

Zasady gwarancji

Inni dostawcy *	
Miejsce obowiązywania: tylko Polska	
Dodatkowe warunki: Montaż producenta	
Czas obowiązywania [msc]	
Okna aluminiowe:	24
Uszczelki	24
Rolety	12
Okucia	24
Drzwi drewniane	12
Pakiety szybowe	12
* losowo wybrana gwarancja	

debesto. worldwide warranty	
Miejsce obowiązywania: Cały świat	
Dodatkowe warunki: Prawidłowy montaż	
Czas obowiązywania [msc]	
30	na wszystko
w standardzie	

debesto. worldwide warranty	
Miejsce obowiązywania: Cały świat	
Dodatkowe warunki: Prawidłowy montaż	
Czas obowiązywania [msc]	
42	na wszystko
przy dopłacie 3%	

Gwarancję debesto.com stworzyliśmy z troski o biznes naszych klientów. Wiemy, jak trudno znaleźć producenta z gwarancją, która nie zawiera kruczków. My wychodzimy naprzeciw, ponieważ wierzymy, że najlepsze rozwiązania to proste rozwiązania. Jeśli regularnie kupujesz okna z Polski **skorzystaj z globalnej gwarancji debesto.com**, w której nie musisz się martwić i pamiętać o tym, który element okna obejmuje dana gwarancja.

Jesteśmy pewni jakości dostawców i świadczonych przez nas usług, dlatego dajemy wam gwarancję debesto.com na wszystko. Bez ograniczeń. Na cały świat.

Potencjalne problemy gwarancyjne

01 Po pewnym czasie Twój klient zgłasza, że **szyby w jego oknie są nieszczelne.**

02 **Okna twojego klienta zaparowały od środka.**

03 Po dwóch latach **złamała się klamka** podczas użytkowania.

04 Po dłuższym czasie od montażu **pękł zgrzew w profilu PVC.**

05 Po roku **lakier na profilu aluminiowym zaczął się łuszczyć.**

TAK, wszystkie te problemy obejmuje 30/42 miesiące światowej gwarancji debesto.com!

Warunki ogólnoświatowej gwarancji debesto.com

I. Formalne:

- Gwarant: debesto.com (niezależnie od warunków gwarancji producentów)
- Dwa warianty gwarancji (czas od wyprodukowania towaru):
30 miesięcy – standard,
LUB
42 miesiące – 3% wartości towaru za dodatkowy rok.
- Obszar obowiązywania: cały świat.

II. Praktyczne:

- Sprawdzenie towaru przy transporcie:
 - Konieczne oględziny towaru w obecności kuriera i zapisanie na CMR w pozycji 24 stwierdzonych uszkodzeń oraz ich udokumentowanie 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.
- Sprawdzenie produktów przed montażem:
 - Klient 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, uszczelniaczy, itp.), pozostawiających trwałe ślady na konstrukcji produktów.
 - Klient ma 48h na zgłoszenie widocznych wad.

- Jeśli wady mogły być stwierdzone przed zamontowaniem produktu, to wraz z przeprowadzeniem montażu nabywca traci prawo do roszczeń z tytułu gwarancji.
- Jeżeli produkty zamawiane są do zastąpienia innej demontowanej stolarki, to klient przed demontażem wcześniejszych konstrukcji, ma obowiązek sprawdzić działanie zakupionych produktów. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu może być konieczne odesłanie wadliwych produktów. **Demontaż wcześniejszych zamontowanych produktów nie uprawnia klienta do żadnych roszczeń względem debesto.com.** Pamiętaj, jeśli wcześniej nie sprawdzisz dostarczonego towaru pod kątem stanu i zgodności wymiarów, demontujesz na własne ryzyko.

III. Montażowe:

- Zamontowanie produktów we własnym zakresie jest dopuszczalne, ale **stolarka musi być zamontowana zgodnie z ogólnymi zasadami sztuki budowlanej.**
- 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 ciepła połączenia okna z ościeżem:

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

fRsi to różnica temperatury powierzchni wewnętrznej i temperatury powietrza zewnętrznego, podzielona przez różnicę temperatury powietrza wewnętrznego i zewnętrznego.

$$f_{Rsi} = \frac{\text{Temperatura powierzchni wewnętrznej } ^\circ\text{C} - \text{Temperatura powietrza zewnętrznego } ^\circ\text{C}}{\text{Temperatura powietrza wewnętrznego } ^\circ\text{C} - \text{Temperatura powietrza zewnętrznego } ^\circ\text{C}}$$

