Witkowo, 10.06.2025 r.

OTIF Profil Sp. z o.o.
Dworcowa 10
62-230 Witkowo
NIP: 784 250 35 44

# ZASADY MAGAZYNOWANIA, PRZECHOWANIA, KONSERWACJI ORAZ REKLAMACJI – konstrukcje wewnętrzne OTIF

**I Tolerancja wykonania oraz zgodność z normami**
**II Wizualna ocena szkła**
**III Użytkowanie i konserwacja konstrukcji wewnętrznych OTIF**
**IV Transport, magazynowanie, przygotowanie do montażu**
**V Reklamacje - procedura składania, warunki**

## I. Tolerancja wykonania oraz zgodność z normami

1. Sprawdzenie wymiarów należy wykonać zgodnie z PN-88/B-10085/A2+Az3.
   Pomiaru szerokości, długości oraz przekątnych skrzydeł dokonać przy użyciu przymiaru stalowego sztywnego lub taśmowego (miara zwijana) z dokładnością do 0,5mm.
   Do pomiaru grubości i szerokości elementów użyć przyrządu o dokładności 0,05 do 0,1 mm – suwmiarka lub śruba mikrometryczna.

   Odchyłki wymiarów liniowych skrzydeł od wartości nominalnych mają nie przekraczać odchyłek dopuszczalnych dla 3 klasy tolerancji wg PN-EN 1529:2001.

   Odchyłki wymiarów liniowych ościeżnic od wartości nominalnych mają nie przekraczać odchyłek dopuszczalnych dla klasy tolerancji „m" wg PN-EN 22768-1:1999

| Klasa tolerancji | | Odchyłki graniczne dla przedziału wymiarów nominalnych | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Oznaczenie | Nazwa | 0,5 do 3 | powyżej 3 do 6 | powyżej 6 do 30 | powyżej 30 do 120 | powyżej 120 do 400 | powyżej 400 do 1000 | powyżej 1000 do 2000 | powyżej 2000 do 4000 |
| f | dobra | ±0,05 | ±0,05 | ±0,1 | ±0,15 | ±0,2 | ±0,3 | ±0,5 | - |
| m | średnia | ±0,1 | ±0,1 | ±0,2 | ±0,3 | ±0,5 | ±0,8 | ±1,2 | ±2 |
| c | zgubna | ±0,2 | ±0,3 | ±0,5 | ±0,8 | ±1,2 | ±2 | ±3 | ±4 |
| v | bardzo zgubna | - | ±0,5 | ±1 | ±1,5 | ±2,5 | ±4 | ±6 | ±8 |
| W przypadku wymiarów nominalnych poniżej 0,5mm, odchyłki graniczne powiny być oznaczone indywidualnie bezpośrednio za odpowiednim(i) wymiarem(ami) nominalnym(i). | | | | | | | | | |

2. Odchyłka od prostokątności naroża skrzydła ma nie przekraczać odchyłek dopuszczalnych dla 3 klasy tolerancji wg PN-EN 1529:2001. dopuszczalnych dla 3 Prostokątność skrzydła sprawdzana jest wg PN-EN 951:2000.

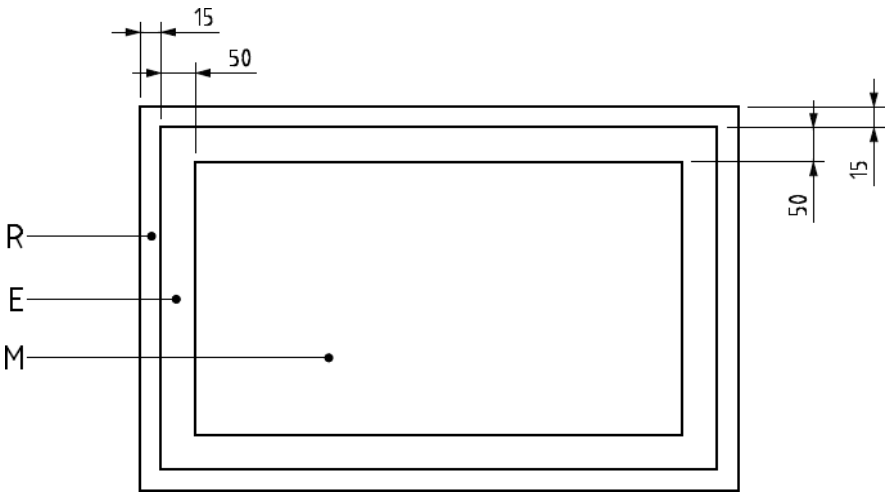
3. Odchyłki od płaskości ogólnej skrzydła drzwi zwichrowanie, wygięcie wzdłużne i wygięcie poprzeczne mają nie przekraczać odchyłek dopuszczalnych dla 3 klasy tolerancji wg PN-EN 1530:2001.

