

# Gwarancja fenbroker

 STANDARDOWI <b>PRODUCENCI*</b> MIEJSCE OBOWIĄZYWANIA: POLSKA DODATKOWE WARUNKI: PRAWIDŁOWY MONTAŻ CZAS OBOWIĄZYWANIA [W MIESIĄCACH]: OKNA ALUMINIOWE 24 ROLETY 12 OKUCIA 24 DRZWI DREWNIANE 12 PAKIETY SZYBOWE 12 <b>* LOSOWO WYBRANA GWARANCJA</b>	  <b>42 MIESIĄCE</b> światowa gwarancja MIEJSCE OBOWIĄZYWANIA: <b>CAŁY ŚWIAT</b> DODATKOWE WARUNKI: <b>PRAWIDŁOWY MONTAŻ</b> CZAS OBOWIĄZYWANIA [MSC]: <b>42 MIESIĄCE NA WSZYSTKO</b> <small>przy dopłacie 3%</small>	  <b>30 MIESIĘCY</b> światowa gwarancja MIEJSCE OBOWIĄZYWANIA: <b>CAŁY ŚWIAT</b> DODATKOWE WARUNKI: <b>PRAWIDŁOWY MONTAŻ</b> CZAS OBOWIĄZYWANIA [MSC]: <b>30 MIESIĘCY NA WSZYSTKO</b> <small>w standardzie</small>
--	--	---

## Przed czym chroni Cię gwarancja fenbroker?

1. Po pewnym czasie Twój klient zgłasza, że szyby w jego oknie są nieszczelne
2. Okna Twojego klienta zaparowały od środka
3. Po dwóch latach złamała się klamka podczas użytkowania
4. Po dłuższym czasie od montażu pękł zgrzew w profilu PVC
5. Po roku lakier na profilu aluminiowym zaczął się łuszczyć

**TAK, przed wszystkimi tymi problemami chroni Cię 30/42 miesięczna gwarancja fenbroker!**

# Warunki Ogólnoświatowej Gwarancji fenbroker

## I. Formalne:

1. Gwarant: fenbroker (niezależnie od warunków gwarancji producentów)
2. Dwa warianty gwarancji (czas od wyprodukowania towaru):  
30 miesięcy – standard,  
LUB  
42 miesiące – 3% wartości towaru za dodatkowy rok

3. Obszar obowiązywania: cały świat

## II. Praktyczne:

### 1. Sprawdzenie towaru przy transporcie:

- Koniecznie dokonaj oględzin towaru w obecności kuriera i zapisz na CMR w pozycji 24 stwierdzone uszkodzenia oraz udokumentuj je na zdjęciach
- Pamiętaj – zanim podpiszesz CMR, poświęć tyle czasu ile potrzebujesz, aby zweryfikować dostarczone zamówienie. Kierowca ma obowiązek poczekać aż przeprowadzisz proces sprawdzania po rozładunku
- W przypadku odbioru osobistego – jeśli towar wygląda na wybrakowany lub uszkodzony, koniecznie zrób zdjęcia i napisz oświadczenie w obecności magazyniera
- Pamiętaj o wysłaniu formularza zgłoszeniowego zgodnie z procedurą w punkcie IV niniejszej gwarancji
- Masz 48h od dostawy / odbioru zamówienia na zgłoszenie widocznych wad fizycznych i braków ilościowych

### 2. Sprawdzenie produktów przed montażem:

- Nabywca ma obowiązek sprawdzenia jakości i mechaniki działania produktu przed zamontowaniem i w trakcie montażu przed stałym umocowaniem produktu w konstrukcji budynku (w szczególności przed użyciem pian montażowych, zapraw, uszczelnaczy, itp.), pozostawiających trwale ślady na konstrukcji produktów
- Jeśli wady mogły być stwierdzone przed zamontowaniem produktu, to wraz z przeprowadzeniem montażu Nabywca traci prawo do roszczeń z tytułu gwarancji
- Jakakolwiek ingerencja w towary lub wprowadzenie jakichkolwiek zmian w towarach, zarówno zmian stałych jak i czasowych (takich jak między innymi: przycinanie elementów, malowanie powierzchni) skutkują utratą gwarancji
- Jeżeli produkty zamawiane są do zastąpienia innej demontowanej stolarki, to Nabywca przed demontażem wcześniejszych konstrukcji, ma obowiązek sprawdzić działanie zakupionych produktów. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu może być konieczne odesłanie wadliwych produktów. Demontaż wcześniej zamontowanych produktów nie uprawnia Nabywcy do żadnych roszczeń względem fenbroker. Pamiętaj, jeśli wcześniej nie sprawdzisz dostarczonego towaru pod kątem stanu i zgodności wymiarów, demontujesz na własne ryzyko
- W stosunku do Nabywców innych niż konsumenci wyłączona zostaje rękojmia za wady towarów

