

## **Carta di garanzia per gli infissi in PVC**

PER I PRODOTTI DELLA FABBRICA DI FINESTRE E PORTE TERMO PROFIL E ALTRI BENI COMMERCIALI

### **I. CONDIZIONI GENERALI DI GARANZIA PER IL CLIENTE ALL'INGROSSO**

In caso di difetti fisici dei prodotti o delle merci, l'Acquirente avrà diritto a prestazioni di garanzia secondo le seguenti regole:

1. **Inizio della garanzia:** La garanzia decorre dalla consegna della merce e dalla sua accettazione da parte dell'Acquirente.
2. **Condizioni per l'acquisizione dei diritti di garanzia:** L'acquirente acquisisce i diritti di garanzia al momento del pagamento completo della merce.
3. **Effetto del reclamo sul pagamento:** La presentazione di un reclamo non autorizza l'Acquirente a trattenere il pagamento della merce.
4. **Periodo di garanzia:** I periodi di garanzia specifici (calcolati a partire dalla data di consegna degli infissi/dei beni commerciali) e la copertura della garanzia sono indicati nella tabella allegata alla pagina terza della Carta di garanzia.
5. **Limiti della responsabilità del Garante:** La garanzia copre solo i difetti derivanti da cause inerenti al bene venduto.
6. **Modalità di reclamo:** I reclami devono essere presentati per via elettronica nel Pannello del Cliente sul sito [www.termoprofil.eu](http://www.termoprofil.eu)
7. **Obbligo di verifica:** L'Acquirente deve verificare i motivi del reclamo, compreso il periodo di garanzia, la ragionevolezza della richiesta e la sua completezza.
8. **Dati per il reclamo:** L'Acquirente deve fornire l'indirizzo in cui sono stati installati gli infissi o la merce che costituisce l'oggetto del reclamo, indicare il motivo del reclamo, descrivere dettagliatamente la merce che costituisce l'oggetto del reclamo (ad es. numero di articolo, quantità) ed esporre chiaramente le proprie richieste.
9. **Documentazione:** La documentazione fotografica deve essere allegata al reclamo, soprattutto in caso di danni o di non conformità della merce all'ordine. Una foto deve mostrare l'intero prodotto e la seconda il dettaglio che costituisce l'oggetto del reclamo. Le vetrate con difetti visibili devono essere fotografate con un righello. Le istruzioni dettagliate per fotografare le vetrate sono disponibili sul sito [www.termoprofil.eu](http://www.termoprofil.eu) → **Zona del Partner** → **Documenti per scaricare**. Il video deve essere inviato sotto forma di e-mail all'indirizzo [serwis@termoprofil.eu](mailto:serwis@termoprofil.eu)
10. **Integrazione delle lacune:** Nel caso di lacune nella domanda, il dipartimento del Servizio e dei reclami chiederà la loro integrazione. Fino al completamento della domanda, il reclamo rimane non trattato
11. **Durata del reclamo:** Il reclamo completo verrà esaminato entro 21 giorni lavorativi.
12. **Comunicazione:** La decisione di accogliere o rifiutare il reclamo verrà inviata dal Pannello del Cliente.
13. **Perizie:** Se il reclamo richiede l'opinione dei fornitori o dei produttori dell'elemento del Prodotto, il tempo del suo trattamento può essere prolungato.
14. **Decisione dopo la perizia:** In caso di rifiuto di un reclamo dopo la perizia, l'Acquirente deve sostenere il costo di una nuova merce o servizio.
15. **Resi della merce che costituisce l'oggetto del reclamo:** La merce che costituisce l'oggetto del reclamo deve essere restituita entro 2 mesi dalla data di consegna della nuova merce esente da difetti. La scadenza inefficace

di questo periodo equivale all'obbligo dell'Acquirente di pagare il prezzo per le merci che ha ricevuto come la realizzazione del reclamo.

