



## **Ogólne warunki gwarancji**

**Raven s.c. 05-825 Grodzisk Mazowiecki**

**ul. Królewska 67, Polska**

**[www.ravenokna.pl](http://www.ravenokna.pl)**

**biuro@ravenokna.pl**

**Raven s.c. 05-825 Grodzisk Mazowiecki, ul. Królewska 67, Polska**, zwana dalej „Gwarantem” udziela Kupującemu („Nabywcy”) gwarancji na wytwarzane przez siebie produkty, gwarantując, iż są one zdatne do użytku zgodnie z ich normalnym przeznaczeniem w obiektach mieszkalnych i użytkowych, w ramach określonych przez właściwe normy techniczne.

Gwarancja obowiązuje od dnia wystawienia faktury VAT, a ewentualne roszczenia Nabywcy z tytułu gwarancji mogą być uwzględnione dopiero po uregulowaniu wszelkich należności na rzecz Gwaranta.

### **Obowiązki Gwaranta**

Jeżeli w okresie gwarancji produkt nie będzie zdatny do użytku zgodnie z jego normalnym przeznaczeniem, na skutek przyczyn zaistniałych w procesie produkcji lub w związku z wadami tkwiącymi w materiałach użytych do produkcji:

- Gwarant zobowiązuje się do rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego w terminie 21 dni roboczych oraz poinformowania Nabywcy odnośnie podjętych decyzji.
- Zasadne zgłoszenia reklamacyjne będą realizowane w najkrótszym możliwym terminie, nie dłuższym niż 60 dni roboczych, wynikającym z charakteru procesu produkcji Gwaranta. W razie zaistnienia przyczyn niezależnych od Gwaranta czas naprawy może ulec przedłużeniu o okres występowania powyższych trudności, o czym Gwarant informuje Nabywcę.
- Gwarant zamiast dokonywać naprawy może dostarczyć Nabywcy nowy produkt. Wybór między naprawą a wymianą produktu należy do Gwaranta.
- Gwarant w każdym przypadku może zwolnić się z obowiązków wynikających z Gwarancji poprzez zapłatę Nabywcy kwoty stanowiącej równowartość ceny zapłaconej przez Nabywcę za produkty, które nie są zdatne do użytku zgodnie z normalnym przeznaczeniem. W powyższym przypadku Nabywca jest zobowiązany do zwrotu Produktów Gwarantowi. Ponadto Nabywcy nie przysługuje prawo do dodatkowych roszczeń z tytułu reklamacji.

- Naprawa gwarancyjna nie obejmuje czynności przewidzianych w „Instrukcji Użytkowania i Konserwacji”, do których wykonania zobowiązany jest Nabywca we własnym zakresie i na własny koszt
- Ocena zasadności zgłoszenia (kryteria) oraz wybór sposobu usunięcia niezdatności Produktu do użytku zgodnie z jego normalnym przeznaczeniem przysługuje RAVEN s.c.

### **Obowiązki Nabywcy:**

- Nabywca zobowiązany jest, w momencie otrzymania Produktu, do jego odbioru ilościowego i jakościowego, a także pod kątem wad jawnych, które nie mogą być podstawą reklamacji po odbiorze Produktu. Za wady jawne uważa się niezgodności: wymiarów, podziałów, kolorów oraz uszkodzenia mechaniczne szyb i profili okiennych w postaci zarysowań, pęknięć, itp. Niedokonanie ww. weryfikacji powoduje wygaśnięcie uprawnień Nabywcy z tytułu udzielonej Gwarancji w zakresie oczywistej niezdatności Produktu do użytku, zgodnie z normalnym przeznaczeniem.
- w przypadku zgłoszenia reklamacji Nabywca powinien udostępnić swobodny dostęp do reklamowanego produktu w trakcie realizacji procesów gwarancyjnych.

### **Gwarancja obowiązuje przez okres:**

- 5 lat na okna i drzwi PVC
- 5 lat na rozszczelnienie szyb prostokątnych
- 2 lata na rozszczelnienie szyb innych niż prostokątne
- 5 lat na montaż

### **Gwarancja obejmuje:**

- Wytrzymałość połączeń konstrukcyjnych.
- Trwałość i kolor profili.
- Prawidłowe funkcjonowanie i sprawność okuć oraz uszczelek (pod warunkiem, że są prawidłowo konserwowane przez kupującego).
- Szczelność szyb zespolonych (roszenie wewnątrz szybowe).