### 3. Samodzielny montaż:

- Dopuszcza się samodzielny montaż produktów, ale stolarkę należy montować zgodnie z wytycznymi fenbrotka, np.: Jak zamontować drzwi przesuwne? – [https://www.youtube.com/watch?v=hL\\_pkWog4ho&t=17s](https://www.youtube.com/watch?v=hL_pkWog4ho&t=17s)  
W przypadkach niewskazanych przez fenbrotka obowiązują ogólne zasady praktyki budowlanej
- Jakiegokolwiek usterki lub nieprawidłowości działania towarów wywołane brakiem konserwacji, niewłaściwym montażem, niewłaściwą konserwacją lub niewłaściwym użytkowaniem oraz wszelkie wady i usterki mechaniczne nie są objęte gwarancją, a za ich usunięcie odpowiada Nabywca

### **III. Montażowe**

1. Zamontowanie produktów we własnym zakresie jest dopuszczalne, ale stolarka musi być zamontowana zgodnie z ogólnymi zasadami sztuki budowlanej.

2. Oto przykłady wymagań montażowych, których spełnienie przesądza o prawidłowości lub nieprawidłowości wykonanego montażu okien i drzwi balkonowych:

## **Wodoszczelność połączenia okna z ościeżem**

Rozwiązania konstrukcyjno-materiałowe przegród zewnętrznych i ich uszczelnienie powinny uniemożliwiać przenikanie wody opadowej do wnętrza budynków.

## **Przenikalność cieplna połączenia okna z ościeżem**

Na wewnętrznej powierzchni nieprzezroczystej przegrody zewnętrznej nie może występować kondensacja pary wodnej umożliwiającą rozwój grzybów pleśniowych. W celu zachowania tego warunku rozwiązania przegród zewnętrznych i ich węzłów konstrukcyjnych powinny charakteryzować się współczynnikiem temperaturowym  $fR_{si}$  o wartości nie mniejszej niż wymagana wartość krytyczna, przy czym dopuszcza się przyjmowanie wymaganej wartości tego współczynnika równej 0,72.

$f_{Rsi}$  to różnica temperatury powierzchni wewnętrznej i temperatury powietrza zewnętrznego, podzielona przez różnicę temperatury powietrza wewnętrznego i zewnętrznego.

