

ROKA

Gwarancja jakości produktu

I. Warunki ochrony gwarancyjnej

1. ROKA (dalej także jako „Gwarant”) gwarantuje, że wytwarzane przez niego produkty (dalej: „Produkty”) są wolne od fizycznych wad materiałowych i produkcyjnych w okresie objętym gwarancją (dalej jako „Gwarancja”).
2. Odpowiedzialność z tytułu Gwarancji obejmuje tylko wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym Produkcie. Od początku cyklu życia naszych Produktów dbamy o najwyższą jakość zastosowanych rozwiązań, zarówno na etapie projektowania, dostaw materiałów i komponentów, produkcji, kontroli jakości oraz dystrybucji.
3. Gwarancja na Produkty z oferty ROKA jest udzielana na okres:
 - a. 5-ciu lat w jeśli chodzi konstrukcję drzwi i użyte wykończenia;
 - b. 2 lat w przypadku komponentów elektryczne jak silniki, przyciski, zamki, pochwyt, rozety, zamki mechaniczne oraz klamki.
4. Okres gwarancji liczony jest od momentu wystawienia faktury na dany Produkt przez autoryzowanego partnera firmy ROKA (dalej także jako „Sprzedawca” lub „Partner”) lub Gwaranta.
5. Gwarancja obejmuje tylko te Produkty, które są eksploatowane zgodnie z ich przeznaczeniem, zasadami właściwego montażu i użytkowania (określonymi odpowiednio w instrukcji montażu oraz instrukcji użytkowania danego produktu) oraz warunkami eksploatacji, konserwacji i czyszczenia (określonymi w załączniku nr 1 do niniejszej Gwarancji).
6. Dla podzespołów i materiałów innych producentów aniżeli Gwarant, sprzedawanych przez Gwaranta lub Partnera, jak na przykład okucia, elementy elektroniczne, szyby zespolone, powłoki na drzwiach, wykończenia obowiązuje gwarancja własna tego producenta
7. Gwarant wskazuje, że nie odpowiada za prawidłowość procesu budowlanego przeprowadzonego przez klienta i nie weryfikuje tego procesu pod względem prawno-budowlanym.

II. Wyłączenia Gwarancji - gwarancji nie podlegają:

1. Wady i uszkodzenia związane z niewłaściwym montażem, transportem, składowaniem i eksploatacją; punkt ten nie dotyczy sytuacji, w której firma ROKA zobowiązuje się dostarczyć oraz zamontować produkty;
2. Wady powstałe z winy klienta lub osoby trzeciej;
3. Wady w zakresie uszkodzeń powstałych przy przeróbkach wykonanych we własnym zakresie przez klienta lub jakiegokolwiek inny podmiot trzeci;

ROKA

ul. ks. Józefa Londzina 31, 43-382 Bielsko-Biała, PL
info@rokadoors.com — rokadoors.com

ROKA

4. Uszkodzenia mechaniczne spowodowane m.in. ostrymi narzędziami lub oddziaływaniem substancji chemicznych, powstałe podczas użytkowania;
5. Wady w zakresie uszkodzeń usuniętych we własnym zakresie przez klienta lub podmiot trzeci;
6. Wady powstałe w wyniku awarii obwodów elektrycznych niezależnych od ROKA, takich, jak zwarcia, przepięcia lub jakiegokolwiek inne problemy sieci elektrycznej, do której Produkt został podłączony;
7. Uszkodzenia wyrobów, w tym szyb, które powstały po ich odbiorze;
8. Szkody (wady) spowodowane niewłaściwą konserwacją lub pracami naprawczymi przeprowadzonymi przez klienta lub osoby trzecie nie działające na zlecenie Gwaranta;
9. Uszkodzenia spowodowane stosowaniem środków czyszczących, które mogą wpływać szkodliwie na powłokę profili aluminiowych, okuć, szyb i uszczelek;
10. Wyroby, w których dokonano przeróbek bez zgody Gwaranta;
11. Wady, które pozostają niewidoczne po zamontowaniu i nie mają wpływu na wartość użytkową Produktu (np. zarysowania ościeżnic);
12. Drobne nieprawidłowości w wymiarach, konstrukcji i na malowanych powierzchniach, gdzie poprzez drobne nieprawidłowości rozumie się takie, które nie mają wpływu na wartość użytkową Produktu, a w szczególności takie które nie są zauważalne z odległości 3m (na zewnątrz) oraz 2m (wewnątrz), przy dziennym oświetleniu;
13. Produkty, które nie są w pełni opłacone;
14. Produkty użyte w sposób niezgodny z ich przeznaczeniem;
15. Produkty, zamontowane pomimo stwierdzonych wad wizualnych przed lub podczas montażu;
16. Produkty, które nie zostały zamontowane przez profesjonalnego instalatora zalecanego przez Gwaranta lub Partnera;
17. Elementy elektryczne, które nie zostały zainstalowane przez profesjonalnego elektryka, posiadającego stosowne uprawnienia do wykonywania instalacji elementów elektrycznych;
18. Uszkodzenia spowodowane wpływem warunków atmosferycznych, jeśli Produkt nie był odpowiednio zabezpieczony (stosownie do zaleceń Gwaranta, zawartych w dokumentacji użytkowej jak unikanie bezpośredniej propagacji promieni słonecznych na produkt, konieczność zabezpieczenia miejsca montażu oraz użytkowania produktu przed bezpośrednim działaniem soli morskiej, piasku itd.)
19. Szkody (wady) będące wynikiem działania siły wyższej;
20. Naturalne zużycie Produktu;
21. Różnice w wykończeniach Produktów gotowych w stosunku do próbek/wzornika/

