

1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Gwarancji stanowią część Zamówienia i składają się na umowę zawartą przez Dostawcę i Klienta (odpowiednio: „OWG”, „Zamówienie”).
2. OWG stanowią dokument gwarancyjny w rozumieniu art. 577² Kc. Ponad zasady gwarancji OWG obejmują zasady użytkowania i konserwacji wybranych produktów.
3. Gwarantem jest Dostawca wskazany w Zamówieniu. Jeżeli w Zamówieniu wskazano więcej niż jednego Dostawcę, gwarantem jest – w części odnoszącej się do odpowiedniego produktu – oddzielnie każdy ze wskazanych przy tym produkcie Dostawców (z wyłączeniem produktów marki HAGS – patrz pkt 2.2.). W takim przypadku każdy z Dostawców odpowiada we własnym zakresie z tytułu gwarancji jakości, a ich odpowiedzialność nie jest solidarna.

2. Gwarancja jakości

1. Na zasadach określonych w OWG Dostawca udziela Klientowi gwarancji jakości na produkty, w tym zapewnia sprawne działanie produktów pod warunkiem korzystania z nich zgodnie z przeznaczeniem, zasadami eksploatacji i konserwacji, w tym określonymi w OWG, przekazanej Klientowi lub dołączonej do produktu dokumentacji.
2. Gwarancja jakości na produkty marki HAGS (o ile są objęte Zamówieniem) udzielana jest bezpośrednio przez producenta tych produktów – HAGS Poland sp. z o.o., a odpowiedzialność Dostawcy z tytułu gwarancji jakości za takie produkty jest wyłączona. Warunki i zasady gwarancji jakości na produkty marki HAGS dostępne są na stronie internetowej właściwego Dostawcy (Urbana sp. z o.o.) oraz na stronie tego producenta.
3. Warunkiem udzielenia gwarancji jakości jest zapłata całości określonego Zamówieniem wynagrodzenia.
4. Strony wyłączają odpowiedzialność Dostawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne produktów, montażu produktów i wykonania fundamentów. Zdania poprzedniego nie stosuje się, jeżeli Klientem jest konsument.
5. Gwarancja jakości udzielana jest wyłącznie na wady fizyczne produktu, powstałe z przyczyn tkwiących w produkcie, w szczególności wynikających z zastosowania wadliwych materiałów lub będących wynikiem błędów produkcyjnych. Gwarancja jakości obejmuje wyłącznie kompletne Produkty, zdadne do weryfikacji serwisowej, pozbawione wad lub uszkodzeń powstałych wskutek czynników zewnętrznych.
6. Odpowiedzialność Dostawcy z tytułu gwarancji jakości nie obejmuje szkód wynikłych z instalacji produktu, zapewnienia dostępu do produktu, demontażu i ponownego montażu Produktów (o ile czynności te nie były podejmowane przez samego Dostawcę).
7. Z tytułu gwarancji jakości Dostawca zobowiązany jest do naprawy wadliwego Produktu, wymiany wadliwego Produktu lub jego elementu zamiennego na nowy (w tym równoważny, tj. o nie gorszych właściwościach, który może różnić się nieznacznie pod względem wzornictwa i specyfikacji technicznej) lub zapłaty Klientowi kwoty stanowiącej równowartość ceny sprzedaży wadliwego Produktu pomniejszonej stosownie do stopnia zużycia Produktu i okresu jego niewadliwego użytkowania. Wybór świadczenia należy każdorazowo do Dostawcy, przy czym w przypadku trzech kolejnych bezskutecznych prób naprawy wadliwego Produktu, Dostawca zobowiązuje się, według swojego uznania, do wymiany wadliwego Produktu lub jego elementu zamiennego na wolny od wad albo zapłaty kwoty określonej w zdaniu pierwszym.

3. Termin obowiązywania gwarancji jakości

1. O ile w Zamówieniu nie określono inaczej, Dostawca udziela Klientowi gwarancji jakości na produkt przez 24 miesiące począwszy od daty odbioru produktu przez Klienta, przy czym na elementy zamienne produktu wymienione w ramach świadczenia gwarancyjnego okres gwarancji jakości wynosi 6 miesięcy od daty ich montażu.
2. Jeżeli w wykonaniu swoich obowiązków Dostawca dostarczył Kupującemu zamiast Produktu wolny od wad albo dokonał istotnych napraw Produktu, termin gwarancji biegnie na nowo od chwili dostarczenia Kupującemu Produktu wolnego od wad.

