

Гарантия на продукцию и услуги Компании Райт Окна

1. Гарантийный срок службы изделий из ПВХ-профиля:

- целостность ПВХ - профиля (отсутствие скрытых производственных дефектов) – 20 лет;
- резиновые уплотнители – 2 года;
- фурнитура – 3 года;
- герметичность стеклопакетов (проникновение влаги через герметизирующий слой) – 1 год;
- возникновение трещин на стеклопакетах (без механических повреждений) – 1 год.

2. Гарантийный срок службы изделий из алюминиевого профиля:

- целостность алюминиевого профиля (отсутствие скрытых производственных дефектов) – 10 лет;
- резиновые уплотнители – 2 года;
- фурнитура – 3 года;
- герметичность стеклопакетов (проникновение влаги через герметизирующий слой) – 1 год;
- возникновение трещин на стеклопакетах (без механических повреждений) – 1 год.

3. Гарантийный срок службы на прочие элементы:

- элементы отделки (сливы, уголки, подоконники, откосы) – 1 год;
- механизм доведения (доводчик) – 1 год.

4. Гарантийный срок на монтажные услуги:

- монтаж пластиковых окон – 3 года;
- монтаж алюминиевых окон – 3 года;
- ремонт окон – 1 год.

5. Гарантийные обязательства недействительны

в следующих случаях:

- нарушен срок сервисного обслуживания, отсутствие отметок о сервисном обслуживании, согласно ГОСТ 30777-2023 и ГОСТ 30674-2023;
- дефекты вызваны стихийными бедствиями (воздействие огня, наводнения, землетрясения, ветра и т.п.) или воздействие внешних факторов (сколы, трещины от ударов, воздействия погодных условий и т.п.);
- механические повреждения изделий (царапины, вмятины, разбитое стекло и т.п.);
- нарушения правил эксплуатации (Приложение №3 к договору) ;
- предпринимались попытки самостоятельного ремонта, следы постороннего вмешательства;
- 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;
- механического, термического и химического повреждения результата работ;
- 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 габариты превышают требования завода-изготовителя профильной системы;
- 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 требования завода-изготовителя профильной системы;
- на створки высотой более 2000 мм, произведенные без импоста для систем WHS 60;
- на конструкции типа «Французское остекление» в случае, если под створкой имеется изделия закрытого типа (глухарь) без вертикального импоста, за исключением закаленного стеклопакета;
- 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.

5.1. Гарантия не распространяется на дефекты, возникшие в связи с промерзанием внутренних откосов, в случае самостоятельной отделки откосов Клиентом. В целях качественной отделки откосов рекомендуется следовать следующим указаниям:

- не рекомендуется штукатурить внутренние откосы. Отделку внутренних откосов следует производить с использованием влагостойких стеновых панелей либо гипсоволоконных плит (ГВЛ).

- при монтаже материала для отделки откосов использовать только пластиковые либо деревянные направляющие.

- желательно не срезать слой пены с застывшей коркой. Нельзя удалять пену из монтажного шва непосредственно под (за) изделием. При необходимости удалить минимум вышедшей из-под изделия монтажной пены, мешающей монтажу отделочных материалов.

- в кирпичных домах дополнительно загерметизировать швы в кладке откосов. Следует иногда предусмотреть дополнительное утепление теплоизоляционными материалами (в старых зданиях).

- для облегчения монтажа стеновых панелей или ГВЛ вместе с изделиями можно заказать стартовый профиль.

5.2. 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.

5.3. 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 21.03.2002 г. Клиент предупрежден, что на однокамерном стеклопакете (24 мм) при температуре воздуха ниже 0°C 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.

5.4. Фурнитура для пластиковых окон.

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

5.5. Герметизация.

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

5.6. 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 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.

5.7. Клиент информирован и предупрежден, что москитная сетка Изделий не является ограждающей, опорной и/или несущей конструкцией с функцией безопасности, в связи с чем с целью исключения рисков жизни и здоровью, необходимо не допускать любые механические и физические воздействия на москитную сетку при эксплуатации Изделий.

5.8. Клиент уведомлен, что при наличии детей от рождения до 14 лет, а также при регулярном посещении помещения детьми указанного возраста, рекомендована установка средств, препятствующих открытию окон ребенком. Это могут быть детские замки, ручки с замком, навесные блокираторы или фурнитура с

измененной очередностью открывания.

5.9. Клиент уведомлен, что при установке в доме первой входной двери из ПВХ-профиля или алюминия для обеспечения нормального микроклимата в помещении необходимо обустройство и наличие тамбура. При отсутствии тамбура высока вероятность продувания и выпадения инея на внутренней стороне двери, что не является недостатком двери и/или гарантийным случаем.

5.10. Клиент уведомлен, что при отсутствии корректно функционирующей приточной вытяжной системы вентиляции в помещении возможно продувание по периметру уплотнителя створок и периметру самого Изделия ввиду избыточного давления воздуха на оконную конструкцию.

5.11. Клиент уведомлен, что при использовании для наружной отделки элементов из ПВХ, возможно изменение их геометрических форм, линейных размеров, цвета. Для наружной отделки рекомендуется использование изделий из оцинкованной стали, в том числе с полимерным покрытием.

5.12. Клиент уведомлен, что при несоответствии микроклимата в помещении требованиям ГОСТ 30494-2011 возможно возникновение щелей в углах стыка штапика ПВХ-окна. Согласно ГОСТ 30673-2013 допускается усадка вспомогательных профилей (т.е. штапиков) до 3%.

5.13. Клиент уведомлен, что в соответствии с ГОСТ 111-2014 наличие в стекле вкраплений диаметром до 0,5мм (в любом количестве), либо диаметром от 0,5мм до 1мм (до 1шт. на 1м² 1 стекла) не является браком и/или недостатком стеклопакета, а, следовательно, и не является гарантийным случаем.

Претензии Клиента по производственным недостаткам (скрытым дефектам) поставляемой продукции, выявленные в процессе эксплуатации или монтажа, должны предъявляться Компании в письменном виде. Претензии могут предъявляться в пределах гарантийного срока на продукцию. Претензия должна содержать номер конкретного договора, четкие фотографии/видеоматериал и подробное описание выявленных недостатков (брака).

Гарантия по договору может быть предоставлена только после оплаты Заказчиком задолженности по договору в полном объеме, а также Заказчик не должен иметь просроченных платежей по дополнительному соглашению о предоставлении рассрочки.

При заказе нестандартных изделий с использованием цветных и защитных пленок возможно возникновение на стеклах недостатков, допускаемых по действующим нормативным документам, не ухудшающих эксплуатационные свойства изделий, а также не делающих их не соответствующими ГОСТам.

Качество Изделий и результат выполненных работ должно соответствовать условиям Договора. Установленные Изделия должны быть пригодны для целей обычного использования в нормальных условиях при соблюдении указаний, изложенных в Приложение №3 к Договору. Подтверждением качества Изделий со стороны Подрядчика является сертификат соответствия.

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.

6. 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.

7. 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.