## Przepuszczalność powietrza połączenia okna z ościeżem

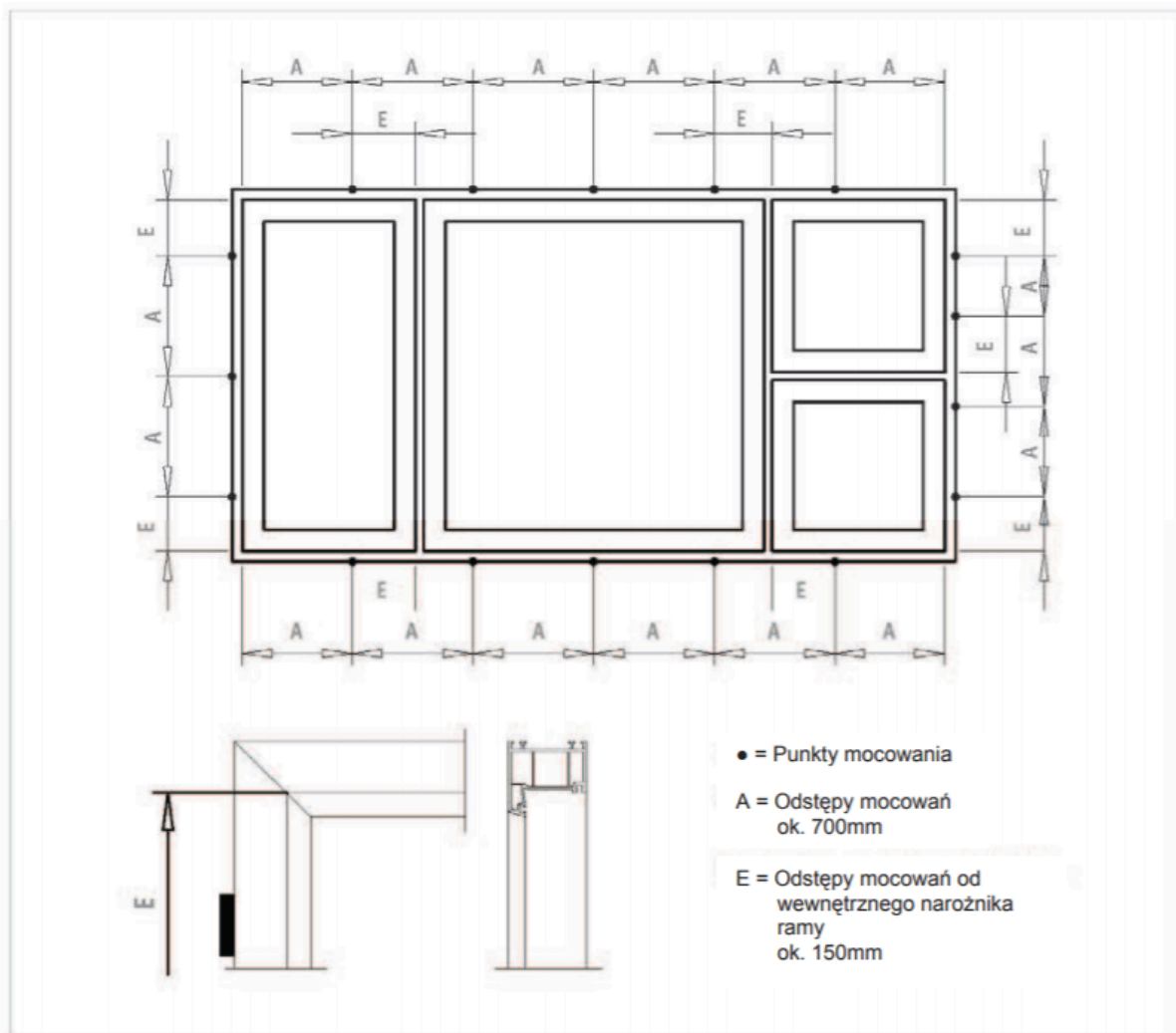
W budynku połączenia okien z ościeżami należy projektować i wykonywać pod kątem osiągnięcia ich całkowitej szczelności na przenikanie powietrza.

Prawidłowy montaż okien i drzwi balkonowych w każdym przypadku powinien zagwarantować, co najmniej spełnienie wymagań przepisów techniczno-budowlanych. Jeżeli z góry wiadomo, że wymagania nie zostaną spełnione, to wykonana usługa nie powinna być uznawana jako "montaż okien".

## Mechaniczne połączenie okna z ościeżem

Mając na uwadze wartości obciążeń oddziałujących na zainstalowane okna oraz nieuchronność i powtarzalność zjawisk powodujących obciążenia wiatrem można określić cztery zasady, jakimi należy kierować się podczas wykonywania części "mechanicznej" montażu okien i drzwi balkonowych:

- Konstrukcje okienne muszą być mocowane do ościeża mechanicznie.
- Ze względu na wartości sił działających na konstrukcję okienną, będących pochodną ciśnienia prędkości wiatru, w przypadku okien i drzwi balkonowych montowanych w otworach fasadowych należy, co do zasady przewidzieć czterostronne mocowanie mechaniczne każdego elementu za pomocą odpowiednich środków montażu, przestrzegając zaleceń zastosowania wydanych przez producenta.
- W przypadku puszek rolet nadstawnych górny ramiak ościeżnicy, który nie może zostać przymocowany mechanicznie, powinien zostać przeliczony pod względem statycznym, jako element wolnonośny i odpowiednio przymocowany po bokach.
- Zgodnie z obecnym stanem wiedzy technicznej mocowanie okien w ościeżach wyłącznie przy użyciu pianki poliuretanowej, kleju i tym podobnych materiałów budowlanych jest niedopuszczalne.



## Prawidłowo użyte klocki podporowe

Przeniesienie obciążeń wiatrem z okna na mur budynku jest możliwe tylko wtedy, gdy podczas montażu zapewnimy, że na punkty mocowania mechanicznego nie będą oddziaływały dodatkowe obciążenia pochodzące od ciężaru konstrukcji.

