

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

stolarki okiennej i drzwiowej z PVC i aluminium

§ 1. Postanowienia ogólne i definicje

1. Gwarantem jest BOB-ROLLO Sp. z o.o. z siedzibą w Rumi, 84-230 Rumia, ul. Młyńska 8, zwana dalej „Gwarantem”.
2. Gwarancja obejmuje wskazane w Karcie Gwarancyjnej wyroby stolarki okiennej i drzwiowej z PVC lub aluminium, pakiety szybowe, okucia, wyposażenie dodatkowe oraz usługi montażowe wykonane przez Gwaranta, zwane dalej łącznie „Wyrobem”.
3. Uprawnionym z gwarancji jest kupujący albo inna osoba, która wykaże nabycie Wyrobu objętego gwarancją.
4. Konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Postanowienia odnoszące się do Konsumenta stosuje się również w zakresie wynikającym z przepisów do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy umowa nie ma dla niej charakteru zawodowego.
5. Niniejsza gwarancja jest dobrowolnym zobowiązaniem Gwaranta i obowiązuje na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 2. Zakres i okresy gwarancji

1. Gwarant zapewnia, że w okresie gwarancji Wyrób zachowa właściwości określone w umowie, dokumentacji technicznej, deklaracji właściwości użytkowych oraz niniejszych warunkach, przy prawidłowym montażu, użytkowaniu i konserwacji.
2. Okresy gwarancji, o ile Karta Gwarancyjna lub umowa nie przewidują okresu dłuższego, wynoszą:

Przedmiot gwarancji	Okres	Początek biegu
Stolarka okienna i drzwiowa z PVC i aluminium wyprodukowana przez Gwaranta, w tym szczelność pakietu szybowego	5 lat	dzień podpisania protokołu odbioru, nie później niż czerwiec 2027r.
Usługa montażu wykonana przez Gwaranta	1 rok	dzień podpisania protokołu odbioru montażu, nie później niż czerwiec 2027r.
Obróbki tynkarskie wykonane przez Gwaranta	1 rok	dzień podpisania protokołu odbioru, nie później niż czerwiec 2027r.
Wyposażenie i akcesoria dodatkowe, w szczególności klamki, zamki, wkładki, parapety, rolety i żaluzje	1 rok	dzień wydania lub odbioru, nie później niż czerwiec 2027r.

3. Montaż wykonany przez osobę inną niż Gwarant nie skraca okresu gwarancji na sam Wyrób. Gwarancja nie obejmuje jednak usterek lub uszkodzeń pozostających w związku przyczynowym z nieprawidłowym montażem, transportem, składowaniem lub obróbką wykonaną przez taką osobę.
4. Jeżeli Gwarant wymienił Wyrób albo jego część na wolne od wad lub dokonał istotnej naprawy, bieg gwarancji rozpoczyna się na nowo odpowiednio dla Wyrobu albo wymienionej części. W pozostałych przypadkach okres gwarancji przedłuża się o czas, przez który Uprawniony nie mógł korzystać z Wyrobu wskutek wady.

§ 3. Obowiązki Gwaranta i uprawnienia z gwarancji

1. Jeżeli w okresie gwarancji ujawni się wada objęta gwarancją, Uprawniony może żądać naprawy albo wymiany wadliwego Wyrobu lub jego części.
2. Gwarant może zastosować inny sposób doprowadzenia Wyrobu do stanu zgodnego z gwarancją niż wybrany przez Uprawnionego, jeżeli wybrany sposób jest niemożliwy albo wymagałby nadmiernych kosztów, z uwzględnieniem znaczenia wady, wartości Wyrobu wolnego od wad oraz niedogodności dla Uprawnionego.
3. Naprawa albo wymiana jest wykonywana bezpłatnie, w tym bez obciążania Uprawnionego kosztami robocizny, materiałów, transportu, demontażu oraz ponownego montażu elementu, jeżeli czynności te są konieczne do wykonania zobowiązania gwarancyjnego.