### **Gwarancja nie obejmuje:**

- uszkodzeń wynikłych z winy lub niewiedzy użytkownika
- pęknięć szyb zespolonych po wykonaniu montażu

- dopuszczalnych wad szyb ujętych w Technicznych Wytycznych Rzemiosła Szklarskiego (VOB DIN 18361 „Szklenie”; BN-89/6821-02 Szkło Budowlane, Szyby.
- wklęsłości i wypukłości szkła zespolonego
- „dzwonienia szprosów”
- Pęknięcia szkła i tzw. Rys naprężenia spowodowanych zewnętrznymi i termicznymi wpływami
- Wad powstałych na skutek nieprawidłowego użytkowania i nieprawidłowej konserwacji produktów, uszkodzeń mechanicznych oraz naturalnego zużycia eksploatacyjnego
- Wycieku butylu do 2 mm wewnątrz zespolenia
- Zabrudzeń, smug, oraz wad na ramkach międzyszybowych niewidocznych z odległości od szyby 3 m
- wad nieistotnych (czyli niemających wpływu na wartość użytkową okna, drzwi).
- uszkodzeń mechanicznych powstałych po zakończeniu montażu
- braków elementów zgłoszonych po 7 dniach od daty dostawy.
- funkcjonalności okien zrobionych jednorazowo na życzenie klienta: ograniczenie lub niemożność uchylecia lub otwarcia okien skośnych (nieprostokątnych).
- uszkodzeń zewnętrznych stolarki (rysy, zadrapania, pęknięcia) nie zgłoszonych podczas ich odbioru po montażu
- przemarzania, wyroszenia szyb , profili i skutków tych zjawisk związanych z niewłaściwymi warunkami klimatycznymi wewnątrz pomieszczenia oraz przy niesprawnej wentylacji,
- zjawisk fizycznych i optycznych (zakłóceń barwnych) właściwych dla szkła float i izolacyjnych szyb zespolonych, np. ugięcia szkła pod wpływem zmian temperatury i ciśnienia (efekt podwójnej szyby), kondensacja pary wodnej na zewnętrznych powierzchniach szyb, zróżnicowana zwilżalność powierzchni szkła, obwódki /prążki Brewstera, anizotropia (opalizacja / efekt dwójłomności w szkłe), odchylenia barwy szkła float (różnice w odcieniach)

**Raven S.C. jest zwolnione z wszelkich roszczeń i zobowiązań, również regresowych, w ramach gwarancji, w następujących okolicznościach:**

- Barwa szkła jest cechą własną, niezależną od Gwaranta i jako taka nie podlega reklamacji.
- Zjawisko interferencji (załamania światła na szybie) jest cechą szkła i nie podlega reklamacji.
- Występowanie „plam” na pakietach szybowych podczas zaparowania jest cechą własną i nie podlega reklamacji.
- Sposób łączenia ramek międzyszybowych zapewnia szczelność pakietów szybowych, a estetyka jego wykonania jako taka nie podlega reklamacji.
- W razie odsprzedania produktu, kolejny nabywca korzysta z gwarancji, do czasu jej wygaśnięcia.

**Warunki uznania zgłoszenia reklamacyjnego.**

- Nabywca zobowiązany jest zgłosić w formie pisemnej, niezdatność produktu do użytku zgodnie z jego normalnym przeznaczeniem niezwłocznie, nie później jednak niż 21 dni od daty ujawnienia tejże niezdatności.
- Nabywca zgłaszając reklamację, powinien podać niezbędne informacje potrzebne do realizacji reklamacji, oraz wysłać zdjęcie uszkodzenia, wady (jeśli to możliwe). Zgłoszenie reklamacyjne powinno być zgłoszone w formie pisemnej bądź elektronicznej i złożone w miejscu zakupu w lub wysłane drogą elektroniczną na adres: **[biuro@ravenokna.pl](mailto:biuro@ravenokna.pl)**
- Reklamacja nie stanowi powodu do wstrzymania płatności za stolarkę PVC. Towar nieopłacony nie podlega gwarancji.
- Odpowiedzialność producenta z tytułu gwarancji ograniczona jest do wartości zakupionego towaru. Gwarancja nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień kupującego, zgodnie z Kodeksem Cywilnym, a wynikających z niezgodności towaru z umową.
- W przypadku zgłoszenia nieuzasadnionej reklamacji wszelkie koszty z tym związane (wg aktualnego cennika usług i materiałów) ponosi Nabywca (w szczególności koszty przejazdu i czasu pracy serwisanta).

## **Elementy dodatkowe naprawy, wymiany, zastępowalność.**

Jeżeli w okresie trwania gwarancji wystąpią zmiany technologiczne związane z wprowadzaniem nowych technologii (profile, okucia, szyby, pozostałe elementy składowe), to w przypadku wycofania, lub usunięcia z oferty elementów wymagających naprawy, lub wymiany producent zastąpi takie elementy dostępnymi o zbliżonej, lub podobnej funkcji.