Elementem odpowiedzialnym za przeniesienie na mur budynku obciążeń od sił działających w płaszczyźnie okna są klocki podporowe.

Klocki podporowe nie muszą być trwale mocowane do konstrukcji okna lub budynku. Są elementem obciążanym “na docisk”.

Szerokość klocków podporowych powinna być dostosowana do wymiaru do głębokości ramy ościeżnicy okna lub listwy progowej, jeśli ta jest stosowana. Klocki podporowe należy rozmieścić w taki sposób, by nie utrudniały prac związanych z wykonaniem uszczelnień wokół konstrukcji.

Uwaga! Wszystkie konstrukcje tarasowe wymagają rozmieszczenia klocków nośnych pod progiem co minimum 30cm. Z zastrzeżeniem – że nie mogą wystawać poza próg – aby niemożliwe było przypadkowe ich przesunięcie/usunięcie.

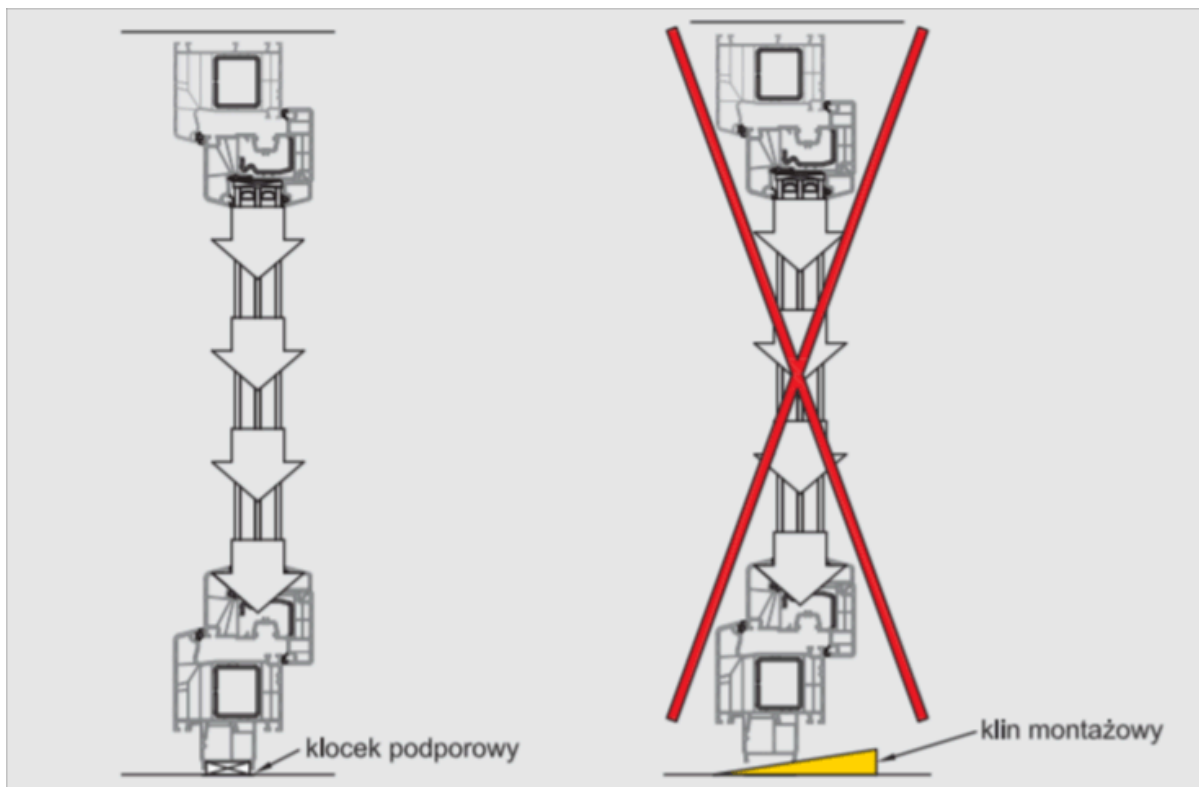
Aktualnie najczęściej stosowane są różne rodzaje klocków podporowych wykonanych z duroplastycznych tworzyw sztucznych nazywane potocznie “ciepłymi parapetami”.

#### **Częsty błąd montażowy:**

Przystępując do wykonania podparcia warto pamiętać, że drewniane kliny montażowe, najczęściej stosowane do ustalania pozycji okna w ościeży i umieszczane prostopadle do jego płaszczyzny nie są klockami podporowymi i w żaden sposób nie zastępują funkcji pełnionych przez klocki podporowe, ponieważ nie zapewniają stabilnego podparcia konstrukcji.