Odchyłka od płaskości miejscowej ma nie przekraczać odchyłki dopuszczalnej dla 1 klasy tolerancji wg PN-EN 1530:2001.
Płaskość skrzydła sprawdza się wg PN-EN 952:2000

**II. Wizualna ocena szkła (ZGODNIE Z NORMĄ PN-EN ISO 12 543-6)**

Szkło należy oglądać z odległości co najmniej 3 metrów od wewnątrz na zewnątrz, z zachowaniem jak najbardziej prostopadłego kąta patrzenia względem powierzchni szyby przez co najmniej jedną minutę na $m_2$. Ocena powinna się odbywać w warunkach dyfuzyjnego światła dziennego (np. pochmurne niebo), bez bezpośredniego światła słonecznego oraz sztucznego. Jeżeli szyby zespolone są oceniane od strony zewnętrznej, należy oglądać je po zamontowaniu z uwzględnieniem normalnej odległości obserwacji z co najmniej 2 metrów. Należy patrzeć pod kątem jak najbardziej prostopadłym do powierzchni szyby.

Wady niewidoczne z odległości 2 m. nie podlegają ocenie i nie mogą być przedmiotem reklamacji. Wady widoczne z odległości 2 metrów należy zmierzyć i porównać z tolerancjami wskazanymi w poniższych tabelach z podziałem na obszary.




**Tolerancja oraz liczba dopuszczalnych wad punktowych szkła**

R – strefa 15 mm zazwyczaj ukryta w profilu okiennym E – widoczna strefa brzegowa o szerokości 50 mm
M – główny obszar szyby

| Strefa | Wielkość wady (bez otoczki) Ø w mm | Powierzchnia tafli S (m2) | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | S ≤ 1 | 1 < S ≤ 2 | 2 < S ≤ 3 | 3 < S |
| R | Wszystkie rozmiary | Bez ograniczeń | | | |
| E | Ø ≤ 1 | Dopuszczalne jeżeli jest ich mniej niż 3 na dowolnej powierzchni o Ø ≤ 20 cm | | | |
| | 1 < Ø ≤ 3 | 4 | 1 na metr obwodu | | |
| | Ø > 3 | Niedopuszczalne | | | |
| M | Ø ≤ 1 | Dopuszczalne jeżeli jest ich mniej niż 3 na dowolnej powierzchni o Ø ≤ 20 cm | | | |
| | 1 < Ø ≤ 2 | 2 | 3 | 5 | 5 + 2/m2 |
| | Ø > 2 | Niedopuszczalne | | | |

**Tolerancja wtrąceń punktowych oraz plam**

| Strefa | Wymiary i rodzaje wad (Ø w mm) | Powierzchnia tafli S (m2) | |
|---|---|---|---|
| | | S ≤ 1 | 1 < S |
| R | Wszystkie rozmiary | Bez ograniczeń | |
| E | Punkty Ø ≤ 1 | Bez ograniczeń | |
| | Punkty 1 < Ø ≤ 3 | 4 | 1 na metr obwodu |
| | Plamy Ø ≤ 17 | 1 | |
| | Punkty Ø > 3 i plamy Ø > 17 | Maksymalnie 1 | |
| M | Punkty Ø ≤ 1 | Maksymalnie 3 na każdej powierzchni o Ø ≤ 20 cm | |
| | Punkty 1 < Ø ≤ 2 | Maksymalnie 2 na każdej powierzchni o Ø ≤ 20 cm | |
| | Punkty Ø > 3 i plamy Ø > 17 | Niedopuszczalne | |

**Tolerancja oraz liczba dopuszczalnych wad liniowych/wydłużonych szkła**

| Strefa | Pojedyncze długości (mm) | Suma poszczególnych długości ogółem (mm) |
|---|---|---|
| R | Bez ograniczeń | |
| E | ≤ 30 | ≤ 90 |
| M | ≤ 15 | ≤ 45 |

## III. Użytkowanie i konserwacja konstrukcji wewnętrznych OTIF

1. Wewnętrzne konstrukcje stalowo – szklane produkcji OTIF przeznaczone są do użytku w budynkach w warunkach zadaszonych, suchych, wentylowanych w temperaturach dodatnich. Mogą być stosowane jako zamknięcie lub przedzielenie pomieszczeń np. pokój, salon, kuchnia.