16. **Modalità di esecuzione della garanzia:** La decisione sulla riparazione o sostituzione del prodotto che costituisce l'oggetto del reclamo è presa dal Produttore.
17. **Riduzione del prezzo:** In caso di difetto irreparabile o qualora la sua eliminazione comportasse una riduzione della qualità del prodotto, il reclamo può essere risolto mediante una riduzione del prezzo previo consenso dell'Acquirente.
18. **Sostituzione dei componenti:** I nuovi componenti privi di difetti saranno forniti gratuitamente nell'ambito della garanzia. Il Cliente è responsabile della loro sostituzione in conformità con le Condizioni Generali di Vendita per i contraenti, punto V.
19. **Richiesta ingiustificata:** In caso di una richiesta di servizio ingiustificata, i costi di arrivo del servizio sono a carico dell'Acquirente.
20. **Periodo di riparazione:** I difetti vengono rimossi entro 21 giorni lavorativi dal reclamo considerato giustificato, tuttavia in casi giustificati può essere prolungato (la sostituzione di elementi strutturali dei prodotti o per importanti motivi oggettivi, quali le condizioni meteorologiche o l'assenza di un elemento del Prodotto).
21. **Periodo di garanzia:** Il termine della garanzia, dopo la riparazione o la sostituzione del prodotto, decorre nuovamente. Se è stato sostituito un componente autonomo del prodotto, la garanzia per tale componente decorre nuovamente. Per gli altri componenti, invece, la garanzia continua a decorrere dalla data di acquisto del prodotto.
22. **Ritardo nell'esame del reclamo:** Non si considera un ritardo se l'Acquirente ha impedito la riparazione o l'esame del reclamo, ad esempio, non consentendo l'ispezione del prodotto all'indirizzo indicato nella data concordata. Se l'Acquirente impedisce la riparazione due volte, si considera che abbia rinunciato ai diritti di garanzia.
23. **Accesso al prodotto:** L'Acquirente è tenuto a garantire un accesso libero al prodotto per la sua riparazione o sostituzione. Nel caso in cui il prodotto sia stato incorporato in una struttura, l'Acquirente deve garantire l'accesso al prodotto.
24. **Responsabilità del produttore:** Il Produttore è responsabile di difetti solo fino al valore dell'articolo acquistato.
25. **Mancanza dei componenti:** Se un elemento che richiede la sostituzione è stato ritirato dall'offerta, il Produttore si riserva il diritto di sostituirlo con uno disponibile con una funzione simile.
26. **Collaudo qualitativo:** L'Acquirente è tenuto (in conformità con le Condizioni generali di vendita) a verificare la qualità e la quantità della merce alla consegna e a confermare eventuali difetti visibili nei documenti di rilascio WZ/WZE o nella lettera di vettura CMR. (Vizi apparenti durante la ricezione: non conformità di quantità, colori, dimensioni, divisioni, eventuali danni meccanici).
27. **Assemblaggio autonomo:** La responsabilità dell'installazione spetta all'Acquirente o alla ditta di installazione da lui scelta.
28. **Trasporto e stoccaggio:** L'Acquirente è tenuto a rispettare le regole di trasporto, stoccaggio e ricezione della merce disponibili nelle istruzioni di stoccaggio sul sito web del Produttore.
29. **Integrità delle regole:** Le condizioni di garanzia sono parte integrante delle "Norme di utilizzo e manutenzione di finestre e porte finestre".
30. **Garanzia esclusiva:** Le condizioni di garanzia sono contrattuali ed escludono disposizioni diverse.
31. **Garanzia:** A causa del fatto che le merci acquistate dal Cliente sono destinate ad un'ulteriore rivendita, **le parti escludono la responsabilità del Produttore ai sensi della garanzia per i difetti delle merci (articolo 558 §1 del codice civile).**

L'esclusione della responsabilità del Produttore in virtù della garanzia non si applica ai contratti conclusi dopo il 1° gennaio 2021 dal Produttore con una persona fisica che stipula il contratto direttamente connesso alla sua attività economica, quando dal contenuto di tale contratto risulta che esso non ha per tale persona un carattere professionale, risultante in particolare dall'oggetto della sua attività economica, come risulta dalle norme sul Registro Centrale e Informazione sull'Attività Economica (art. 556(4) del codice civile).

