Informacja prasowa

**Reklamacje i usterki okien po budowie domu – jak sobie z nimi radzić?**

**Budowa własnego domu to duża inwestycja i źródło satysfakcji, ale niestety zdarza się, że po zakończeniu prac ujawniają się różne usterki. Szczególnie newralgicznym elementem są okna – od ich jakości i montażu zależy komfort cieplny oraz bezpieczeństwo domowników. Co zrobić, gdy świeżo zamontowane okna sprawiają problemy? Wyjaśniamy, jak radzić sobie z reklamacjami i wadami stolarki okiennej.**

**Mądry Polak po szkodzie**

Na rynku dostępne są okna w bardzo różnych przedziałach cenowych. Często kusi nas tańsza oferta od nieznanej firmy, jednak okna to inwestycja na lata, więc jakość ma ogromne znaczenie. Renomowani producenci okien zazwyczaj oferują produkty wyższej klasy, które odwdzięczą się bezproblemowym użytkowaniem przez długi czas.

Okno to nie produkt na rok czy dwa – powinno służyć bezawaryjnie przez dekady. Dlatego warto wybierać okna od sprawdzonych producentów, którzy stosują wysokiej jakości materiały i dają długoletnią gwarancję. To inwestycja, która się opłaca w postaci spokoju i niższych kosztów utrzymania domu – zauważa ekspert OKNOPLAST.

Wybór produktów solidnej marki pozwala uniknąć wielu problemów z eksploatacją. Dobre okna nie będą się rozszczelniać, zacinąć ani przedwcześnie zużywać, dzięki czemu rzadziej czekają nas naprawy czy wymiana stolarki. Co więcej, przy odsprzedaży nieruchomości wysokiej klasy okna podnoszą jej wartość rynkową, co może ułatwić uzyskanie lepszej ceny od kupującego.

**Gwarancja, rękojmia i prawa konsumenta – co zrobić w razie usterki okien?**

Nawet przy najlepszym doborze okien może się zdarzyć, że pojawi się wada – czy to fabryczna, czy wynikająca z błędu montażu. W takiej sytuacji kluczowa jest znajomość przysługujących nam praw: rękojmi i gwarancji. Te dwa pojęcia często są mylone, a dają różne możliwości dochodzenia roszczeń.

**Rękojmia vs gwarancja – czym się różnią?**

Rękojmia to ustawowa odpowiedzialność sprzedawcy za wady fizyczne i prawne sprzedanego towaru. Działa z mocy prawa – nie wymaga dodatkowych zapisów w umowie ani opłat. W przypadku okien (jako rzeczy ruchomej) rękojmia dla konsumenta trwa 24 miesiące od dnia zakupu.

Jeśli jednak okna nabyliśmy wraz z nowo wybudowanym domem lub mieszkaniem (sprzedaż nieruchomości przez dewelopera), to rękojmia na całą nieruchomość wynosi 5 lat od odbioru domu. Co ważne, w pierwszym roku obowiązywania rękojmi działa korzystne dla kupującego domniemanie – przyjmuje się, że wady ujawnione w ciągu roku istniały już w momencie wydania rzeczy, więc to sprzedawca (np. deweloper, wykonawca) musi udowodnić, że było inaczej. Po upływie roku ciężar dowodu odwraca się – to klient musiałby wykazać, że usterka istniała wcześniej.

Gwarancja natomiast jest dobrowolnym zobowiązaniem producenta lub sprzedawcy. To on określa jej warunki i czas trwania – często bywa to 5, 7 czy 10 lat w zależności od elementu okna (profil, szyby, okucia itp.). Gwarancja dotyczy zazwyczaj wad fizycznych produktu i jest dodatkiem do ustawowej rękojmi. Istotne jest, że skorzystanie z gwarancji nie wyłącza prawa do rękojmi – konsument może wybrać, z którego tytułu składa reklamację, a nawet skorzystać kolejno z obu. Uwaga: rozpoczęcie procedury naprawy w ramach gwarancji zawiesza bieg terminu rękojmi do czasu zakończenia naprawy.

Podsumowując w uproszczeniu: rękojmia to nasze prawo z ustawy (2 lata dla okien kupowanych osobno, 5 lat dla domu od dewelopera) do żądania naprawy wad ukrytych, a gwarancja to dodatkowa obietnica jakości od producenta. Dobrze jest mieć jedno i drugie – kupując okna znanej marki zwykle otrzymujemy długą gwarancję, ale nawet gdyby się skończyła, pozostaje ochrona z rękojmi zgodnie z kodeksem cywilnym.