2. Nie zaleca się obciążania części konstrukcji, a w szczególności części ruchomych, np. poprzez mocowanie do nich dodatkowych materiałów. Obciążenie takie może doprowadzić do uszkodzeń mechanicznych konstrukcji, jak również może powodować utrudnienia w bezpiecznej eksploatacji konstrukcji.

3. Konstrukcje wewnętrzne OTIF nie są przeznaczone do użytku jako ścianki prysznicowe, ścianki rozdzielające kabiny WC, jako kabiny prysznicowe lub zamknięcie sauny lub basenu. Nie mogą być także poddawane działaniu agresywnej chemii.

4. Czyszczenie elementów konstrukcji przy użyciu środków opartych na bazie rozpuszczalników może doprowadzić do uszkodzenia powierzchni lakierniczej lub innych części.

5. Do czyszczenia elementów konstrukcji zaleca się używanie wyłącznie łagodnych środków myjących. Powierzchnię profilu, przeszklenie oraz uszczelki należy przecierać lekko wilgotną miękką szmatką. W przypadku zamoczenia lub zalania konstrukcji zaleca się jak najszybsze osuszenie mokrych powierzchni.

6. Trzpienie zawiasów spawanych stosowanych w drzwiach z ościeżnicami, mogą wymagać okresowego smarowania towotem.

7. Elementy mechaniczne konstrukcji muszą być utrzymywane w czystości. Ewentualne zabrudzenia należy usuwać na bieżąco. Zanieczyszczenia mogą powodować nieprawidłowości w pracy ruchomych elementów konstrukcji.

**IV. Transport, magazynowanie, przygotowanie do montażu**

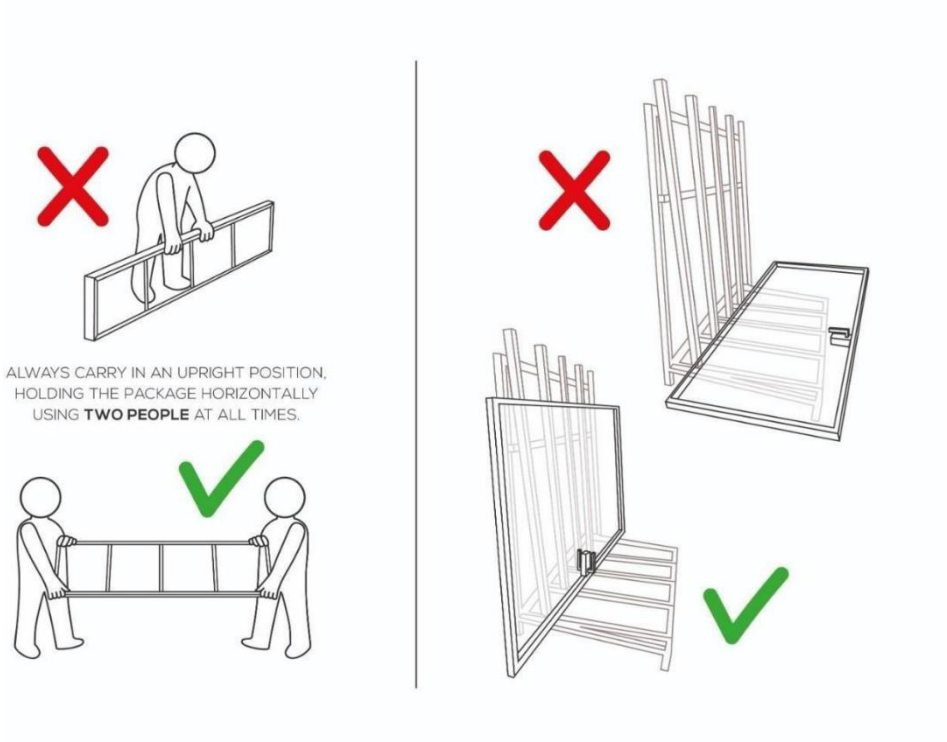
1. Każdy element konstrukcji zapakowany jest osobno. Produkty zabezpieczone są poprzez opakowanie w piankę oraz folię stretch – FIRMA OTIF dopuszcza możliwość zmiany metody pakowania. Produkty należy przechowywać wewnątrz budynku, w warunkach suchych, w temperaturach dodatnich. Zaleca się pozostawienie oryginalnego opakowania na cały okres przewożenia i magazynowania.