4. Procedura umożliwiająca skorzystanie z gwarancji jakości

1. W celu wykonania praw z tytułu gwarancji jakości Klient powinien dokonać zgłoszenia reklamacyjnego w formie dokumentowej, na ogólnodostępny adres e-mail Dostawcy. Zgłoszenie powinno

zawierać nazwę produktu, liczbę produktów w których ujawniono wadę, numer faktury lub innego dowodu zakupu, szczegółowy opis wady, dokumentacją fotograficzną określającą charakter wady i okoliczności jej powstania oraz dane niezbędne do kontaktu z Klientem. Podanie wszystkich wymienionych informacji jest niezbędne do przyjęcia i rozpatrzenia zgłoszenia przez Dostawcę. Dostawca zachowuje uprawnienie do skontaktowania się z Klientem celem ustalenia szczegółów zgłoszenia.

2. Klient zobowiązany jest zgłosić roszczenie z tytułu gwarancji jakości niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia ujawnienia wady. Produkt, w którym stwierdzono wadę powinien zostać niezwłocznie wyłączony z użytkowania.
3. Termin rozpatrzenia zgłoszenia przez Dostawcę wynosi 21 dni.
4. W przypadku uznania odpowiedzialności z tytułu gwarancji jakości Dostawca poinformuje Klienta o sposobie wykonania świadczeń gwarancyjnych, a strony ustalą termin i miejsce ich wykonania, przy uwzględnieniu możliwości produkcyjnych i logistycznych.
5. Jeżeli strony nie ustalą terminu lub miejsca wykonania świadczeń gwarancyjnych, Dostawca wykona swe zobowiązania w terminie 30 dni od daty dostarczenia wadliwego produktu do Dostawcy lub jego udostępnienia przez Klienta. Dostawca zachowuje prawo do wydłużenia terminu wykonania swoich zobowiązań w wyjątkowych przypadkach, w szczególności, gdy zachodzi konieczność sprowadzenia niezbędnych części. O każdorazowym wydłużeniu terminu Dostawca zobowiązuje się powiadomić Klienta.
6. Produkt powinien zostać przekazany przez Klienta na wskazany przez Dostawcę adres w stanie kompletnym i odpowiednio zabezpieczonym na czas transportu, na koszt i ryzyko Kupującego. Przekazanie produktu może nastąpić również poprzez udostępnienie Produktu w miejscu ustalonym przez strony.

5. Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności

1. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu gwarancji jakości (a w przypadku zawarcia Zamówienia z Klientem, który jest konsumentem – także z tytułu rękojmi za wady fizyczne):
 - a. w przypadku modyfikacji produktu, ingerencji w produkt osób trzecich, polegającej w szczególności na próbach napraw lub modyfikacji produktu;
 - b. w przypadku niedokonywania okresowych przeglądów konserwacyjnych określonych w OWG lub innych dokumentach przekazanych Klientowi z produktem;
 - c. za wszelkie naturalne wady drewna, w szczególności pęcznienie, pęknięcia, sęki, pęcherze żywiczne (żywica jest substancją występującą naturalnie i jej wydzielanie nie stanowi wady materiału); jeżeli wydzielanie żywicy uszkadza powłokę, należy dokonać naprawy uszkodzonej powłoki na powierzchni, z której została usunięta wydzielona żywica;
 - d. za pęknięcia drewna powstałe w wyniku zmiany objętości drewna względem warunków atmosferycznych (drewno przy dużej wilgotności pęcznieje, a po zeschnięciu się drewna mogą powstać zauważalne pęknięcia na powłoce drewna, które są naturalną cechą drewna);
 - e. za wady materiałów, które nie są widoczne po montażu i nie wpływają na wartość użytkową lub estetyczną produktu;
 - f. za wgniecenia drewna, które zostały pokryte powłoką malarską i nie wpływają na wartość użytkową lub estetyczną produktu;
 - g. za wady elementów drewnianych niemalowanych lub nieimpregnowanych powstałe wskutek flekowania, szpachlowania pęknięć lub sęków;
 - h. za uszkodzenia powłok malarskich lub lakierniczych, drewna lub stali spowodowane zużyciem w trakcie eksploatacji, w szczególności takie jak rysy, wytarcia, odpryski, wgniecenia, naturalne zużycie powierzchni na skutek słońca lub innych warunków atmosferycznych;
 - i. za uszkodzenia powstałe przez niewłaściwą konserwację, w szczególności uszkodzenia powstałe na skutek użycia ostrych narzędzi do czyszczenia, aktywnych środków chemicznych;
 - j. za wady wynikłe z niezabezpieczenia produktu w przypadku ujawnienia uszkodzeń;
 - k. za wady wynikłe z zanieczyszczenia, uszkodzeń mechanicznych, niewłaściwego czyszczenia lub użytkowania produktu, niedbalstwa, wybuchów, promieniowania jonizującego, zderzeń o szczególnym charakterze, w szczególności pożarów lub powodzi;
 - l. za różnice kolorystyczne wynikające z naturalnej struktury materiałów lub różnicy kolorów w ofercie katalogowej wynikające z przyczyn drukarskich lub indywidualnych ustawień monitora;
 - m. za występowanie nalotów tlenków żelaza na częściach metalowych elementów montażowych (śruby, nakrętki, itp.),