### **Rozwiązywanie sporów**

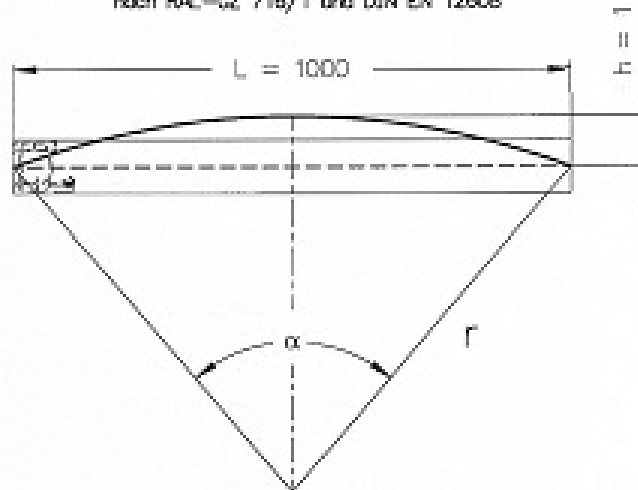
- W razie powstania rozbieżności pomiędzy Gwarantem a Nabywcą, co do niezdatności Produktu do użytku zgodnie z normalnym przeznaczeniem, strony w uzgodnieniu mogą powołać niezależnego eksperta lub instytucję, w celu wydania wiążącej opinii w przedmiocie niezdatności produktu zgodnie z normalnym przeznaczeniem. Koszty ekspertyzy pokrywa strona, na niekorzyść której opinia została wydana.
- W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa. Sądem rozstrzygającym wszystkie sprawy sporne wynikłe z tytułu Gwarancji jest Sąd Powszechny właściwy miejscowo dla Gwaranta

### **Dodatkowe informacje**

Niniejszym informujemy, że profile PCV, wykorzystywane przez RAVEN s.c., dostarczane przez Schüco Polska odpowiadają wymaganiom normy PN-EN 12608. Zgodnie z p. 5.3.3. wymienionej normy, dopuszczalny błąd prostoliniowości wynosi do 1mm/1m. Zgodnie z załączonym szkicem (str.7), wg tych wytycznych dla odcinka o długości 2m odchyłka może wynieść ok. 4mm, zaś dla profilu o długości 6m dopuszczalna odchyłka może wynieść 35,9mm. Podstawowym i decydującym kryterium oceny wyrobu gotowego powinno być zachowanie właściwości użytkowych.

Podsumowując należy przyjąć, że każdy materiał ma swoje, oznaczone w odpowiednich normach dopuszczalne tolerancje (wymiarowe, wagi, prostoliniowości, płaskości itp.). Istotą sprawy jest fakt, że tolerancje występujące w tych elementach nie mogą mieć wpływu na funkcjonalność okien oraz ich parametry techniczne i użytkowe przy zachowaniu poprawnego montażu i właściwego użytkowania.

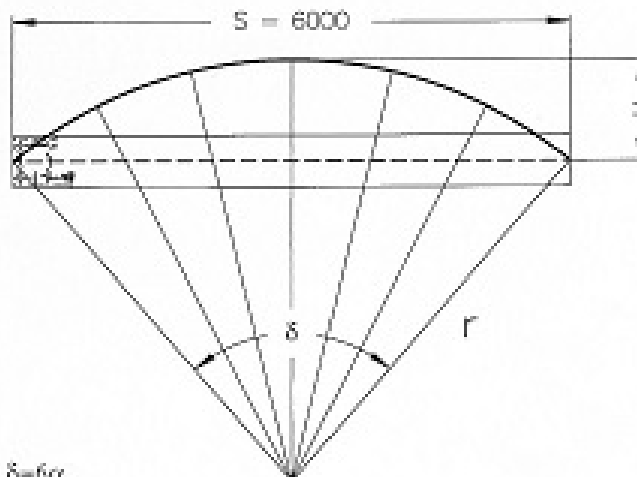
Zulässige Abweichung von der Profilgeraden  
nach RAL-GZ 715/1 und DIN EN 12608



Kreisradius:  $r = \frac{(0,5 L)^2 + h^2}{2 h} = \frac{(0,5 \cdot 1000)^2 + 1^2}{2 \cdot 1} \text{ mm} = 125\ 000,5 \text{ mm}$

