



Comfort Glass. Sp. z o.o.

www.comfortglass.pl

WARUNKI ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. Kupujący zobowiązany jest zbadać towary niezwłocznie po ich otrzymaniu. Wszelkie zgłoszenia reklamacyjne pozostające w związku z ilością, jak również widocznymi uszkodzeniami towarów, winny być zgłaszane przez Kupującego na piśmie w momencie odbioru towaru. Zgłoszenia reklamacyjne dotyczące wad lub uszkodzeń ukrytych, których stwierdzenie nie jest możliwe w momencie odbioru towaru, ale widocznych nieuzbrojonym okiem, powinno nastąpić w terminie 3 dni od daty wykrycia wady, lecz nie później niż w ciągu 14 dni od daty dostawy.
2. Wszelkie reklamacje winny być zgłaszane w formie pisemnej i dostarczone Sprzedawcy faxem, mailem lub listem poleconym w dniu stwierdzenia wady . Zgłoszenie reklamacyjne winno zawierać następujące informacje:
 - Data zgłoszenia
 - Data dostawy
 - Data stwierdzenia wady
 - Nr dokumentu spedycyjnego lub WZ oraz numer ID szyby umieszczony na etykiecie a w przypadku niemożliwości podania żadnej z tych informacji (w szczególności ID szyby), określenie nr zamówienia Klienta, budowy i wymiarów szyby
 - Określenie ilości szyb stanowiących przedmiot reklamacji, przy czym każda z szyb musi zostać opisana, jak w punkcie poprzednim
 - Jeśli szyby znajdują się poza miejscem dostawy to określenie miejsca, gdzie można dokonać oględzin szyb
 - Opis wady stwierdzonej w szybie



Comfort Glass. Sp. z o.o.

www.comfortglass.pl

- Dokumentację fotograficzną
- 3. Odbiorca ma obowiązek zaprzestania dalszego przetwarzania szyb objętych zgłoszoną reklamacją oraz zabezpieczenia reklamowanych szyb dla potrzeb oględzin dokonanych z udziałem przedstawiciela Sprzedawcy na miejscu dostawy. Sprzedawca ma prawo odrzucić reklamację w przypadku stwierdzenia na miejscu dostawy niewłaściwych warunków do składowania szyb lub niewłaściwego sposobu ich montażu. Poprzez niewłaściwe warunki składowania rozumie się w szczególności
 - narażenie szyb na bezpośrednie promieniowanie słoneczne. Zwiększa to ryzyko zniszczenia mas uszczelniających przez promienie UV, co znacząco skraca żywotność mas uszczelniających i prowadzi do przedwczesnego rozszczelnienia szyb zespolonych. Ponadto bezpośrednie nasłonecznienie stojaków ze szkłem może spowodować pęknięcie szyb na skutek akumulacji ciepła i rozszerzania się termicznego szkła. Szyby znajdujące się w środkowej części pakietu umieszczonego na stojaku mogą osiągać temperaturę powyżej 100° C a to z kolei prowadzi do powstawania bardzo dużych naprężeń termicznych i pęknięcia szyb;
 - narażenie szyb na działanie wilgoci. Działanie wilgoci może powodować wytrącanie się białego nalotu (ługu sodowego) na powierzchni szyb znajdujących się w środkowej części pakietu szyb. Nalot ten jest bardzo trudny, a w skrajnych przypadkach nawet niemożliwy do usunięcia i powoduje powstanie wad w postaci mlecznych cętek lub plam;
 - narażenie szyb na kontakt z kwasem fluorowodorowym, ługami a także środkami chemicznymi (powszechni stosowanymi w zaprawach budowlanych i niektórych środkach czyszczących). Chemikalia, takie jak roztwory zasad (w mniejszym stopniu roztwory kwasów) działając przez dłuższy czas prowadzą do trwałego wytrawienia powierzchni szkła;



Comfort Glass. Sp. z o.o.

www.comfortglass.pl

- narażenie szyb na uszkodzenia mechaniczne w tym w szczególności na odpryski powstałe na skutek użycie np. szlifierki kątowej, uderzenia twardymi przedmiotami, uszkodzenia krawędzi szyb w skutek ich ustawienia lub oparcia o twarde chropowate powierzchnie itp.

