

## Ogólne Warunki Gwarancji („OWG”)

- I. **Niniejsze OWG dotyczą tylko tzw. produktów pudełkowych**, które sprzedawane są przez dormakaba Polska Spółkę z o.o. z siedzibą w Konstancinie-Jeziornie (nr KRS: 0000083569, dalej „dormakaba”) bez usługi montażu, wyłącznie na rzecz przedsiębiorców – podmiotów, które kupują określone w niniejszych OWG produkty w celu ich wykorzystania w prowadzonej działalności gospodarczej (w celu zawodowym).
- II. **OWG znajdują zastosowanie w szczególności** dla okuć techniki drzwiowej (DCL/AHW) oraz okuć do szkła (IGS).
- III. dormakaba udziela gwarancji na warunkach opisanych w niniejszych OWG **na następujące produkty techniki drzwiowej (DCL/AHW):**  
samozamykacze drzwiowe, regulatory kolejności zamykania, elektrozaczepty, elektrozwory, elektrozamki, przepusty kablowe, klamki drzwiowe, pochwyt, okucia paniczne, zamki drzwiowe, rygle drzwiowe, blachy zaczepowe, oraz części zamienne do w/w produktów.  
W razie wątpliwości co do zastosowania OWG do produktu sprzedawanego przez dormakaba sprzedawca udzieli stosownych wyjaśnień, a oświadczenie dormakaba co do zastosowania OWG do sprzedawanego produktu jest wiążące dla kupującego.
- IV. dormakaba udziela gwarancji na warunkach opisanych w niniejszych OWG **na następujące produkty okuć do szkła (IGS):**  
zamki i klamki do drzwi szklanych, zawiasy, trzpienie, manualne systemy przesuwne, okucia narożne, profile zaciskowe do szkła, okucia do ścian mobilnych szklanych HSW/FSW.  
W razie wątpliwości co do zastosowania OWG do produktu sprzedawanego przez dormakaba sprzedawca udzieli stosownych wyjaśnień, a oświadczenie dormakaba co do zastosowania OWG do sprzedawanego produktu jest wiążące dla kupującego.
- V. **Warunki gwarancji:**
  1. dormakaba Polska Sp. z o.o. udziela gwarancji na produkty z działu techniki drzwiowej (DCL/AHW) oraz z działu okuć do szkła (IGS) na warunkach określonych w niniejszych OWG. Stosowanie jakichkolwiek ogólnych warunków kupującego w zakresie opisanym w niniejszych OWG jest wykluczone.
  2. Gwarancja na produkty jest ważna na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
  3. Okres gwarancji wynosi 12 miesięcy na elementy elektryczne, takie jak elektrozaczepty, siłowniki do napowietrzania, elektrozwory, elektrozamki chyba że dormakaba Polska Sp. z o.o. wskazała inny okres gwarancji w oświadczeniu skierowanym do kupującego (np. ofercie, umowie).
  4. Okres gwarancji wynosi 24 miesiące na samozamykacze drzwiowe, regulatory kolejności zamykania, przepusty kablowe, klamki drzwiowe, pochwyt, okucia paniczne, zamki drzwiowe, rygle drzwiowe, blachy zaczepowe, zamki i klamki do drzwi szklanych, zawiasy, trzpienie, manualne systemy przesuwne, okucia

narożne, profile zaciskowe do szkła, okucia do ścian HSW/FSW, chyba że dormakaba Polska Sp. z o.o. wskazała inny okres gwarancji w oświadczeniu skierowanym do kupującego (np. ofercie, umowie).

5. Przedłużenie okresu gwarancji ponad okresy wskazane wyżej wymaga zawarcia oddzielnej umowy gwarancyjnej i serwisowej pomiędzy dormakaba a kupującym.
6. Warunkiem wejścia w życie gwarancji jest zapłata pełnej ceny za produkt. Okres gwarancji liczy się od dnia dostawy produktu kupującemu lub wskazanej przez niego osobie lub we wskazane przez niego miejsce.
7. Uprawnionym do skorzystania z gwarancji na produkt jest wyłącznie kupujący, tj. podmiot lub osoba, która kupiła towar bezpośrednio w dormakaba. Gwarancja wygasa z chwilą przejścia prawa własności produktu na osobę inną, niż kupujący (gwarancja nie idzie za rzeczą), ale dormakaba w czasie, na który gwarancja jest udzielona, może wg własnego uznania uwzględnić reklamację pod warunkiem, że jest ona zgłoszona przez kupującego, a nie osobę trzecią.
8. Gwarancja udzielana jest pod warunkiem, że produkt zostanie zamontowany zgodnie z instrukcją montażu, a sposób korzystania z niego będzie zgodny z dokumentacją techniczną.
9. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji z tytułu gwarancji udzielonej przez dormakaba na podstawie OWG jest przestrzeganie przez kupującego procesu reklamacyjnego ustalonego przez dormakaba, a opisanego w punkcie VIII. niniejszych OWG.
10. Jeżeli dormakaba dostarcza produkt kupującemu (lub do miejsca wskazanego przez kupującego) za pośrednictwem kuriera lub przewoźnika, kupujący ma obowiązek sprawdzenia stanu przesyłki w obecności kuriera lub przewoźnika i w przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki w transporcie ma obowiązek spisać protokół szkody z kurierem lub przewoźnikiem.
11. Reklamacje dotyczące uszkodzeń produktu w transporcie będą rozpatrywane jedynie w przypadku, gdy to dormakaba zleciła jego dostawę kupującemu.
12. Reklamacje dotyczące uszkodzenia produktu w transporcie będą rozpatrywane na podstawie otrzymanego protokołu szkody spisanego przez kupującego z przewoźnikiem lub kurierem.
13. Ewentualne reklamacje logistyczne (np. braki ilościowe, niezgodność produktu z zamówieniem), niezwiązane z jakością produktu, należy zgłaszać w ciągu 7 dni od otrzymania produktu na adres e-mail: [reklamacje.polska@dormakaba.com](mailto:reklamacje.polska@dormakaba.com).