4. Gwarant wykonuje obowiązki w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla Uprawnionego, uwzględniając rodzaj Wyrobu, charakter wady, dostępność części, warunki technologiczne i pogodowe oraz konieczność uzyskania dostępu do miejsca montażu.

5. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe albo wymagałyby nadmiernych kosztów, Gwarant może zaproponować inne świadczenie przewidziane prawem lub uzgodnione z Uprawnionym. Nie narusza to ustawowych uprawnień kupującego wobec sprzedawcy.

§ 4. Zgłoszenie wady

1. Zgłoszenie gwarancyjne można złożyć: pocztą elektroniczną na adres serwis@bobrollo.com.pl, pocztą na adres BOB-ROLLO Sp. z o.o., ul. Młyńska 8, 84-230 Rumia lub ul. Handlowa 25, 81-061 Gdynia, osobiście w punkcie obsługi Gwaranta albo za pomocą formularza udostępnionego przez Gwaranta.

2. Zgłoszenie powinno, w miarę możliwości, zawierać: imię i nazwisko albo nazwę zgłaszającego, dane kontaktowe, adres miejsca zamontowania Wyrobu, numer umowy, zlecenia lub faktury, datę wydania lub odbioru, opis objawów wady oraz fotografie, jeżeli mogą ułatwić ocenę.

3. Brak Karty Gwarancyjnej albo faktury nie powoduje utraty uprawnień, jeżeli zakup i objęcie Wyrobu gwarancją można wykazać w inny wiarygodny sposób.

4. Gwarant może zwrócić się o informacje niezbędne do rozpatrzenia zgłoszenia oraz uzgodnić termin oględzin. Uprawniony powinien zapewnić bezpieczny i odpowiedni dostęp do Wyrobu.

5. Odpowiedź na reklamację Konsumenta jest udzielana na papierze lub innym trwałym nośniku w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Brak odpowiedzi w tym terminie wywołuje skutki określone w obowiązujących przepisach.

6. Przyjęcie zgłoszenia do rejestru nie przesądza o uznaniu jego zasadności.

§ 5. Oględziny i wykonanie świadczenia

1. Wady Wyrobów trwale zamontowanych są co do zasady oceniane i usuwane w miejscu ich zamontowania.

2. Jeżeli oględziny lub naprawa nie mogą odbyć się z przyczyn leżących po stronie Uprawnionego, termin wykonania świadczenia ulega odpowiedniemu przesunięciu. Jednorazowy brak dostępu nie jest równoznaczny z rezygnacją ze zgłoszenia; Gwarant uzgodni kolejny możliwy termin.

3. Po uznaniu zgłoszenia Gwarant uzgadnia sposób i termin wykonania świadczenia. Czynności są wykonywane niezwłocznie, co do zasady nie później niż w ciągu 30 dni od uznania zgłoszenia i zapewnienia dostępu do Wyrobu. Jeżeli zachodzą obiektywne przeszkody, Gwarant poinformuje o nich oraz wskaże nowy rozsądny termin.

4. Wymiana elementu może powodować nieznaczne różnice odcienia, połysku, faktury lub barwy względem elementów istniejących, wynikające z upływu czasu, oddziaływania warunków atmosferycznych albo zmian technologicznych, o ile nie pogarsza to właściwości użytkowych.

§ 6. Zasady użytkowania i konserwacji

1. Wyrób należy użytkować zgodnie z przeznaczeniem, instrukcją obsługi, konserwacji i montażu oraz dokumentacją przekazaną przy sprzedaży.

2. Folie i taśmy ochronne należy usunąć niezwłocznie po zakończeniu montażu i robót, zgodnie z zaleceniami producenta profili.

