

# Гарантия по договору на установку и ремонт пластиковых окон

Компания предоставляет гарантию нормального функционирования результатов работ сроком на **12 месяцев** после подписания Клиентом Акта приема-передачи выполненных работ.

По завершении работ Клиент должен осмотреть, проверить качество выполненных работ, количество и комплектность конструкций/материалов и осуществить их приемку путем подписания Акта приема-передачи. Обращаем Ваше внимание, что гарантия распространяется только на работы, принятые по Акту и оплаченные в полном объеме.

В рамках заключенного с Клиентом договора Компания не несет ответственности за личные устные договоренности Клиента с сотрудниками на выполнение работ, не указанных в Акте приема-передачи.

В случае наличия претензий по качеству или объему выполненных работ, количеству и комплектности конструкций/материалов, при обнаружении дефектов (боя, повреждений, трещин, сколов и т.п.) Клиент должен указать их в Акте приема-передачи. Компания самостоятельно определяет срок устранения таких дефектов (недостатков), если таковые являются обоснованными, свидетельствует о вине Компании в их возникновении.

Устранение недостатков работ в гарантийный период производится Компанией безвозмездно. Полный перечень случаев, на которые распространяется предоставленная гарантия, определен разделом «Гарантийное обслуживание по договору» Технических условий Компании (Приложение №2 к Договору). Указанный раздел и Технические условия отправляются Клиенту на адрес его электронной почты, а также

находятся в открытом доступе на официальном сайте Компании (ссылка на документ на сайте).

## **Гарантийное обслуживание по договору**

### **1. Обязательным условием гарантийного обслуживания является**

Наличие у Клиента договора оказания услуг, а также документов, подтверждающих оплату указанного договора.

### **2. Компанией установлен следующий перечень гарантийных случаев:**

- продувание/промерзание окна;
- промерзание откосов;
- неплотное закрытие створки;
- провисание створок;
- появление перекосов;
- запотевание стекол (при наличии хорошей вентиляции помещений);
- заводской брак комплектующих;
- разгерметизация стеклопакета;
- трещины на стекле;
- трещины на створках, возникшие из-за брака или неправильного монтажа.
- появление пыли и грязи внутри стеклопакета;
- трещины на раме.

#### **2.1. Гарантийный срок службы изделий из ПВХ - профиля:**

- целостность ПВХ - профиля (отсутствие скрытых производственных дефектов) – 1 год;
- герметичность стеклопакетов (проникновение влаги через герметизирующий слой) – 1 год;
- возникновение трещин на стеклопакетах (без механических повреждений) – 1 год;
- резиновые уплотнители – 6 месяцев;
- фурнитура MACO/ROTO- 1 год;
- фурнитура VORNE– 6 месяцев.

## **2.2. Гарантийный срок службы изделий из алюминиевого профиля:**

- целостность алюминиевого профиля (отсутствие скрытых производственных дефектов) – 1 год;
- герметичность стеклопакетов (проникновение влаги через герметизирующий слой) – 1 год;
- возникновение трещин на стеклопакетах (без механических повреждений) – 6 месяцев;
- резиновые уплотнители – 6 месяцев;
- фурнитура – 1 год.

## **2.3. Гарантийные сроки службы на прочие элементы:**

- элементы отделки - сливы, уголки, подоконники, откосы – 6 месяцев;
- москитные сетки (отсутствие скрытых производственных дефектов) – 6 месяцев;
- механизм доведения (доводчик) – 6 месяцев;
- профильный цилиндр замка (личинка замка) – 6 месяцев;

- прочие элементы – 6 месяцев.

### 3. Гарантия не распространяется на случаи

- Повреждения, разрушения результата работ (отдельных его частей) или нарушения в работе составляющих его элементов, произошедшие вследствие:

- наступления обстоятельств непреодолимой силы (в том числе – пожара, обрушения по каким-либо причинам, нетипичных природных явлений: града, урагана, прямого попадания молнии, вследствие падения снега и льда с крыш и т.п.);

- действий Клиента или третьих лиц, направленных на умышленное и неумышленное причинение вреда результату работ;

- проведения дополнительных работ в отношении результата работ (доработка, внесение изменений и т.п.) как самостоятельно, так с привлечением третьих лиц;

- самостоятельного устранения Клиентом или третьими лицами недостатков (неисправностей) результата работ;

- внесения изменений в конструкцию результата работ, либо замены каких-либо его элементов Клиентом или третьими лицами;

- несоблюдения Клиентом технических условий эксплуатации результата работ;

- механического, термического и химического повреждения результата работ;

- воздействия внешних факторов (сколы, трещины от ударов, воздействия погодных условий и т.п.);

- использования результата работ не по назначению.