2. Optymalna pozycja Produktu do przewożenia i magazynowania to ustawienie poszczególnych elementów w sposób zbliżony do pionu, na krótkim lub długim boku elementu. Elementy należy zabezpieczyć przed przypadkowym przewróceniem, które mogłoby zagrozić bezpieczeństwu osób pozostających w pobliżu przechowywanych Produktów.

3. Nie zaleca się przewożenia oraz przechowania elementów w pozycji poziomej, szczególnie dotyczy to skrzydeł z pochwytami. Nieprawidłowe przewożenie i/lub magazynowanie Produktu może spowodować uszkodzenie mechaniczne Produktu.

4. Elementy konstrukcji należy przenosić w dwie osoby lub więcej. Dotyczy to przenoszenia podczas załadunku, rozładunku, umieszczania Produktu w magazynie oraz podczas prac montażowych Produktu.

5. Elementy należy przenosić trzymając je od spodu. Przenoszenie w nieprawidłowy sposób, w szczególności ciągnięcie za profile stanowiące ramę elementu, może spowodować uszkodzenie mechaniczne Produktu. (poniżej – wskazówki przenoszenia elementu).



6. Oryginalne opakowanie Produktu należy usunąć bezpośrednio przed montażem. Należy ostrożnie odpakować element konstrukcji. Zwrócić uwagę na kartoniki lub inne drobne paczki dołączone do większych elementów konstrukcji. Mogą zawierać trzpienie zawiasów, zaślepki, szprosy konieczne do naklejenia na skrzydle biernym lub fixie bocznym.

7. Do zleceń, w których występują więcej niż jeden przeszklony element np. drzwi dwuskrzydłowe lub jednoskrzydłowe z fixem, dodawana jest osobna paczki ze szprosami do naklejenia. Odnosi się to do linii poziomych w drugim skrzydle lub fixie bocznym oraz do linii pionowych w fixie górnym. Szprosy te należy nakleić na elementach bocznych i/lub górnych* po zamontowaniu i wypoziomowaniu całej konstrukcji.
   * Dotyczy tylko konstrukcji ze szprosami wiedeńskimi (klejonymi).

8. Jeśli warunki konstrukcji tego wymagają systemy INDUSTRIAL i PURE dostarczane są nieoszklone.

9. Zalecane jest sprawdzenie Produktu po odpakowaniu. Produkt wadliwy nie może być montowany. W przypadku stwierdzenia wady należy postępować zgodnie z wytycznymi z procedury REKLAMACJE.

## V. Reklamacje – Procedura składania i warunki

1. **Podstawy rozpatrzenia reklamacji**
   Reklamacja może być rozpatrzona wyłącznie w przypadku dokonania płatności za produkt. Reklamacje dotyczące produktów, które nie zostały opłacone, będą odrzucane. Zgłoszenie reklamacyjne nie uprawnia do wstrzymania płatności do czasu jego rozpatrzenia przez Dostawcę (OTIF).

2. **Zakres reklamacji**
   Reklamacje mogą dotyczyć wszelkich wad zarówno nowych produktów, jak i tych, które zostały już używane.
   Sprzedawca udziela na sprzedawany towar rękojmi za wady zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego, a ponadto udziela gwarancji na okres 2 lat od daty wydania towaru. Zakres gwarancji oraz uprawnienia konsumenta w razie niezgodności towaru z umową, określa dokument gwarancyjny.

3. **Kontrola przed montażem**
   Przed przystąpieniem do montażu należy dokładnie sprawdzić produkt pod kątem wad. W przypadku stwierdzenia wady, montaż produktu nie powinien być przeprowadzony, ponieważ może to wpłynąć na komfort lub bezpieczeństwo użytkowania.

4. **Koszty związane z montażem**
   FIRMA OTIF nie ponosi kosztów demontażu ani transportu produktów, które zostały zamontowane pomimo stwierdzenia wady.

5. **Wyłączenie odpowiedzialności OTIF**
   - OTIF nie ponosi odpowiedzialności za wady wynikłe z następujących
   - przyczyn:
   - Błędny rozmiar konstrukcji spowodowany nieprawidłowymi pomiarami, zastosowaniem niewłaściwego luzu montażowego podczas składania zamówienia lub brakiem dokładnej weryfikacji rysunków technicznych przed zatwierdzeniem projektu.
   - Uszkodzenia mechaniczne.
   - Uszkodzenia wynikłe z nieprawidłowego montażu.