| <b>PRODOTTI COPERTI DALLA GARANZIA</b>                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>DURATA DELLA GARANZIA</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>FINESTRA, FINESTRA DI BALCONE, PORTA FINESTRA - SISTEMI IN PVC</b>                                                                                                                                                                                                                     | <b>5 anni</b>                |
| <b>PORTA D'INGRESSO, PORTA SCORREVOLE - SISTEMI IN PVC</b><br><b>FINESTRA , FINESTRA DI BALCONE , PORTA FINESTRA CON SOGLIA IN ALLUMINIO</b><br><b>FINESTRA E PORTA CON INGLESINA INCOLLATA</b>                                                                                           | <b>2 anni</b>                |
| <b>VETRATA - TENUTA DEL GIUNTO</b><br>esclusi i giunti con vetro ornamentale, sabbiato, inciso, temperato e smaltato                                                                                                                                                                      | <b>5 anni</b>                |
| <b>VETRATA</b><br>in conformità con la Norma polacca e i Criteri tecnici dell'Istituto di vetro e ceramica e secondo la valutazione visiva della qualità dei prodotti di vetro                                                                                                            | <b>2 anni</b>                |
| <b>SERRAMENTI NON RETTANGOLARI</b><br>(ruote, archi, triangoli, trapezi ecc.)                                                                                                                                                                                                             | <b>2 anni</b>                |
| <b>GUARNIZIONE</b> (durata e resistenza agli agenti atmosferici)                                                                                                                                                                                                                          | <b>2 anni</b>                |
| <b>SISTEMI DI PROTEZIONE INTERNI ED ESTERNI</b><br>tapparelle, persiane, zanzariere, tende plissettate                                                                                                                                                                                    | <b>2 anni</b>                |
| <b>PORTONE DI GARAGE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>2 anni</b>                |
| <b>ACCESSORI</b><br>maniglione, maniglia, picchiotto, chiudiporta, aeratore igroregolabile o meccanico, braccio di apertura, serratura, incontro elettrico, cilindro europeo, bocchetta e tappo, ecc.<br>davanzale esterno e interno, riempimento della porta (pannello decorativo e PVC) | <b>2 anni</b>                |
| <b>MONTAGGIO DEGLI INFISSI</b> realizzato esclusivamente dal Produttore degli infissi                                                                                                                                                                                                     | <b>2 anni</b>                |

## **II . GARANZIA NON COMPRENDE:**

fenomeni, difetti, deformazioni e danni meccanici, termici e chimici derivanti da:

1. Danni meccanici (profili, vetrate e altri beni commerciali) non segnalati durante il ricevimento delle merci.
2. Danneggiamenti di pellicole decorative in colori con struttura satinata e opaca secondo i modelli applicabili.
3. Difetti ammissibili dei profili in PVC (secondo i criteri per la valutazione qualitativa dei profilati di porte e finestre in PVC).
4. Fessure delle vetrate causate da fattori esterni di natura meccanica o termica (il rischio di rottura aumenta in caso di riscaldamento non uniforme della superficie del vetro, ad esempio a causa di una finestra parzialmente coperta, dell'aria diretta da un impianto di riscaldamento o climatizzazione, nonché per effetto di una pressione esterna sul vetro o del movimento della muratura), ad eccezione delle fessure delle vetrate segnalate al momento della consegna.
5. Difetti delle vetrate (accettabili ) in conformità con i criteri di qualità delle vetrocamere.
6. Montaggio degli infissi e altri beni commerciali con evidenti difetti.
7. Montaggio errato dei prodotti ordinati (non conforme alle "Linee guida per l'installazione di infissi e porte" e alle "Regole per il funzionamento di finestre e porte") che costituiscono gli allegati 1 - 4 a CGV.
8. Trasporto non idoneo di infissi/beni commerciali da parte dell'acquirente (non conforme alle istruzioni per lo stoccaggio, il trasporto e il ricevimento autonomo delle finestre e porte).
9. Stoccaggio o la conservazione impropri degli infissi da parte dell'acquirente (senza copertura, ventilazione, senza cinghie di trasporto allentate, avvolti in film estensibile, esposti alla luce solare diretta).
10. Negligenze dopo la posa in opera dei serramenti, compresa la mancata rimozione della pellicola che protegge i profili.
11. Regolazioni dei ferramenti e dei distanziatori di vetri (derivanti dall'uso e dalle forze che agiscono sui serramenti).
12. Manutenzione degli infissi e altri beni commerciali.
13. Inquinamento dei vetri, ferramenti e profili (con mortaio, vernice, detriti, gesso, ecc.).
14. Uso o utilizzo della merce nonostante la constatazione del difetto della merce.