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 należą, 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 uszczelnienia wokół konstrukcji.**

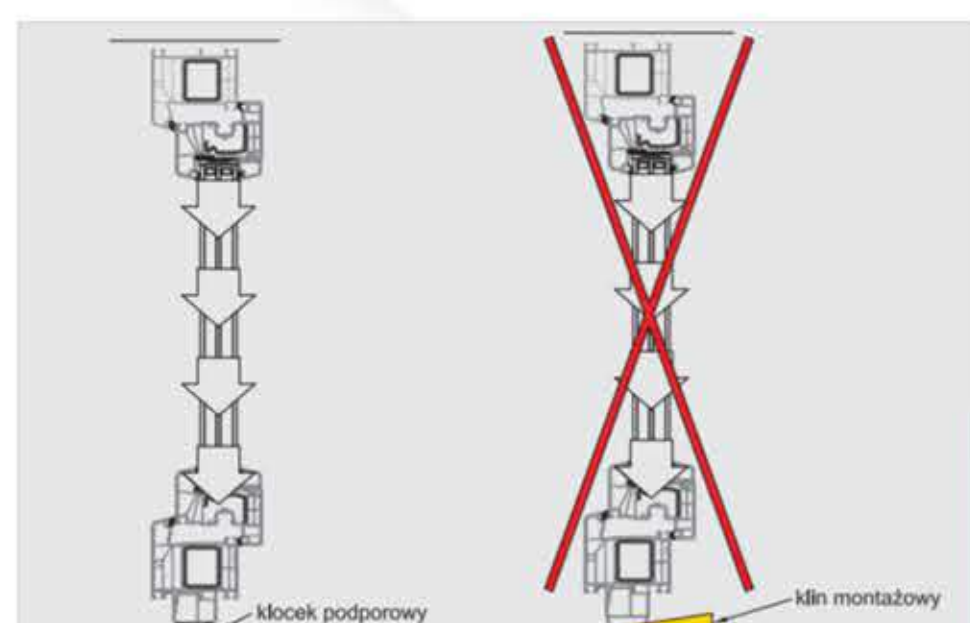
Aktualnie najczęściej stosowane są różne rodzaje klocków podporowych wykonanych z duroplastycznych tworzyw sztucznych nazywane potocznie "ciepłymi parapetami".

Częsty błąd montażowy:

Przystępując do wykonania podparcia warto pamiętać, że **drewniane kliny montażowe**, najczęściej stosowane do ustalania pozycji okna w ościeżu, i umieszczone 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 konieczne uzupełnić warstwą termoz izolacyjną.

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



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

Dodatkowe materiały:

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

- [Instrukcja wideo montażu okien/drzwi przesuwanych – debesto.com](#)
- Więcej filmików instruktażowych można znaleźć na [YouTube](#).
- W niesprecyzowanych przez debesto.com przypadkach obowiązują ogólne zasady sztuki budowlanej.

- 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:

- Wszelkie reklamacje zgłaszać należy w formie elektronicznej wyłącznie za pośrednictwem formularza znajdującego się pod adresem <https://complaint.debesto.com/pl>.
- Zgłoszenia reklamacyjne są rozpatrywane zdalnie (poprzez pocztę elektroniczną z możliwością kontaktu telefonicznego), na podstawie dokumentacji zdjęciowej i wideo o jakości wystarczającej do stwierdzenia zasadności zgłoszenia.

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 wymaga rozdzielczość wynoszących 1920x1080 (Full HD) w 30 klatkach na sekundę.
- Debesto.com nie ma serwisów mobilnych i wszelkie sprawy są rozwiązywane przy współpracy obu stron. Zgodnie z ustaleniami na fakturze proforma, klient oświadcza, że posiada umiejętności i/lub zasoby do przeprowadzenia serwisu we własnym zakresie.
- Zastrzegamy, że w przypadku, gdy przesłana dokumentacja nie daje możliwości jednoznacznej oceny zasadności złożonej reklamacji, możemy wnieść do uzupełnienia dokumentacji, przedłużając tym samym czas na rozpatrzenie reklamacji.
- Czas rozpoznania reklamacji: 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji, a w przypadkach trudnych – 30 dni od dnia zgłoszenia
- 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 debesto.com.
- W ramach usuwania wad towarów możliwe jest wydanie wyłącznie części, elementów lub konstrukcji towarów.