3. Co najmniej raz w roku należy skontrolować stan okuć, uszczelek, odwodnień i nawiewników, oczyścić elementy oraz nasmarować punkty wskazane w instrukcji. Regulację należy wykonać, gdy jest potrzebna dla zachowania prawidłowego działania.

4. Brak przeglądu lub konserwacji może stanowić podstawę odmowy świadczenia gwarancyjnego wyłącznie w zakresie, w jakim pozostaje w związku przyczynowym z ujawnioną wadą. Gwarancja nie jest uzależniona od odpłatnego wykonywania przeglądów wyłącznie przez Gwaranta.

5. Każde wykonane w okresie gwarancji działanie serwisowe, w szczególności przegląd, konserwacja, regulacja, naprawa lub wymiana elementu, powinno zostać odnotowane w Karcie Gwarancyjnej wydanej Nabywcy. Wpis powinien zawierać co najmniej datę wykonania czynności, jej zakres oraz dane i podpis osoby wykonującej usługę.

6. Nabywca powinien udostępnić Kartę Gwarancyjną przedstawicielowi Gwaranta lub innemu podmiotowi wykonującemu działania serwisowe w celu dokonania wpisu.

7. Bieżąca konserwacja, czyszczenie i regulacja wynikające ze zwykłego użytkowania nie są naprawami gwarancyjnymi, chyba że ich konieczność wynika z wady objętej gwarancją.

§ 7. Wyłączenia odpowiedzialności gwarancyjnej

1. Gwarancja nie obejmuje wad lub uszkodzeń powstałych wskutek:

- uszkodzeń mechanicznych powstałych po wydaniu Wyrobu, w tym uderzeń, zarysowań, przeciążeń i pęknięć szkła niewynikających z przyczyn tkwiących w Wyrobie;
- nieprawidłowego transportu, składowania, montażu, obróbki budowlanej albo ingerencji osób trzecich;
- użytkowania niezgodnego z przeznaczeniem lub instrukcją, zaniedbania konserwacji, niedrożności odwodnień lub nawiewników, jeżeli miało to wpływ na powstanie wady;
- stosowania agresywnych środków chemicznych, rozpuszczalników, materiałów ściernych, ostrych narzędzi albo niewłaściwych materiałów budowlanych;
- zdarzeń losowych i oddziaływań zewnętrznych, w szczególności pożaru, zalania, wichury, gradu, przepięcia, osiadania lub ruchów konstrukcji budynku;
- samowolnych przeróbek, napraw lub zmian konstrukcyjnych - w zakresie, w jakim spowodowały wadę lub utrudniły jej prawidłową naprawę;
- wykonania Wyrobu na wyraźne, odrębnie zaakceptowane żądanie kupującego z cechą odbiegającą od zwykłych wymagań lub zaleceń technicznych, w zakresie tej zaakceptowanej cechy.

2. Gwarancja nie obejmuje zwykłego zużycia eksploatacyjnego elementów, które zgodnie ze swoim przeznaczeniem używają się podczas prawidłowego użytkowania, o ile zużycie nie jest przedwczesne i nie wynika z wady materiałowej lub wykonawczej.

3. Wykonanie naprawy przez osobę nieupoważnioną nie powoduje automatycznej utraty całej gwarancji. Wyłączenie dotyczy tylko wad i szkód pozostających w związku z taką ingerencją.

§ 8. Zjawiska i cechy niestanowiące wady

Za wadę objętą gwarancją nie uważa się cech i zjawisk wynikających z właściwości materiałów, konstrukcji lub warunków użytkowania, jeżeli mieszczą się w granicach dokumentacji wyrobu, właściwych norm i kryteriów technicznych oraz nie obniżają zadeklarowanych właściwości użytkowych, w szczególności:

- okresowej kondensacji pary wodnej na wewnętrznej albo zewnętrznej powierzchni szyby, związanej z wilgotnością, temperaturą, wentylacją lub wysoką izolacyjnością cieplną pakietu;
- nieznacznego ugięcia szyb zespolonych i zniekształcenia odbicia spowodowanego zmianami temperatury i ciśnienia atmosferycznego;
- wielokrotnych odbić, interferencji, anizotropii szkła hartowanego i innych typowych zjawisk optycznych;
- nieznaczących różnic barwy lub odcienia szkła, profili, powłok i elementów wymienianych w różnym czasie;
- odgłosów pracy, zmian położenia szprosów międzyszybowych oraz rozszerzalności cieplnej elementów, o ile nie powodują utraty funkcjonalności;
- dopuszczalnych odchyłek wymiarowych, ugięć i odchyłęń od prostoliniowości, które nie obniżają deklarowanych właściwości i nie zakłócają użytkowania.

§ 9. Ocena wizualna szyb i powierzchni

1. Wizualną jakość izolacyjnych szyb zespolonych ocenia się w świetle przechodzącym, bez oznaczania wady na szybie, z odległości co najmniej 3 m, pod kątem możliwie prostym, przez nie dłużej niż 1 minutę na 1 m², w rozproszonym świetle dziennym, bez bezpośredniego nasłonecznienia i punktowego oświetlenia sztucznego.

2. Przy ocenie szyb uwzględnia się strefy R (strefa krawędziowa zwykle zasłonięta ramą), E (widoczna strefa brzegowa) i M (strefa główna) oraz dopuszczalne wady właściwe dla konstrukcji pakietu szybowego, zgodnie z dokumentacją i normą PN-EN 1279-1:2018 lub normą ją zastępującą wskazaną w dokumentacji wyrobu.

3. Powierzchnie profili ocenia się po oczyszczeniu, przy rozproszonym oświetleniu i patrzeniu możliwie prostopadle: powierzchnie wewnętrzne z odległości około 3 m, a zewnętrzne z około 5 m.

4. Niezgodność niewidoczna w prawidłowych warunkach oceny i niemająca wpływu na funkcjonalność ani deklarowane właściwości Wyrobu nie stanowi wady wizualnej objętej gwarancją.

§ 10. Naprawy profili PVC

1. Naprawa powierzchni lub struktury profilu PVC wykonana przez Gwaranta jest objęta gwarancją do końca pierwotnego okresu gwarancji na Wyrób, nie krócej jednak niż 12 miesięcy od dnia naprawy, chyba że w protokole naprawy wskazano okres dłuższy.

2. Trwałość naprawy wymaga zachowania warunków technologicznych wskazanych przez serwis, w szczególności ochrony naprawianej powierzchni przed wilgocią, kurzem, uderzeniem i innymi oddziaływaniami do czasu pełnego utwardzenia materiału.
3. Szczegółowe zalecenia po naprawie są wpisywane do protokołu serwisowego.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. W zakresie nieuregulowanym stosuje się obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności art. 577-581 Kodeksu cywilnego oraz przepisy ustawy o prawach konsumenta.
2. Nieważność lub bezskuteczność pojedynczego postanowienia nie narusza ważności pozostałych postanowień; w miejsce postanowienia nieważnego stosuje się bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
3. Warunki mają zastosowanie do gwarancji udzielanych od dnia 28 lipca 2026 r.

Podstawa prawna i dokumentacyjna

- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny, tekst jednolity: Dz.U. z 2026 r. poz. 795, w szczególności art. 577-581.
- Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, tekst ujednolicony według stanu na 10 marca 2026 r., w szczególności art. 7, 7a, 7aa oraz art. 43a-43g.
- PN-EN 1279-1:2018 - Szkło w budownictwie. Izolacyjne szyby zespolone. Część 1: Wymagania ogólne, opis systemu, zasady substytucji, tolerancje i jakość wizualna.
- Materiały techniczne i instrukcje przekazane przez BOB-ROLLO Sp. z o.o., w tym kryteria odbioru technicznego, oceny jakości szyb oraz instrukcje użytkowania i konserwacji.