#### **VI. Gwarancja wygasa w przypadku:**

1. korzystania z produktu niezgodnie z jego przeznaczeniem lub niezgodnie z warunkami opisanymi w dokumentacji technicznej;
2. montażu produktu niezgodnie z instrukcją montażu lub dokumentacją techniczną dormakakaba;
3. montażu produktu przez osoby nie posiadające odpowiednich uprawnień (np. uprawnień elektrycznych SEP);
4. montażu produktu w miejscu dla niego nieprzeznaczonym;
5. zaniechania konserwacji produktu lub konserwacji rzeczy, której elementem stał się produkt lub rzeczy, której praca ma wpływ na pracę produktu;

6. niefachowego uruchomienia lub obsługi produktu lub rzeczy, której elementem stał się produkt lub której praca ma wpływ na pracę produktu;
7. zniszczenia produktu;
8. działania na produkt czynników takich jak woda, ogień, kwasy, sole, ługi itp.;
9. niezgodnej z wiedzą techniczną lub niefachowej naprawy produktu, w tym przez osoby bez kwalifikacji;
10. dokonania przeróbek lub modyfikacji produktu bez zgody dormakaba;
11. błędnego podłączenia elektrycznego produktu;
12. montażu produktu w miejscu o podwyższonej wilgotności względnej >60% np. baseny, łaźnie, sauny oraz w miejscach o podwyższonej temperaturze >45°C.

#### **VII. Gwarancją nie są objęte:**

1. uszkodzenia mechaniczne produktu i skutki wywołane przez to uszkodzenie;
2. uszkodzenia powstałe na skutek nieprawidłowego zabezpieczenia produktu na czas prac budowlanych (np. zabrudzenia tynkiem, pianką, zaprawą, agresywnymi środkami chemicznymi itp.);
3. uszkodzenia produktu na skutek zdarzeń losowych i zjawisk atmosferycznych (np. pożar, powódź, włamanie itp.);
4. części produktu, które zużywają się w sposób naturalny (np. uszczelki, łożyska, diody, baterie, akumulatory);
5. produkty, korzystanie z których przekroczyło maksymalną liczbę cykli zamknięcia/otwarcia drzwi, dla których produkt był certyfikowany (informacja o certyfikowanej ilości cykli znajduje się w dokumentacji technicznej produktu);
6. produkty, które były przemalowane przez kupującego lub na jego zlecenie;
7. uszkodzenia produktu będące wynikiem zaniechania czynności, do wykonania których zobowiązany jest użytkownik rzeczy, w której zamontowany jest produkt, w tym w szczególności zaniechania utrzymania produktu i tej rzeczy w czystości lub utrzymania w czystości innych elementów, których czystość ma wpływ na pracę rzeczy lub produktu (np. podłogi znajdującej się pod skrzydłem drzwi w zasięgu ich otwarcia, co może spowodować zablokowanie drzwi przez kamień lub piach).

#### **VIII. Etapy procesu reklamacyjnego**

1. dormakaba uruchomi procedurę rozpatrywania reklamacji produktu na podstawie niniejszych OWG po przesłaniu przez kupującego wypełnionego formularza reklamacji dormakaba. Wzór formularza reklamacji stanowi załącznik do niniejszych OWG.
2. Formularz reklamacji należy przesłać pocztą elektroniczną na adres: [reklamacie.pl@dormakaba.com](mailto:reklamacie.pl@dormakaba.com).
3. Po przesłaniu wypełnionego formularza dormakaba może zażądać uzupełnienia zgłoszenia reklamacji o zdjęcia lub film przedstawiający reklamowany produkt, miejsce jego montażu lub pracę rzeczy, której elementem stał się produkt.
4. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji nie jest możliwe jedynie na podstawie zgłoszenia (także: uzupełnionego zgodnie z oczekiwaniem dormakaba), dormakaba może zażądać przesłania produktu - na koszt kupującego - pod adres wskazany przez dormakaba w celu przeprowadzenia jego ekspertyzy i oględzin.