- a w przypadku części ze stali nierdzewnej - w miejscach łączących elementów, na spawach, itp.;
- n. wady powstałe w wyniku nieprawidłowego montażu (jeżeli produkt nie jest montowany przez Dostawcę).
2. Opisane powyżej wyłączenia odpowiedzialności Gwaranta z tytułu gwarancji jakości nie uchybiają pozostałym postanowieniom Zamówienia, OWG lub instrukcji, w których ograniczono lub wyłączono odpowiedzialność z tytułu gwarancji jakości.

6. Ogólne warunki użytkowania

1. Produkt powinien być użytkowany zgodnie z jego przeznaczeniem.
2. W razie zabrudzenia powierzchni metalowe lub drewniane należy czyścić suchą lub lekko wilgotną, miękką tkaniną, po czym należy powierzchnie czyszczone wytrzeć do sucha.
3. Podczas czyszczenia lub konserwacji należy unikać mocnego tarcia oraz wykorzystania szorstkich i twardych materiałów mogących rysować powierzchnie.
4. Zasady użytkowania produktów marki HAGS (o ile są objęte Zamówieniem) określono w oddzielnych dokumentach bezpośrednio przez producenta tych produktów – HAGS Poland sp. z o.o.

7. Użytkowanie i konserwacja produktów drewnianych

1. Wyroby są wykonywane w standardowych wariantach drewna: iglastego, liściastego oraz egzotycznego. Każde z tych rodzajów drewna posiada określone właściwości fizyczne i mechaniczne, które wpływają na ostateczne funkcjonowanie i wygląd drewna.
2. Czynniki wpływające na żywotność i jakość drewna to czynniki atmosferyczne: zmienna temperatura, słońce, woda oraz czynniki biologiczne: glony, pleśń, sinizna, próchnienie, działalność owadów.
3. Naturalne właściwości niektórych z wymienionych gatunków wpływające najbardziej na aspekt wizualny drewna (nie wpływający na jakość drewna i nie mogący być podstawą reklamacji) obejmują wydzielanie żywicy, stopniowe szarzenie, otwieranie i zamykanie się porów pod wpływem warunków atmosferycznych (drewno jest materiałem higroskopowym więc przyjmuje i oddaje wilgoć), czego skutkiem mogą być pojawiające się pęknięcia, przebarwienia, rysy czy rozwój grzybów.
4. W celu ochrony drewna przed czynnikami atmosferycznymi i biologicznymi stosuje się system powłok lazurujących oraz olejowanych. Zaleca się stosowanie ciemnych powłok lakierniczych, które zwiększają odporność powłoki na promieniowanie UV (dłuższa żywotność materiału i powłoki). W przypadku bardzo jasnych kolorów powłok lakierniczych należy liczyć się z koniecznością przeprowadzania prac konserwacyjnych oraz widocznymi przebarwieniami. Okresy międzykonserwacyjne przy takich kolorach są zdecydowanie krótsze, a ich długość zależy od nasilenia obciążań atmosferycznych.
Konserwacja elementów drewnianych z powłoką wykończoną lazurami
5. Ocena stanu powłoki ochronnej na elementach drewnianych, musi być dokonywana już począwszy od momentu odebrania produktu, poprzez cały jego okres użytkowania, w regularnych i stałych odstępach czasowych. Zaleca się dokonywanie oględzin co najmniej 2x w roku (po okresie zimowym i letnim) i w zależności od stwierdzonego stanu powłok należy przeprowadzić stosowne zabiegi pielęgnacyjne lub konserwacyjne. Zaistniałe w trakcie użytkowania uszkodzenia mechaniczne powłok lakierowych, muszą być możliwie szybko usunięte poprzez odpowiednie przemaalowanie farbą powierzchni w miejscach uszkodzeń.
6. W celu wydłużenia żywotności, zachowania pierwotnej kolorystyki oraz zachowania ochronnej powłoki hydrofobowej drewna należy je poddać cyklicznej konserwacji farbami nawierzchniowymi na bazie wody. Częstotliwość konserwacji drewna powinna nastąpić nie rzadziej niż co 12 miesięcy. Konserwację należy przeprowadzić według nw. zaleceń.
 - a. przed malowaniem powierzchnię drewnianą należy przemyć mało agresywnymi środkami chemicznymi i/lub wyczyścić z pyłu, brudu, kurzu i ewentualnego tłuszczu, wytrzeć do sucha;
 - b. należy sprawdzić, czy na suchych i czystych elementach nie powstały uszkodzenia powłok ochronnych;
 - c. delikatnie przetrzeć powierzchnię drewnianą drobnym papierem ściernym P180-220;
 - d. nałożyć minimum jedną warstwę nawierzchniowej farby wodnej za pomocą pędzla;
 - e. nakładanie farby musi odbywać się w temperaturze powyżej +10 C, ani przy wilgotności powietrza sięgającej ponad 85 %;
 - f. po malowaniu produkt należy pozostawić do wyschnięcia.

