Гарантийное обслуживание по договору

1. Устранение недостатков работ в гарантийный период производится Исполнителем безвозмездно. Обязательным условием гарантийного обслуживания является наличие у Заказчика договора оказания услуг, а также документов, подтверждающих оплату указанного договора.

2. Исполнителем 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.

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 Заказчика 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 Заказчиком или третьими лицами недостатков (неисправностей) результата работ;
- внесения изменений в конструкцию результата работ, либо замены каких-либо его элементов Заказчиком или третьими лицами;
- несоблюдения Заказчиком 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.

4. Гарантия не предоставляется:

- на поворотную фурнитуру без дополнительных прижимов;
- на ремонт деревянных изделий;
- на ремонт изделий, используемых в местах общего пользования/в коммерческих целях;
- на замену полотна москитной сетки;
- на балконные двери в случае, если их ширина более 750 мм;
- на штульповые створки в случае, если их ширина более 550 мм;

ОБРАЗЕЦ
ОБРАЗЕЦ

- на косоугольные створки в случае, если они были изготовлены не на поворотной фурнитуре;

- на створки портальной системы в случае, если их ширина превышает габариты ширина 1000 мм, высота 2200 мм по фальцу;

- на створки размером более 2000 мм в высоту с установкой без импоста;

- на конструкции типа "Французское остекление" в случае, если под створкой имеется изделия закрытого типа (глухарь) без импоста;

- в случае, если замена стеклопакета была произведена на изношенную уплотнительную резину;

- в случае, если угол створки в косоугольных окнах менее 30 градусов.

5. Исполнитель не признает следующие случаи гарантийными:

- 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.

6. Если предметом договора являлось только изготовление Конструкции (без монтажа со стороны Исполнителя), Исполнитель не несет ответственности за какие-либо дефекты, возникшие в результате неправильного использования, установки, обработки Конструкции.

7. Не считается нарушением качества выполненных работ допустимые в соответствии с ГОСТ и СНИП отклонения от замеров/эскизов.

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

9. Исполнитель не несет ответственности за любой ущерб, возникший в результате несоблюдения Заказчиком стандартов, норм и правил эксплуатации, предоставленных Исполнителем указаний в отношении изделий; за нарушение условий эксплуатации конструкции и иных обстоятельств, не связанных с производственными дефектами конструкции, за которые отвечает Исполнитель, 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.

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

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

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

13. Заказчик 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 100мм, для потолка - не менее 80мм, стен - не менее 60мм. В случае Заказчик планирует экономить 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.

ОБРАЗЕЦ
ОБРАЗЕЦ

14. Исполнитель 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 Заказчиком инструкций по эксплуатации клапана, установленных фирмой-производителем.

15. Заказчик 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 Исполнителя и предоставления Заказчику мотивированного заключения Исполнителя в письменном виде.

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

ОБРАЗЕЦ
ОБРАЗЕЦ