- на ремонт деревянных изделий;

- на ремонт изделий, используемых в местах общего пользования/в коммерческих

целях;

- на замену полотна москитной сетки;
- на провисание балконных дверей в случае, если их ширина более 750 мм;
- на провисание створочных створок в случае, если их ширина более 550 мм;
- на косоугольные створки в случае, если они были изготовлены не на поворотной фурнитуре;
- на провисание створок порталной системы в случае, если их габариты по фальцу превышают 1000 мм в ширину, 2200 мм в высоту;
- на створки размером более 2000 мм, произведенные без импоста;
- на конструкции типа "Французское остекление" в случае, если под створкой имеется изделия закрытого типа (глухарь) без вертикального импоста;
- в случае, если замена стеклопакета была произведена без замены уплотнительной резины;
- в случае, если угол створки в косоугольных окнах менее 30 градусов;
- в случае продувания окна с поворотной фурнитурой без установки дополнительных прижимов.
- москитная сетка слетела, но крепление к ней целые;
- полотно москитной сетки повреждено механически;
- разница диагоналей москитной сетки до 10 мм;
- протекание балкона или лоджии при наличии деформации верхней балконной плиты и/или незастекленного балкона/лоджии этажом выше.

### **3.1. Гарантия не распространяется на изготовленные конструкции без услуг монтажа**

Если предметом договора являлось только изготовление Конструкции (без монтажа со стороны Компании), Компания не несет ответственности за какие-либо дефекты, возникшие в результате неправильного использования, установки, обработки Конструкции. Не считается нарушением качества выполненных работ допустимые в соответствии с ГОСТ и СНИП отклонения от замеров/эскизов.

### **3.2. Конденсат на окнах**

При оценке причин образования и выпадения конденсата на окнах Компания руководствуется Письмом Управления технормирования Государственного комитета РФ по строительству и жилищно-коммунальному комплексу №9-28/200 от 21.03.2002г.

Клиент предупрежден, что на однокамерном стеклопакете (24 мм) при температуре воздуха ниже 0°С возможно выпадение конденсата и промерзание окна.

Компания не несет ответственности за появление конденсата, наледи, инея на клапанах приточной вентиляции, в случае, если они возникли вследствие слабой конвекции воздуха в помещении, проблемами с отоплением, вытяжкой, а также в связи с нарушением Клиентом инструкций по эксплуатации клапана, установленных фирмой-производителем

### **3.3. Несоблюдение норм эксплуатации**

Компания не несет ответственности за любой ущерб, возникший в результате несоблюдения Клиентом стандартов, норм и правил эксплуатации, предоставленных Компанией указаний в отношении изделий; за нарушение условий эксплуатации конструкции и иных обстоятельств, не связанных с производственными дефектами конструкции, за которые отвечает Компания, за неправильные условия эксплуатации конструкций из ПВХ/алюминия, которые привели к возникновению дефекта: скрытые дефекты оконных проемов (сквозные трещины в стенах, нарушение гидроизоляции стен и т.д.), за неисправности в работе вентиляционных систем, вытяжек, нарушающих нормальный температурно-влажностный режим в помещениях.

### **3.4. Фурнитура для пластиковых окон**

Клиент осведомлен, что фурнитура подлежит замене только комплектом. В противном случае поломка фурнитуры не может считаться гарантийным случаем по договору.

### **3.5. Герметизация**

Компания не несет ответственности за трещины, возникающие с течением времени в герметике после проведения работ по замене откосов.

### **3.6. Теплоизоляция балкона**

Клиент уведомлен, что теплоизоляция балкона при его обшивке напрямую зависит от толщины и слоев утеплителя. В соответствии со СНиП 23-02-2003 «Тепловая защита зданий» требуемая толщина утеплителя должна составлять: для пола - не менее 100 мм, для потолка - не менее 80 мм, стен - не менее 60 мм. В случае Клиент планирует сэкономить полезную площадь балкона за счет уменьшения толщины утеплителя, в дальнейшем претензии по теплоизоляции от него не принимаются, гарантия на данную обшивку в части теплоизоляции не предоставляется.

## **4. Возврат денежных средств**

Клиент не вправе требовать возврата денежных средств по договору, мотивируя их недостатками/неисправностями проведенных работ, без предварительного выезда, оценки ситуации в рамках гарантийного обслуживания со стороны представителей Компании и предоставления Клиенту мотивированного заключения в письменном виде.

## **5. Послегарантийный ремонт**

Послегарантийный ремонт окон и устранение механических повреждений и поломок, возникших из-за нарушения правил пользования, осуществляются на платной основе в соответствии с Прайсом Компании.