ROKA

ul. ks. Józefa Londzina 31, 43-382 Bielsko-Biała, PL
info@rokadoors.com — rokadoors.com

ROKA

materiałów marketingowych (np. katalogów);

22. Wady w zakresie uszkodzeń wynikłych na skutek niestabilności gruntu oraz murów obiektu budowlanego, w których zamontowano Produkt;
23. Wady w zakresie różnej intensywności wybarwienia oraz zmian koloru na powierzchni Produktu, które występują z uwagi na naturalne cechy struktury kompozytów użytych do produkcji Produktów lub spowodowane są działaniem warunków atmosferycznych,

III. Serwis gwarancyjny

1. Zgłoszenie reklamacyjne (dalej: „Zgłoszenie”) należy złożyć niezwłocznie, ale w żadnym wypadku nie później niż w ciągu 30 dni od daty zauważenia szkody/wady lub od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności klient powinien był je zauważyć (w zależności od tego, który z tych dni przypadnie wcześniej), o ile podlega ona warunkom niniejszej Gwarancji, za pomocą formularza reklamacyjnego dostępnego pod adresem www.rokadoors.com, który stanowi także załącznik nr 2 do niniejszej karty gwarancyjnej wysyłając go drogą mailową na adres: office@rokadoors.com. Niezastosowanie się do powyższych terminów powoduje wygaśnięcie uprawnień z tytułu Gwarancji. Ponadto wszelkie wady Produktów powinny być zgłaszane najpóźniej ostatniego dnia terminu Gwarancji. Wady zgłoszone po upływie tego terminu nie są objęte niniejszą Gwarancją.
2. Reklamacja zostanie rozpatrzona pod warunkiem złożenia jej przez klienta w formie elektronicznej na adres mailowy Opiekuna z Działu Handlowego ROKA. Reklamacja dla swej skuteczności musi zostać złożona na formularzu, o którym mowa w ust. 1 powyżej niniejszego rozdziału oraz zawierać co najmniej:
 - a. dane Produktu (w tym typ Produktu),
 - b. ilość Produktu podlegającego reklamacji,
 - c. wskazanie daty sprzedaży Produktu,
 - d. datę i miejsce wykonania usług budowlanych (jeżeli takowe były realizowane przez Gwaranta),
 - e. precyzyjny opis wady wraz z przedstawieniem stosownej dokumentacji fotograficznej lub video,
 - f. dokumenty dostawy, faktury, zamówienia oraz etykiety reklamowanego Produktu,
 - g. precyzyjne żądanie klienta określone zgodnie z ust. 5 poniżej.
3. Gwarant zastrzega sobie możliwość zawnioskowania do Klienta o dostarczenie dodatkowych wyjaśnień i informacji związanych ze złożoną reklamacją, koniecznych do jej rozpatrzenia. Zgłoszenie reklamacyjne zostanie rozpatrzone w ciągu 14 dni od daty jego otrzymania w ostatecznej wersji umożliwiającej rozpatrzenie reklamacji. W przypadku konieczności przeprowadzania dodatkowych badań lub otrzymania dodatkowych wyjaśnień i informacji związanych ze złożoną reklamacją, termin ten może ulec wydłużeniu, o czym klient zostanie niezwłocznie powiadomiony. Klient będzie informowany o wyniku rozpatrzenia reklamacji w formie pisemnej

ROKA

ul. ks. Józefa Londzina 31, 43-382 Bielsko-Biała, PL
info@rokadoors.com — rokadoors.com

ROKA

lub mailowej. Klient może nie wyrazić zgody na przedłużenie terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w niniejszym ustępie, a w takim razie Gwarant wydaje decyzje w przedmiocie rozpoznania reklamacji w oparciu o dostępne mu informacje oraz dokumenty.