Kliny, które w trakcie montażu służą jako pomocnicze elementy mocujące należy usunąć po zamocowaniu okna, a miejsce po klinach koniecznie uzupełnić warstwą termoizolacyjną.

*Zasady opracowane w oparciu o „Vademecum okien PVC 2018”, ALUPLAST*



## Dodatkowe materiały

Ogólne zasady sztuki budowlanej podczas montażu poszczególnych rodzajów stolarki okiennej można znaleźć poniżej:

- Szczegółowe instrukcje montażu okien można znaleźć [w Podręczniku montażowym firmy Aluplast.](#)
- [Instrukcja wideo montażu okien/drzwi przesuwnych – fenbroker](#)
- Więcej filmików instruktażowych można znaleźć na [YouTube.](#)

3. W niesprecyzowanych przez fenbroker przypadkach obowiązują ogólne zasady sztuki budowlanej.

4. Nieprawidłowości w działaniu stolarki związane z jej nieprawidłową regulacją, konserwacją czy eksploatacją nie podlegają gwarancji i ich usunięcie leży po stronie nabywcy

## IV. Procedura zgłoszeń:

1. Wszelkie reklamacje zgłaszać należy w formie elektronicznej wyłącznie za pośrednictwem właściwie i kompletnie wypełnionego formularza znajdującego się pod adresem

<https://complaint.fenbroker.com/pl>

2. Przesyłając zgłoszenie reklamacyjne Nabywca zobowiązany jest do:

- a) wskazania numeru proformy, której dotyczy zgłoszenie,
- b) wskazania numerów wszystkich pozycji na specyfikacji, będących przedmiotem reklamacji, wraz z podaniem ilości sztuk (np. pozycja 005 – 2 szt.),
- c) dokładnego opisu wady lub braku,
- d) udostępnienia dokumentacji zdjęciowej lub dokumentacji wideo towarów.

Minimalne wymagania techniczne dla załączanych materiałów multimedialnych:

– zdjęcia i wideo należy wykonać przy świetle dziennym, a jeśli to niemożliwe z użyciem światła sztucznego, które pozwala na zarejestrowanie szczegółowego i nieporuszonego obrazu,

– minimalna wymagana rozdzielczość zdjęć wynosi 8 megapikseli,

– minimalna wymagana rozdzielczość wideo wynosi 1920×1080 (Full HD) w 30 klatkach na sekundę.

3. Zastrzegamy, że w przypadku, gdy przesłana dokumentacja nie daje możliwości jednoznacznej oceny zasadności złożonej reklamacji, wezwiemy do uzupełnienia dokumentacji, przedłużając tym samym czas na rozpatrzenie zgłoszenia.

4. Reklamacje rozpatrywane są w formie elektronicznej, z możliwością kontaktów telefonicznych.



5. Czas rozpoznania reklamacji: 14 dni od dnia przekazania kompletnej dokumentacji zgłoszenia, chyba że rozpatrzenie zgłoszenia wymaga szczególnych środków lub informacji – w takim przypadku w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego zgłoszenia, fenbroker wskaże inny technicznie i technologicznie możliwy termin rozpatrzenia reklamacji.

6. fenbroker nie ma serwisantów mobilnych i wszelkie sprawy są rozwiązywane przy zdalnej współpracy obu stron. fenbroker zaznacza, że oferowane towary są towarami specjalistycznymi, a ich montaż powinien być dokonywany przez osoby posiadające odpowiednią wiedzę, kwalifikacje i doświadczenie w tym zakresie. Nabywca dokonuje montażu we własnym zakresie, na własny koszt i ryzyko.

7. W przypadku uznania reklamacji:

– naprawa lub wymiana towaru wadliwego nastąpi w wyznaczonym terminie, możliwym ze względów technologicznych, logistycznych oraz produkcyjnych,

– koszt ewentualnego transportu towarów pokrywa fenbroker.

W ramach usuwania wad towarów możliwe jest wydanie wyłącznie części, elementów lub konstrukcji towarów. Wszelkie prace związane z usunięciem wad są wykonywane na koszt i wyłączne ryzyko Nabywcy.

8. Alternatywnie, Nabywca ma prawo do zgłoszenia wniosku poprzez platformę

[Europejskiego Internetowego Rozstrzygania Sporów.](#)