7. W przypadku wystąpienia drobnych uszkodzeń powłoki należy postępować zgodnie z poniższymi zaleceniami:
 - a. uszkodzone miejsca delikatnie przeszlifować drobnym papierem ściernym (o granulacji P180-220) i dokładnie oczyścić z pyłu po szlifowaniu, np. poprzez przetarcie powierzchni ściereczką zwilżoną wodą;
 - b. następnie należy przy użyciu specjalnego pędzla do farb akrylowych (z miękkim włosiem), dwukrotnie przemaalować powierzchnię drewna lakierem lazurowym (według zaleceń producenta lakieru);
 - c. przy przemaalowaniu powierzchni należy zwrócić szczególną uwagę, żeby nie nakładać powłoki lakierowanej na drewno przy bezpośrednim nasłonecznieniu powierzchni malowanej, a także nie malować w temperaturach niższych od +10 C, ani przy wilgotności powietrza sięgającej ponad 85 %
Konserwacja elementów drewnianych z powłoką wykończoną lazurami:
8. Powierzchnie elementów drewnianych, minimum raz w roku należy dokładnie umyć odpowiednim środkiem (zgodnie z instrukcją zawartą w karcie technicznej produktu środek powinien służyć do mycia i przygotowania podłoża pod olejowanie) lub letnią wodą, tak aby usunąć z nich kurz, brud, szczątki roślin i insekty oraz tym podobne zanieczyszczenia; w przeciwnym razie może wystąpić pokrycie powierzchni elementów drewnianych przez zielone algi lub pleśń. Czyszczenie powierzchni pod strumieniem wody przy dużym ciśnieniu jest zabronione.
9. Pielęgnacja (ponowne zabezpieczenie) powinna się odbywać przynajmniej raz do roku w zależności od stopnia zużycia powierzchni, nasłonecznienia, wilgotności i innych parametrów).
10. W przypadku wcześniejszych uszkodzeń należy oczyszczoną powierzchnię olejowaną starannie sprawdzić pod kątem ewentualnych uszkodzeń i jeśli takie wystąpiły ponownie nanieść olej na powierzchnię. W razie konieczności zaleca się użycie papieru ściernego P100.
11. Nie należy impregnować, nie nakładać oleju w temperaturze zewnętrznej poniżej +8 C, przy dużym nasłonecznieniu oraz przy wilgotności względnej powyżej 85%.
12. Nakładanie oleju metodą „mokrym na mokre”: nałożyć pierwszą grubą warstwą zgodnie z kierunkiem stoju; po 15 minutach nałożyć drugą warstwę, może być wcześniej jeśli pierwsza zdążyła wsiąknąć; nałożyć mokrym-na-mokre dotąd, aż drewno nie będzie przyjmować kolejnych warstw, pilnując aby w trakcie nakładania warstwy nie wysychały; powierzchnię należy pozostawić do wyschnięcia nawet do 3 dni.