15. Danneggiamenti di serramenti e altri beni commerciali causati dall'acquirente utilizzando strumenti taglienti, detergenti e sostanze corrosive per il lavaggio.
16. Usura naturale degli elementi delle parti e degli accessori causata dal loro normale funzionamento.
17. Struttura non idonea dell'edificio in cui sono stati installati gli infissi.
18. Riparazione o modifica impropria degli infissi effettuata dall'acquirente o da terzi.
19. Assenza di una ventilazione adeguata e l'uso scorretto degli infissi (in particolare la mancata aerazione dell'ambiente e una temperatura interna troppo bassa), che possono causare la comparsa di muffa, appannamento e congelamento delle vetrocamere e dei profili delle finestre sia all'interno che all'esterno della stanza. Questo fenomeno è causato dalla differenza di temperatura o dall'elevata umidità dell'aria.
20. Effetti ottici - il fenomeno di un arcobaleno creato sul vetro a causa dell'interferenza delle onde luminose, i cosiddetti anelli di Newton.
21. Difetti non essenziali del prodotto che rimangono invisibili dopo l'installazione e non influiscono sul valore e sulla funzionalità.
22. Variazioni di colore (sfumatura) delle vetrocamere, che possono verificarsi soprattutto in caso di ordini aggiuntivi di finestre e che derivano dalle variazioni del materiale stesso o dall'evoluzione continua della tecnologia di produzione.
23. Difetti causati dall'uso di materiali di montaggio inadeguati (siliconi, adesivi, ecc.), che possono reagire chimicamente con gli elementi del prodotto del Produttore.
24. Variazioni di colore (sfumatura) dei profili delle finestre, differenze di lucentezza, disposizione delle venature o del motivo, che dipendono dai produttori delle pellicole decorative e dai produttori dei profili, il cui scopo è imitare il più fedelmente possibile la struttura del legno. Tali differenze possono verificarsi soprattutto in caso di ordini aggiuntivi di finestre o di sostituzioni nell'ambito di reclami e derivano dalle variazioni del materiale stesso o dall'evoluzione continua della tecnologia di produzione.
25. Deformazioni dei telai e delle ante che sono state installate in modo non conforme alle linee guida di montaggio e che superano i seguenti valori:
  - deviazione dalla verticalità e dall'orizzontalità superiore a 1,5 mm/1m in caso degli elementi di lunghezza fino a 3000 mm, differenza nelle diagonali del telaio e delle ante superiore a 2 mm in caso degli elementi di lunghezza fino a 2 m e superiore a 3 mm in caso degli elementi di lunghezza superiore a 2 m o deformazione del telaio superiore a 1,5 mm per metro lineare.
26. Deformazioni dei pannelli e dei riempimenti in PVC con spessore di: 36, 40, 44, 48 mm, con una superficie fino a 1 m<sup>2</sup> o un'altezza superiore a 1700 mm (tutti i colori eccetto il bianco). Non si applica ai pannelli con struttura TRD.
27. Difetti delle ante delle porte e delle ante allargate in cui sono stati utilizzati due o più montanti/traverse.
28. Danni meccanici sotto forma di deformazione di elementi di fissaggio e di listelli a camera non tagliati per il trasporto fino a 3 metri lineari.
29. Difetti di tapparelle, portoni e frangisole causati da:
  - a) mancanza di un supporto fisso,
  - b) collegamento incorretto dell'impianto elettrico da parte di una persona priva di abilitazione SEP (da confermare con una perizia),
  - c) mancata connessione del freno inerziale nelle serrande,
  - d) mancata accessibilità allo sportello di ispezione,
  - e) mancata rimozione del tappo della guida inferiore prima dell'installazione del davanzale,
  - f) decodifica dei comandi dovuta al trascorrere del tempo (oltre 6 mesi dall'installazione), sbalzi di tensione (presenza di pannelli fotovoltaici nell'edificio in cui tapparelle/portoni/frangisole sono collegati alla rete) o collegamento a generatori di corrente,
  - g) uso improprio (ad esempio, strappi, urti, angolo errato di avvolgimento di una tapparella manuale),
  - h) congelamento degli elementi con comandi privi di protezione da sovraccarico,
  - i) installazione non corretta di portoni, tapparelle o frangisole.
30. Danni causati (direttamente o indirettamente) con eventi esterni come inondazioni, venti forti, incendi, esplosione, danni causati dalle attività miniere, crollo dell'edificio, furto con scasso, guerra e ecc.

**Dichiaro di aver letto queste condizioni di garanzia, che capisco e accetto il loro contenuto.**

Valido dal 01.04.2025

Sigillo, data e firma del venditore

Firma leggibile dell'acquirente