4. W przypadku uznania reklamacji przez Gwaranta ustalone działania korygująco-naprawcze zostaną zrealizowane w ciągu 30 dni od wydania przez Gwaranta decyzji o uznaniu reklamacji.
5. W okresie obowiązywania Gwarancji, Gwarant zobowiązuje się do usunięcia wad uznanych w myśl ust. 4 powyżej. W przypadku uzasadnionej reklamacji Gwarant podejmie jedną z następujących akcji:
 - a. naprawa wadliwego produktu w terminie 30 dni od uznania reklamacji, o którym mowa w ust. 4 powyżej,
 - b. wymiana produktu na nowy i wolny od wad w terminie 10 tygodni od uznania reklamacji,
 - c. obniżenie ceny wadliwego Produktu o równowartość obniżenia wartości wadliwego Produktu w terminie 30 dni, o ile inne opcje nie są możliwe do zrealizowania albo wymagałyby nadmiernych kosztów dla Gwaranta.
6. Gwarant zastrzega sobie prawo do decydowania o sposobie rozwiązania reklamacji, a w szczególności, jeżeli sposób wybrany przez klienta jest niemożliwy do wykonania albo wymagałby nadmiernych kosztów dla Gwaranta.
7. W przypadku żądania obniżenia ceny (ust. 5 lit. c powyżej), klient powinien odpowiednio uzasadnić wysokość obniżenia ceny.
8. Reklamowany Produkt do czasu rozpatrzenia reklamacji powinien być w formie w jakiej został dostarczony i zamontowany. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za działanie klienta w zakresie dokonywania samodzielnych prób naprawy przez klienta lub jakiegokolwiek inny podmiot trzeci.
9. Klient podejmuje wszelkie możliwe czynności, które zminimalizują ewentualne szkody związane z korzystaniem z wadliwego Produktu. W przypadku niepodjęcia ww. czynności przez klienta, w zakresie szkody, która mogłaby zostać zmniejszona, gdyby klient podjął takowe czynności – Gwarant nie ponosi odpowiedzialności.
10. Przedstawiciel Gwaranta lub inny podmiot przez niego wskazany może pojawić się w miejscu montażu Produktu – w przypadku powstania takiej konieczności.
11. Części wymienione stanowią własność ROKA.
12. W przypadku, gdy konieczne będzie dokonanie naprawy o stopniu skomplikowania wyższym od przeciętnej naprawy danego rodzaju, Gwarant zastrzega sobie prawo do przedłużenia terminu naprawy, informując klienta o przewidywanym czasie realizacji. W przypadku, o którym mowa w niniejszym ustępie Gwarant dokona tej naprawy w terminie nie dłuższym niż 30 dni, gdy wada tkwi w elementach produkcji Gwaranta.
13. W sytuacji, w której terminowe usunięcie wady byłoby niemożliwe z powodu

ROKA

ul. ks. Józefa Londzina 31, 43-382 Bielsko-Biała, PL
info@rokadoors.com — rokadoors.com

ROKA

niekorzystnych warunków atmosferycznych, Gwarant wykona zobowiązanie reklamacyjne po ustaniu warunków, które uniemożliwiają usunięcie wady w sposób zgodny z wymogami technologicznymi.

IV. Postanowienia ogólne

1. Nazwa i adres Gwaranta: ROKA Robert Karasek, ks. Józefa Londzina 31, 43-382 Bielsko-Biała.
2. Gwarancja obejmuje produkty zakupione od Gwaranta na terytorium całego świata.
3. Ilekroć w niniejszej karcie gwarancyjnej jest mowa o kliencie należy przez to rozumieć osobę uprawnioną z tytułu gwarancji.
4. Przedmiotowa Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.
5. Przeniesienie jakichkolwiek praw lub obowiązków wynikających z niniejszej Gwarancji, wymaga uprzedniej zgody Gwaranta wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
6. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Gwarancji zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, a powstałe spory będą podlegały jurysdykcji polskich sądów właściwych rzeczowo i miejscowo dla siedziby ROKA. Niniejsza klauzula wyboru prawa właściwego działa bez uszczerbku dla ochrony, jaką zapewniają klientowi (jako konsumentowi) bezwzględnie obowiązujące ustawy państwa miejsca zwykłego pobytu Klienta. Jeśli przepisy, które obowiązują w państwie klienta są dla niego bardziej korzystne, a przepisów tych nie można wyłączyć w drodze umowy, to znajdą one zastosowanie.
7. Załączniki stanowią integralną część niniejszego dokumentu.

V. Załączniki:

1. Warunki eksploatacji, konserwacji i czyszczenia
2. Formularz zgłoszenia gwarancyjnego

ROKA

ul. ks. Józefa Londzina 31, 43-382 Bielsko-Biała, PL
info@rokadoors.com — rokadoors.com