Szyby powinny być przechowywane w krytych, suchych i przewiewnych pomieszczeniach, zapewniających im ochronę przed bezpośrednim oddziaływaniem promieni słonecznych oraz opadów atmosferycznych na specjalnie do tego przeznaczonych stojakach o nośności dopasowanej do wagi szyb.

Poprzez niewłaściwy sposób montażu rozumie się w szczególności:

- narażenie krawędzi szyb na bezpośrednie oddziaływanie promieniowania UV, które niszczy zewnętrzne masy uszczelniające i obniża trwałość szyby;
 - we wrębie profilu systemowego nie może w żadnym wypadku występować woda, która może spowodować degenerację zewnętrznej masy uszczelniającej i obniżyć trwałość szyby;
 - zastosowanie do szklenia silikonów o odczynie kwaśnym a w przypadku ram drewnianych niewłaściwych farb i konserwantów do drewna, co może doprowadzić do reakcji pomiędzy tymi substancjami a butylem i obniżyć trwałość szyby zespolonej;
 - pokrywanie powierzchni szkła foliami, lakierami i innymi tego typu warstwami, które mogą powodować akumulację ciepła i samoczynne pękanie szyb;
4. Po otrzymaniu zgłoszenia reklamacyjnego Sprzedawca w terminie 5 dni roboczych dokona oględzin reklamowanych szyb. Oględziny szyb zgłoszonych w reklamacji dokonywane są przez osobę upoważnioną przez Sprzedawcę w sposób zgodny z opisem zawartym w normach PN-EN ISO 12543-6 i PN-EN 1096.



Comfort Glass. Sp. z o.o.

www.comfortglass.pl

5. Po dokonanych oględzinach w terminie 5 dni roboczych Sprzedawca odpowie na złożoną reklamację i wskaże przy tym sposób jej załatwienia.
6. W razie uznania reklamacji, Sprzedawca zobowiązany jest do dostawy towaru wolnego od wad lub dostawy brakującego towaru, w terminie nie dłuższym niż okres realizacji pierwotnego zamówienia.
7. Odpowiedzialność Sprzedawcy ograniczona jest wyłącznie do dostarczenia towaru wolnego od wad z wyłączeniem wszelkich kosztów dodatkowych. W przypadku stwierdzenia bezzasadności reklamacji Sprzedawca ma prawo obciążyć Kupującego kwotą 2.000,00 PLN tytułem kary umownej..
8. Jakakolwiek odpowiedzialność Sprzedawcy związana z zawarciem umowy lub dokonaniem sprzedaży towarów, niezależnie od tytułu tej odpowiedzialności, nie obejmuje naprawienia szkód dotyczących utraty spodziewanych korzyści, utraconego zysku, strat produkcyjnych, kar umownych, kosztów ponownego montażu, utraty renomy rynkowej itp.
9. Jeżeli osoba trzecia występuje przeciwko Kupującemu z jakimikolwiek roszczeniami mogącymi pozostawać w związku ze sprzedanym Kupującemu przez Sprzedawcę towarem lub z wyrobami, do których wytworzenia użyto towarów sprzedanych Kupującemu przez Sprzedawcę, Kupujący powinien o tym natychmiast powiadomić Sprzedawcę umożliwiając mu uczestnictwo w postępowaniach związanych z roszczeniami tej osoby, pod rygorem wyłączenia jakiegokolwiek odpowiedzialności Sprzedawcy związanej z owymi roszczeniami.
10. Reklamacji nie podlegają zjawiska opisane poniżej.

- **Interferencja**

Zjawisko interferencji światła zwane prążkami Brewstera pojawia się w szybach zespolonych wówczas gdy są one wykonane ze szkła o bardzo małej różnicy grubości, mieszczącej się w przedziale od 400 do 700 nm, tj. długości składowych fal światła białego oraz gdy równocześnie obie tafle znajdują się względem siebie pod

Comfort Glass Sp. z o.o. ul. Władysława IV 137 75-347 Koszalin KRS 0000323636 Sąd Rejonowy w Koszalinie IX Wydział KRS Kapitał Zakładowy 800.000,00 złotych wpłacony w całości

Bank: PKO Bank Polski S.A. kod BIC (SWIFT): BPKOPLPW

nr konta PLN: 43 1020 2791 0000 7102 0138 7067 nr konta EUR: 57 1020 2791 0000 7102 0197 8030



Comfort Glass. Sp. z o.o.