- Uszkodzenia spowodowane niewłaściwą konserwacją produktu, takie jak intensywne szorowanie szorstkimi materiałami lub stosowanie zbyt silnych roztworów czyszczących.
- Naturalne zużycie produktu.
- Wady wynikłe z niewłaściwego użytkowania produktu lub jego używania
- w sposób niezgodny z przeznaczeniem.
- Wady spowodowane działaniem osób trzecich lub zwierząt.
- Uszkodzenia powstałe w wyniku samodzielnych prób naprawy lub wymiany elementów (np. klamek).

**6. Sposoby rozwiązania reklamacji**

W przypadku zasadnej reklamacji możliwe są następujące opcje:

- Naprawa produktu (lub jego części) przez OTIF.
- Jeżeli naprawa nie jest możliwa lub nie przynosi oczekiwanego efektu, zostanie wyprodukowany nowy element lub cała konstrukcja, zależnie od specyfiki zgłoszenia.
- Jeśli żadna z powyższych opcji nie zapewnia pełnej użyteczności i wartości
- produktu, OTIF zwróci koszty.
- W przypadku drobnej wady, która nie wpływa na funkcjonalność
- konstrukcji, możliwy jest rabat, jednak tylko za zgodą klienta.

**7. Procedura składania reklamacji**

Aby złożyć reklamację należy:

- Niezwłocznie zgłosić wadę po jej stwierdzeniu.
- Reklamację należy przesłać poprzez program Aura,
- Reklamacje zgłaszane za pomocą MMS, WhatsApp, Messenger i innych
- komunikatorów nie będą rozpatrywane.
- Formularz zgłoszenia reklamacyjnego powinien zawierać wszystkie niezbędne informacje.
- Do wiadomości e-mail należy dołączyć co najmniej dwa zdjęcia dokumentujące wadę produktu: jedno przedstawiające wadę z bliska (np. z odległości kilku do kilkunastu centymetrów) z punktem odniesienia (np. miarka), drugie pokazujące całość konstrukcji. W przypadku odchyleń w płaszczyźnie elementu, należy załączyć zdjęcie z poziomnicą lub łatą murarską oraz miarą do określenia wielkości odchyłu.
- Po otrzymaniu zgłoszenia Dział Reklamacji OTIF przystępuje do analizy i podejmuje decyzję w ciągu 2 dni roboczych od otrzymania pełnej dokumentacji.

**8. Decyzje i dalsze kroki**

- W przypadku uznania reklamacji za zasadne, Dział Reklamacji OTIF określa dalsze kroki, w tym ustalenie, które elementy konstrukcji muszą zostać zwrócone i w jaki sposób będą dostarczone do fabryki a o wszelkich ustaleniach Zgłaszający Reklamację (partner handlowy OTIF) jest informowany mailowo.
- Na etapie rozpatrywania reklamacji, zgłaszający otrzyma informacje na temat planowanego terminu naprawy lub produkcji nowego elementu.
- Ewentualne ustalenia dokonane w rozmowie telefonicznej będą wymagały
- potwierdzenia mailowego przez Dział Reklamacji OTIF.

**9. Terminy realizacji**

- Czas realizacji naprawy lub produkcji nowego elementu wynosi do 15 dni roboczych od dostarczenia produktu do fabryki.
- W czas realizacji naprawy nie jest wliczana dostawa naprawionego elementu do odbiorcy.

- W przypadku dużych konstrukcji, trudnych rozwiązań technicznych lub konieczności użycia niestandardowych materiałów, okres realizacji może zostać wydłużony.
- W przypadku okoliczności niezależnych od OTIF, różnych zdarzeń losowych czy problemów w łańcuchu dostaw, termin realizacji może zostać wydłużony.
- Okres realizacji może być również wydłużony w przypadku przerwy technologicznej w fabryce OTIF.

**10. Niekompletne zgłoszenie reklamacyjne**

- Błędne wypełnienie formularza reklamacyjnego może wydłużyć czas rozpatrywania reklamacji. OTIF nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia wynikające z brakujących informacji jeśli mimo starań nie otrzymał pełnej dokumentacji.

**11. Zwrot produktu**

- Produkt nie może zostać zwrócony do OTIF bez uprzedniego uzgodnienia zwrotu z Działem Reklamacji OTIF.
- Produkt zostanie odebrany wyłącznie z miejsca, do którego został dostarczony przez OTIF, tj. z adresu magazynu lub salonu sprzedaży Zgłaszającego.
- Produkt zostanie odebrany tylko wtedy gdy będzie odpowiednio zapakowany i będzie zawierał wypełniony Formularz Reklamacyjny.

**12. W pozostałych przypadkach zastosowanie mają Ogólnej Warunki Dostaw.**