Winkel:  $\alpha = 2 \arcsin \left( \frac{1}{2r} \right) = 2 \arcsin \left( \frac{1000}{250001} \right) = 0,458$

Umrechnung der Abweichung von der Profilgeraden auf eine 6m-Profilstange



$\delta = 6\alpha$

Bogenhöhe:  $H = r \left( 1 - \cos\left(\frac{\delta}{2}\right) \right) = 125000,5 \left( 1 - \cos\left(\frac{6 \cdot 0,458}{2}\right) \right) \text{ mm}$

$H = 35,9 \text{ mm}$

## **Instrukcja Użytkowania i Konserwacji**

### **Profile**

Normalne zabrudzenia mogą być usuwane przy pomocy letniej wody z dodatkiem łagodnego detergentu lub przy zastosowaniu ogólnodostępnych preparatów do pielęgnacji PCV. Stosowanie środków wybielających lub czyszczenie na sucho ściereczką do usuwania kurzu jest niedopuszczalne. Nie należy używać zawierających rozpuszczalniki środków polerskich i czyszczących.

### **Uszczelki**

Uszczelki w oknach są z materiału o nazwie EPDM. Charakteryzuje się on dużą odpornością na różne czynniki atmosferyczne. W celu utrzymania swoich właściwości należy poddawać je następującym zabiegom konserwacyjnym:

- Regularnie przemywać letnią wodą z płynem do mycia naczyń w celu usunięcia zabrudzeń i kurzu.
- 2 razy do roku przesmarować powierzchnie uszczelki wazeliną techniczną. Należy unikać używania ostro zakończonych przedmiotów, ponieważ może to doprowadzić do uszkodzenia uszczelki.

### **Szyby**

Szyby najlepiej jest myć letnią wodą przy pomocy irchowej szmatki, w razie potrzeby stosując łagodny płyn do szyb. Należy unikać używania agresywnych, zawierających rozpuszczalniki środków.

Szok termiczny - samoistne zjawisko, którego nie opisuje żadna norma. Do pęknięcia szyby w wyniku szoku termicznego dochodzi w przypadku, kiedy na chłodzonym szkłe (nie hartowanym) znajdują się dwa różne miejsca o dużej różnicy temperatur (ok. 40° C). Szok termiczny charakteryzuje się swoistą linią pęknięcia na szkłe, z reguły prowadzi ono od krawędzi szkła i jest do niej prostopadłe. Tego typu pęknięcia nie są podstawą do roszczeń reklamacyjnych. Zaleca się nie przysłaniać (zaciemniać) częściowo powierzchni pakietu szybowego oraz zapobiegać nierównomiernemu nagrzewaniu się powierzchni.

### **Okucia**

Okna wyposażone zostały w wysokiej jakości okucia obwiedniowe, których zadaniem jest umożliwienie prawidłowego funkcjonowania okien w długim o kresie czasu. W związku z tym nie należy zapominać o regularnych,



przeprowadzanych raz w roku zabiegach konserwacyjnych. Należą do nich: usuwanie zabrudzeń i smarowanie ruchomych elementów okuć (można stosować wazelinę techniczną, smar lub olej maszynowy bez zawartości żywicy i kwasów)

### **Prawidłowe wietrzenie.**

Okna PCV produkowane przez RAVEN s.c. wykonane według współczesnych rozwiązań technicznych są całkowicie szczelne, dlatego muszą być rozszczelnione za pomocą szczelin wentylacyjnych, przez które niezbędna ilość powietrza dociera do pomieszczeń. Nadmiernej wilgotności można zapobiec w prosty sposób:

- 1.** Jeśli okna są wyposażone w okucie z funkcją rozszczelnienia należy używać tej funkcji w chwilach przebywania osób w pomieszczeniu.
- 2.** Jeśli okna nie mają funkcji rozszczelnienia należy wietrzyć rano wszystkie pomieszczenia przy szeroko otwartym oknie przez kilka minut. Zaleca się również krótkie wietrzenie w ciągu dnia.
- 3.** Pierwszym sygnałem świadczącym o braku wentylacji w pomieszczeniach jest rosenie się szyb i ram okiennych oraz pojawiające się na ścianach wykwity pleśni. Zjawisko to powstaje przede wszystkim w wyniku niedrożności przewodów wentylacyjnych lub ich braku, a także, gdy pomieszczenia nie są wietrzone ze względu na oszczędność energii cieplnej. Przy niskich temperaturach na zewnątrz i dużej wilgotności wewnątrz pomieszczeń może także dojść do zamrożenia skroplonej pary wodnej w okolicy styków szyby z uszczelkami oraz na ramach ościeżnic i skrzydeł. W przypadku stosowania wentylacji mechanicznej, po zweryfikowaniu szczelności okien należy zweryfikować poprawność działania wentylacji mechanicznej.

