynników atmosferycznych, zjawisk optycznych zwanych „Pierścieniami Newtona” (efekt tęczy) będącymi właściwością szyb zespolonych typu FLOAT, naturalnych wad szkła w granicach dopuszczalnych przez stosowane normy, innych wad, niż wymienione powyżej, jeżeli ich usunięcie polegać będzie wyłącznie na wymianie pakietu szybowego. Dopuszczalne są 4 łączenia na jednej ciepłej ramce dystansowej po całym obwodzie okna. Łączenie nie może być szersze niż 1mm. Dopuszczalne odchylenie ugięcia ramki względem krawędzi szyby +/- 4 mm.

2. Okucia, w przypadku: uszkodzenia wywołanego przez zabrudzenie (np. tynkiem, zaprawą murarską), uszkodzenia wywołanego poprzez niewłaściwą obsługę, uszkodzeń spowodowanych jego rozregulowaniem (regulację okuć dokonuje kupujący we własnym zakresie ale za pomocą osób z odpowiednimi kwalifikacjami), braku okresowego smarowania zgodnie z instrukcją obsługi i użytkowania.

3. Gwarancja nie obejmuje obowiązku naprawienia jakichkolwiek szkód wynikających z powodu niezdatności produktu do użytku niezgodnie z normalnym przeznaczeniem.

#### **E. ROZWIĄZYWANIE SPORÓW**

1. W przypadku, gdy na podstawie umowy z producentem kupującemu przysługują inne warunki gwarancji w stosunku do zawartych w niniejszej Karcie Gwarancyjnej pierwszeństwo mają postanowienia umowy.

2. W razie powstania rozbieżności pomiędzy Producentem a Konsumentem co do niezdatności Produktu do użytku zgodnie z normalnym przeznaczeniem, Strony mogą postanowić o powołaniu niezależnego eksperta lub instytucji w celu wydania wiążącej opinii. Koszty wydania opinii pokrywa Strona, na niekorzyść której opinia została wydana.

---

Mirox Sp. z o.o. Sprzedaż: Poznań, 61-011 ul. Harcerska 10  
tel.: +48 61 10 23 610 Sprzedaż: Poznań, 61-483 ul. Górecka 104 tel.: +48  
61 10 23 630 Produkcja: Główna, 62-010 ul. Przemysłowa 6, Gm.  
Pobiedziska, e-mail:  
[serwis@mirox.pl](mailto:serwis@mirox.pl) [sprzedaz@mirox.pl](mailto:sprzedaz@mirox.pl) [www.mirox.pl](http://www.mirox.pl)