5. O konieczności przeprowadzenia ekspertyzy lub oględzin kupujący zostanie poinformowany pocztą elektroniczną lub telefonicznie.
  6. dormakaba może dokonać ekspertyzy i oględzin produktu poza siedzibą lub magazynem dormakaba (np. na budowie) tylko wówczas, gdy dormakaba uprzednio przeprowadziła montaż i uruchomienie produktu w miejscu oględzin.
  7. Przesyłka z reklamowanym produktem zostanie przyjęta przez dormakaba jedynie po wcześniejszym pisemnym (lub e-mail) uzgodnieniu. Uzgodnienia są konieczne m.in. celem nadania produktowi indywidualnego numeru zwrotu.
  8. Przesyłka z reklamowanym produktem powinna zawierać indywidualny numer nadany uzgodnionemu zwrotowi przez dormakaba, spis produktów, numer zamówienia dormakaba oraz dopisek "ZWROT PRODUKTU". Zwracany produkt powinien być zabezpieczony na czas transportu, tak by nie uległ uszkodzeniu.
  9. W przypadku nieuznania reklamacji produkt powinien być odebrany przez kupującego od dormakaba na jego koszt. W przypadku nieodebrania przez kupującego produktu, co do którego reklamacja nie została uznana, w ciągu miesiąca od daty poinformowania go o nieuznaniu reklamacji, dormakaba może zezłomować lub zutylizować produkt.
  10. W przypadku uznania reklamacji dormakaba przekaże kupującemu decyzję o sposobie jej załatwienia (poprzez dostawę nowego produktu kupującemu, naprawę produktu lub zwrot ceny w całości bądź w części na podstawie faktury korygującej). Decyzja dormakaba co do sposobu załatwienia uznanej reklamacji jest wiążąca dla kupującego.
  11. Jeżeli w wyniku uznania reklamacji dormakaba dostarczy kupującemu nowy produkt kurierem lub przez przewoźnika, kupujący ma obowiązek sprawdzenia stanu przesyłki w obecności kuriera lub przewoźnika i w przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki w transporcie ma obowiązek spisać protokół szkody z kurierem lub przewoźnikiem.
  12. Reklamacje dotyczące uszkodzeń produktu w transporcie będą rozpatrywane jedynie w przypadku, gdy to dormakaba zleciła jego dostawę kupującemu.
  13. Reklamacje dotyczące uszkodzenia produktu w transporcie będą rozpatrywane na podstawie otrzymanego protokołu szkody spisane przez kupującego z przewoźnikiem lub kurierem.
  14. Ewentualne reklamacje logistyczne (np. braki ilościowe, niezgodność przesłanego produktu z produktem reklamowanym) należy zgłaszać w ciągu 7 dni od otrzymania towaru na adres mailowy: [reklamacje.polska@dormakaba.com](mailto:reklamacje.polska@dormakaba.com)
  15. Reklamacje na podstawie niniejszych OWG będą rozpatrywane w ciągu 14 dni od daty zgłoszenia. W sytuacjach trudnych i zawiłych na przykład: konieczność zamówienia części zamiennych bądź konieczności wysłania produktu do fabryki w/w termin może ulec przedłużeniu. W przypadku konieczności przedłużenia procesu reklamacyjnego kupujący będzie poinformowany telefonicznie bądź e-mail o przewidywanym terminie zakończenia procesu.
- IX.** Odpowiedzialność dormakaba z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy sprzedaży produktu, w tym niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków gwarancyjnych ogranicza się do

szkody rzeczywistej; odpowiedzialność z tytułu utraconych korzyści jest wyłączona. Górną granicą odpowiedzialności jest cena produktu.

**X.** Odpowiedzialność dormakaba Polska z tytułu rękojmi za wady produktu jest wyłączona.

**XI.** Instrukcje montażu produktów znajdują się w pudełku lub na stronie [www.dormakaba.com](http://www.dormakaba.com).

W przypadku braku instrukcji montażu w pudełku, instrukcja może być przesłana przez dział techniczny dormakaba drogą mailową.

**XII.** W kwestiach nieuregulowanych w niniejszych OWG stosuje się Ogólne Warunki Sprzedaży (OWS) dormakaba.

**XIII.** Załącznikami do niniejszych OWG są:

1. Wskazówki dotyczące pielęgnacji stali nierdzewnych
2. Ogólne wskazówki dotyczące użytkowanie i konserwacji okuć do szkła
3. Wskazówki dormakaba czyszczenie i konserwacja zamków
4. Czyszczenie i konserwacja samozamykaczy
5. Czyszczenie i konserwacja okuć p/panicznych
6. Formularz reklamacji dormakaba

Powyższe załączniki znajdują się na stronie: [www.dormakaba.pl](http://www.dormakaba.pl)