**Polska Norma PN-83/B-03430 ze zmiana Az – 3 z dnia 8 lutego 2000** tak mówi o dopływie powietrza zewnętrznego do pomieszczeń: **„Dopływ powietrza zewnętrznego do pokoi mieszkalnych oraz kuchni z oknem zewnętrznymi** powinien być zapewniony w sposób: W przypadku zastosowania okien charakteryzujących się współczynnikiem infiltracji „a” mniejszym niż 0,3 m<sup>3</sup>/(m • h • daPa<sup>2/3</sup>), przez nawiewniki powietrza o regulowanym stopniu otwarcia usytuowane: w górnej części okna (w ościeżnicy, ramie skrzydła, między ramą skrzydła a górną krawędzią szyby zespolonej), lub w otworze okiennym (między nadprożem a górną krawędzią ościeżnicy, w obudowie rolety zewnętrznej), albo w przegrodzie zewnętrznej ponad oknem. Strumień

powietrza przepływającego przez całkowicie otwarty nawiewnik, przy różnicy ciemnienia po obu jego stronach 10 Pa, powinien mieścić się w granicach: od 20 do 50 m<sup>3</sup>/h, jeżeli zastosowana jest wentylacja grawitacyjna, od 15 do 30 m<sup>3</sup>/h, przez nawiewnik, którego element dławiący znajduje się w pozycji całkowitego zamknięcia, powinien zawierać się w granicach od 20 do 30% strumienia przy jego całkowitym otwarciu. Należy pamiętać o tym, że do budynku trzeba doprowadzić tyle samo powietrza, ile będzie z niego usuwane kanałami wentylacyjnymi. Zbyt mała ilość powietrza, jeżeli zastosowana jest wentylacja mechaniczna wywiewna, strumień powietrza przepływającego może powodować zaburzenia działania wentylacji - osłabienie lub odwrócenie ciągu w kanałach wentylacyjnych. Powietrze wentylujące mieszkanie powinno przepływać od pomieszczeń najmniej zanieczyszczonych przez strefy pośrednie w stronę pomieszczeń, w których powstaje najwięcej zanieczyszczeń. W warunkach określanych przez aktualnie obowiązujące normy wymagany normatywny strumień powietrza wywiewanego (niezależnie od wielkości mieszkania) wynosi: kuchnia z oknem zewnętrznymi wyposażona w kuchenkę gazową lub węglową 70 m<sup>3</sup>/h kuchnia z oknem zewnętrznym, wyposażona w kuchenkę elektryczną - 30 m<sup>3</sup>/h w mieszkaniu do 3 osób, - 50 m<sup>3</sup>/h w mieszkaniu dla więcej niż 3 osób. kuchnia bez okna zewnętrznego wyposażona w kuchenkę elektryczną - 50 m<sup>3</sup>/h kuchnia bez okna zewnętrznego, wyposażona w kuchenkę gazową, obowiązkowo z mechaniczną wentylacją wywiewną - 70 m<sup>3</sup>/h łazienka z wc lub bez - 50 m<sup>3</sup>/h oddzielny wc - 30 m<sup>3</sup>/h pomieszczenie bez okien (garderoba) - 15 m<sup>3</sup>/h Pokój mieszkalny oddzielony od pomieszczeń kuchni, łazienki i wc więcej niż dwójgciem drzwi lub pokój znajdujący się na wyższym poziomie w wielopoziomowym domu jednorodzinnym lub w wielopoziomowym mieszkaniu domu wielorodzinnego - 30 m<sup>3</sup>/h. Wymiana powietrza w ciągu godziny powinna być równa, co najmniej kubaturze pokoju. Norma wyróżnia trzy typy mieszkań określając dla nich wielkość łącznego strumienia objętości powietrza wentylacyjnego: mieszkanie typu A, to lokal, gdzie łazienka i WC to jedno pomieszczenie. mieszkanie typu B, to lokal, gdzie łazienka oraz WC to oddzielne pomieszczenia. mieszkanie typu C, to lokal, gdzie łazienka i WC jako oddzielne pomieszczenia oraz dodatkowo w tym mieszkaniu znajduje się pomieszczenie bez okien. Łączny strumień objętości powietrza wentylującego w zależności od układu mieszkania może wynosić: dla mieszkania typu A - 120 m<sup>3</sup>/h dla mieszkania typu B - 150 m<sup>3</sup>/h dla mieszkania typu C - 165 m<sup>3</sup>/h.