www.comfortglass.pl

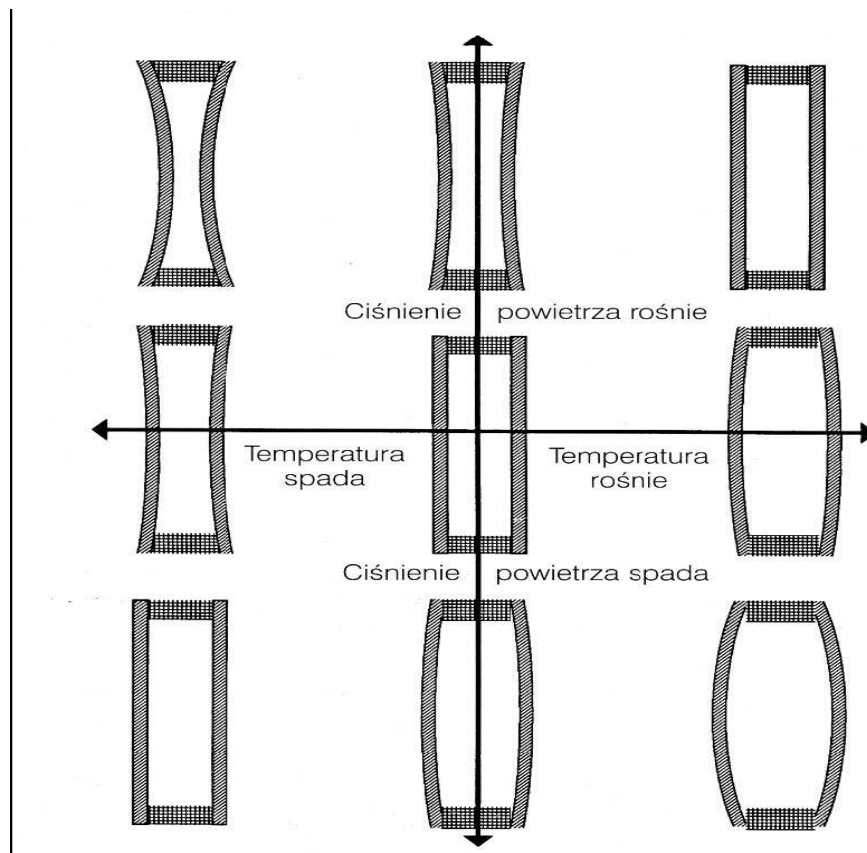
niewielkim kątem, tj. gdy różnica równoległości tafla jest rzędu od 400 do 700nm.. Przy zaistnieniu obu opisanych wyżej warunków, następuje interferencja światła, widoczna w postaci szerokich plam, pasów lub pierścieni, rozmieszczonych w różnych miejscach na powierzchni szyby zespolonej. Zjawisko to jest bardziej widoczne przy oglądaniu szyby pod kątem. Stosowane w szybach zespolonych szkło float charakteryzuje się minimalnymi różnicami grubości, co stanowi jego wielką zaletę. Zastosowanie szkła float do budowy szyby zespolonej może prowadzić do powstania niepożądanego zjawiska interferencji światła. Różnica ta w praktyce jest niezauważalna i nie wpływa na właściwości użytkowe szyby zespolonej. W szkłe ciągnionym, produkowanym metoda Pittsburgh, różnice grubości są znacznie większe niż w szkłe float, dlatego przy zastosowaniu go w szybie zespolonej prążki Brewstera praktycznie nie występują,

- **Efekt przy stosowaniu podwójnych szyb**

Szkło izolacyjne ma zamkniętą objętość gazu / powietrza, którego stan ustalany jest przez ciśnienie powietrza atmosferycznego, wysokość miejsca wytwarzania ponad zerowym poziomem odniesienia (NN) oraz przez temperaturę powietrza w czasie i miejscu produkcji.

Przy budowie szkła izolacyjnego na innych wysokościach, przy zmianie temperatur i odchyleniach barometrycznych powietrza (wysokie i niskie ciśnienie) powstają nieuchronnie wklęsłe i wypukłe wygięcia pojedynczych szyb i tym samym optyczne zniekształcenia. Również wielokrotne odbicia zwierciadlane mogą występować na powierzchniach szkła izolacyjnego. Wzmocnione odbicia zwierciadlane mogą być rozpoznane jeżeli np. tło oszklenia jest ciemne lub jeżeli szyby są powlekane.