**Jak zgłosić reklamację okien?**

Gdy zauważymy usterkę okna (np. pęknięcie ramy, nieszczelność, wadliwe działanie mechanizmu), nie zwlekajmy ze zgłoszeniem reklamacji. Mamy co prawda sporo czasu – do 2 lat od zakupu (lub 5 lat od odbioru domu) – ale istnieje obowiązek poinformowania sprzedawcy o odkryciu wady w rozsądnym czasie. Kodeks cywilny precyzuje, że konsument powinien powiadomić sprzedawcę najpóźniej w ciągu 1 miesiąca od zauważenia usterki. Dla bezpieczeństwa warto zrobić to od razu.

Reklamację składamy do sprzedawcy okien. W zależności od okoliczności może to być sklep, producent lub wykonawca (np. firma budująca dom). Najlepiej przygotować zgłoszenie na piśmie – tradycyjnym lub e-mailowo – aby mieć dowód daty zgłoszenia. Coraz więcej firm udostępnia też gotowe formularze reklamacyjne online. W piśmie reklamacyjnym należy zawrzeć:

1. Dokładny opis problemu – na czym polega usterka, kiedy i jak się objawia. Jeśli są widoczne wady (pęknięcia, rysy, nieszczelności), dobrze jest dołączyć zdjęcia.

2. Dane zakupu – kiedy i gdzie okno zostało kupione lub zamontowane, numer faktury lub umowy, model okna itp.

3. Żądanie konsumenta – czego oczekujemy w ramach rozpatrzenia reklamacji: naprawy wady, wymiany okna na nowe, obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy. Zwykle w pierwszej kolejności żąda się naprawy lub wymiany, a dopiero gdy to niemożliwe – innych form rekompensaty.

Warto również podać swoje dane kontaktowe oraz preferowany sposób załatwienia sprawy (np. termin wizyty ekipy serwisowej). Tak przygotowaną reklamację wysyłamy do sprzedawcy i oczekujemy na odpowiedź.

**Prawa konsumenta przy reklamacji okien**

Po zgłoszeniu reklamacji sprzedawca ma 14 dni na ustosunkowanie się do naszych roszczeń. Jeśli w tym terminie milczy – zgodnie z prawem uznaje się reklamację za zasadną. W odpowiedzi firma powinna poinformować, czy przyjmuje reklamację i jak zamierza ją załatwić.

Na mocy rękojmi konsument może domagać się bezpłatnej naprawy albo wymiany wadliwego okna na nowe. Sprzedawca powinien to zrobić w “rozsądnym czasie” – zwykle kilka tygodni, maksymalnie parę miesięcy, zależnie od dostępności części czy okien. Jeżeli usunięcie wady albo wymiana na egzemplarz wolny od wad nie są możliwe (np. okno wycofane z produkcji) lub nadmiernie utrudnione, wówczas można żądać obniżenia ceny, a w skrajnych przypadkach odstąpienia od umowy (czyli zwrotu pieniędzy za wadliwe okno).

Pamiętajmy jednak, że odstąpienie od umowy przy wadzie okna w domu może w praktyce oznaczać, że sprzedawca zabierze wadliwe okno i zwróci pieniądze – trzeba będzie wtedy samodzielnie nabyć nowe okno na własny koszt, dlatego częściej wybiera się jednak naprawę lub wymianę.

Jeśli reklamacja dotyczy wady montażu (np. nieszczelności wynikającej z błędnego osadzenia ramy), konsument również ma prawo żądać naprawienia tego na koszt wykonawcy. Co istotne, w ramach rękojmi możemy domagać się pokrycia kosztów demontażu uszkodzonego okna i ponownego montażu nowego – nie powinniśmy ponosić takich wydatków, jeśli to sprzedawca/wykonawca odpowiada za wadę.

W praktyce wielu producentów okien stara się rozpatrywać usterki polubownie i szybko, zwłaszcza jeśli mamy kartę gwarancyjną. Gwarancja producenta często pokrywa określone elementy (np. profile, szyby, okucia) przez dłuższy okres – warto sprawdzić w dokumentach gwarancyjnych, co nam przysługuje.

Przykładowo, może się okazać, że producent gwarantuje bezpłatną wymianę pakietu szybowego przez 5 czy 7 lat od zakupu, jeśli pojawią się w nim nieszczelności (np. parowanie między szybami). W takim wypadku lepiej skorzystać z gwarancji bezpośrednio u producenta – zazwyczaj procedura jest podobna, pisemne zgłoszenie usterki na podstawie karty gwarancyjnej.