8. Użytkowanie i konserwacja produktów stalowych

1. Wyroby wykonywane ze stali węglowej. Produkty są cynkowane ogniowo, malowane podkładem cynkowym bądź metalizowane i malowane proszkowo na dowolny kolor z palety RAL. Ochrony antykorozyjne są jednymi z najlepszych metod zabezpieczenia elementów stalowych. Ślady korozji, mogą pojawić się w przypadku, gdy dojdzie do mechanicznego uszkodzenia powłoki. Zaleca się okresowe przeglądy co 6 miesięcy w celu skontrolowania konstrukcji i oceny jej stanu. W przypadku stwierdzenia korozji należy postępować zgodnie z zaleceniami producenta.
2. Wyrób należy eksploatować zgodnie z jego pierwotnym przeznaczeniem, w odpowiednich warunkach korozyjnych. Powłoki nałożone na wyrób należy utrzymywać w czystości. Powierzchnie zabezpieczone powłokami malarskimi mogą być czyszczone poprzez ciśnieniowe mycie wodą z detergentem i splukanie bieżącą wodą. Nie należy dopuszczać do powstawania uszkodzeń powłok malarskich niewynikających z normalnej eksploatacji. Nie spawać. Nie ogrzewać do 120 C. Nie dopuszczać do uszkodzeń mechanicznych. Nie narażać na promieniowanie, działanie ognia, kwasów, zasad i rozpuszczalników. W przypadku wystąpienia uszkodzeń powłok należy dokonać niezwłocznej naprawy. Naprawy należy dokonywać zgodnie z instrukcją. Raz na 6 miesięcy należy dokonywać przeglądu powłok.
Usuwanie uszkodzeń mechanicznych powierzchni antykorozyjnych na konstrukcjach stalowych:
3. Temperatura powietrza powinna wynosić od +5 C do +40 C.
4. Wilgotność powietrza nie może przekraczać 80%.
5. Należy oczyścić uszkodzoną powierzchnię za pomocą papieru ściernego (zabrania się czyszczenia elementów stalowych za pomocą chemicznych rozpuszczalników lub mocnymi środkami chemicznymi)
6. Następnie należy odtłuścić oczyszczoną powierzchnię dostępnymi środkami na rynku
7. Po oczyszczeniu miejsca uszkodzenia należy nanieść farbę podkładową cynkową

8. Po wyschnięciu farby podkładowej i jej zmatowieniu należy nałożyć farbę zewnętrzną we właściwym kolorze.
9. W przypadku dużych uszkodzeń powierzchni należy wyrób wyśrutować oraz ponownie zabezpieczyć antykorozyjnie i pomalować proszkowo.
Usuwanie uszkodzeń mechanicznych powierzchni antykorozyjnych na konstrukcjach stalowych:
10. Temperatura powietrza powinna wynosić od +5 C do +40 C
11. Wilgotność powietrza nie może przekraczać 80%.
12. Uszkodzoną powierzchnię należy zmatowić i oczyścić (zabrania się czyszczenia powierzchni elementów stalowych za pomocą chemicznych rozpuszczalników lub mocnymi środkami chemicznymi).
13. Należy odtłuścić oczyszczoną powierzchnię dostępnymi środkami na rynku
14. Na oczyszczoną powierzchnię należy nanieść zaprawkę farby, kolor według wzornika RAL (zalecane naniesienie w formie natryskowej, np. spray; dopuszcza się jednak naniesienie farby za pomocą pędzla).
Konserwacja elementów ruchomych (zamki, zawiasy)
15. Konserwację prowadzi się w trzymiesięcznych cyklach: oczyszczenie zamków, zawiasów z zabrudzeń; przesmarowanie zamków, zawiasów odpowiednim smarem na bazie oleju, który pozostaje na powierzchni zapewniając smarowanie i ochronę przed wilgocią.
16. W przypadku wykrycia wady, zaleca się wymianę mechanizmu na nowy.