Zjawisko to jest fizyczną prawidłowością wszystkich jednostek szkła izolacyjnego.



- **Kondensacja na powierzchniach zewnętrznych szyb**

Woda kondensacyjna tworzy się, gdy wilgotne powietrze graniczy z powierzchniami o odpowiednio niższej temperaturze, wówczas para wodna zawarta w powietrzu oziębia się do stanu nasycenia, po czym następuje skraplanie się nadmiaru wilgoci na tych powierzchniach. Na szybach izolacyjnych może występować zjawisko kondensacji pary wodnej na jej zewnętrznej powierzchni (zarówno od zewnątrz, jak i od wewnątrz pomieszczenia).

Przyczyna tego zjawiska jest następująca:

szyba zewnętrzna stanowi zimną, uwarunkowaną atmosferycznie płaszczyznę, na której przy odpowiednio wysokiej wilgotności, może tworzyć się kondensat. Przyczyna tych zimnych, zewnętrznych powierzchni, tkwi właśnie w dobrej



Comfort Glass. Sp. z o.o.

www.comfortglass.pl

ciepłochronności szyb izolacyjnych (niskie wartości współczynnika przenikania ciepła U).

Z pomieszczenia przedostaje się na zewnątrz tylko niewielka ilość ciepła, wobec czego szyba zewnętrzna posiada niską temperaturę. Efekt kondensacyjny na zewnętrznych powierzchniach szyby ze szkła izolacyjnego jest zjawiskiem uwarunkowanym przez właściwości fizyczne samego szkła oraz istniejące warunki atmosferyczne (niska temperatura i wysoka wilgotność powietrza).

Całkowite wyeliminowanie tego zjawiska nie jest możliwe, z uwagi na to, że szyba zewnętrzna poddawana jest zmiennym warunkom atmosferycznym.

Efekt kondensacyjny w żadnym wypadku nie świadczy o wadliwości szkła izolacyjnego.

Kondensacja pary wodnej na zewnętrznej powierzchni szyby, ale od wewnątrz pomieszczenia, występuje najczęściej w pomieszczeniach o dużej wilgotności i niedostatecznej wentylacji.

- **Zwilżalność szkła izolacyjnego wskutek wilgoci**

Zwilżalność powierzchni szkła na zewnętrznej stronie szkła izolacyjnego może być różna w zależności np. od odcisków rolek i palców, etykietek, ssawek próżniowych, pozostałości materiałów uszczelniających, środków gładzących lub ślizgowych. Przy wilgotnych powierzchniach szkła wskutek tworzenia się nalotu, deszczu lub wody, różna zwilżalność może być widoczna w postaci wyraźnych plam, teoretycznie o większej przezroczystości.

- **5. Odchylenia barwy**

Szkło float teoretycznie bezbarwne, w rzeczywistości posiada odcień zielony lub niebieskozielony. Jest on spowodowany zawartością różnych surowców stosowanych do produkcji szkła. Mogą wystąpić różnice w szklach float poszczególnych producentów. Taki odcień szkła jest naturalną cechą szkła float. Dodatkowo odcień



Comfort Glass. Sp. z o.o.

www.comfortglass.pl

szkła bezbarwnemu nadają powłoki (warstwy tlenków metali na powierzchni szkła dzięki którym ma specjalne własności np. powłoki niskoemisyjne).

Widziany odcień szkła zależy od rodzaju powłoki, grubości szkła, oświetlenia, kąta patrzenia na powierzchnie szyby.

- **Pęknięcie szkła w trakcie lub po montażu**

Szkło jest ciałem stałym bezpostaciowym, posiada znikome naprężenia wewnętrzne, dzięki czemu daje się ciąć i obrabiać. Jest ciałem jednorodnym twardym i kruchym. Pęknięciom ulega na skutek działania termicznych lub mechanicznych czynników zewnętrznych.

W celu zwiększenia odporności szkła na pęknięcia wywołane obciążeniami termicznymi czy mechanicznymi, szkło można poddać procesowi hartowania.

- **„Dzwonienie szprosów”**

Zjawisko to jest spowodowane normalnymi drganiami aluminiowego elementu podczas otwierania, zamykania okien lub nawet podmuchów wiatru na zewnątrz. Standardowo na szprosach naklejane są silikonowe nakładki, mające zminimalizować ten efekt, ale nie jest możliwe całkowite jego wyeliminowanie.