Aby ułatwić sobie dochodzenie praw, zawsze zachowujmy dokumenty związane z zakupem i montażem okien – faktury, umowy, kartę gwarancyjną. Po zakończeniu montażu okien sporządza się protokół odbioru prac – wpiszmy do niego wszystkie zauważone usterki czy braki. Jeśli coś wyjdzie na jaw później (np. podczas pierwszej ulewy okno przecieka), zgłośmy to niezwłocznie pisemnie. Im lepiej udokumentujemy wady (zdjęcia, opisy, daty zgłoszeń), tym łatwiej będzie dochodzić roszczeń i wykazać, że problem istniał od początku użytkowania.

**Wymiana okien – jak wybrać okna na lata?**

Zdarza się, że mimo starań i wyboru okien od renomowanego producenta, po pewnym czasie trzeba je wyregulować lub wymienić – zwłaszcza, jeśli poprzednio zainstalowane były produkty słabszej jakości. Jak rozpoznać, że okna wymagają interwencji? Do typowych problemów nowych okien plastikowych należą m.in. nieszczelność (przewiewy), kłopoty z otwieraniem lub zamykaniem skrzydła oraz kondensacja pary między szybami. Jeśli zauważymy, że okno ciężko się domyka albo czuć wokół niego zimne powietrze, prawdopodobnie potrzebna jest regulacja okuć lub uszczelek. Gdy usterki są poważniejsze – np. pęknięcia profilu, wypaczenie ramy czy uszkodzenie mechanizmu – może być konieczna wymiana okna na nowe.

Kiedy rozważyć wymianę okien? Fachowcy wskazują, że średnia żywotność okien wynosi około 20-25 lat. Jeśli okna w naszym domu mają mniej więcej tyle lat lub ich stan wywołuje dyskomfort (przemarzanie, hałas, trudna obsługa), to znak, że pora je wymienić. W nowo wybudowanych domach do wymiany mogą kwalifikować się okna wadliwie zamontowane lub uszkodzone – w ramach reklamacji wykonawca powinien wtedy je naprawić albo wymienić na swój koszt.

Przy wyborze okien zawsze myślmy perspektywicznie. Dobre okno to takie, o którym na co dzień nie musimy pamiętać – nie przepuszcza chłodu ani hałasu, działa lekko i bezawaryjnie – zauważa ekspert OKNOPLAST. – Zalecamy inwestorom, by stawiali na rozwiązania trochę na wyrost – okna o najlepszych parametrach, na jakie ich stać. To inwestycja, która zaprocentuje komfortem i oszczędnościami przez długie lata – dodaje ekspert.

Pamiętajmy przy tym, że nawet najwyższej klasy okno nie spełni swojej roli, jeśli zostanie źle zamontowane. Dlatego wybierając dostawcę okien, zwróćmy uwagę, czy oferuje on autoryzowany montaż zgodny ze sztuką budowlaną. Błędy montażowe (np. niewłaściwe osadzenie ramy, brak uszczelnienia pianką lub taśmami paroszczelnymi) mogą skutkować późniejszymi nieszczelnościami i trudnymi do usunięcia mostkami termicznymi. Poprawnie wbudowane okno nie powinno przepuszczać wody ani powietrza wokół ram, a skrzydła powinny równo przylegać – warto to sprawdzić przy odbiorze prac.

**Dobre okna + wiedza konsumenta = gwarancja spokoju w nowym domu**

Nie da się ukryć, że okna to jeden z najważniejszych elementów domu – mają zapewnić ciepło, ciszę i bezpieczeństwo. Jeśli po budowie ujawnią się w nich usterki, mamy do dyspozycji narzędzia prawne (rękojmia, gwarancja), by żądać ich usunięcia lub wymiany. Warto jednak zapobiegać problemom już na starcie: inwestować w okna dobrych, znanych producentów, zadbać o fachowy montaż oraz pamiętać o regularnej konserwacji.

Dzięki temu nasze okna rzeczywiście będą nam dobrze służyć przez wiele lat, a reklamacje okażą się potrzebne jak najrzadziej. Jeśli jednak coś pójdzie nie tak, świadomość własnych praw i szybka reakcja pozwolą skutecznie uporać się z większością okiennych usterek.

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Kontakt dla mediów**

Patrycja Ogrodnik

PR Manager

[p.ogrodnik@commplace.com.pl](http://p.ogrodnik@commplace.com.pl)

tel. 692 333 175

|  |
| --- |
| **Zuzanna Dyba**  Specjalista ds.PR  +48 666 870 580 |
| [Z.Dyba@oknoplast.com.pl](mailto:Z.Dyba@oknoplast.com.pl) |