

Гарантийный талон

Модель двери

Заводской номер двери

ФИО покупателя

Дата продажи (дд.мм.гг)

Продавец

ОТК

Дата выпуска (дд.мм.гг)

Гарантийный срок на изделие (при условии соблюдения правил хранения, монтажа и эксплуатации) составляет:

Металлоконструкция (блок):

- 1 год (со дня отгрузки) для блоков типа А (наружные стальные входные двери) согласно ГОСТ 31173-2016, п.4.1.1., п.9.3;
- 3 года (со дня отгрузки) для блоков типа Б (входные стальные двери в квартиры с лестничных клеток) согласно ГОСТ 31173-2016, п.4.1.1., п.9.3;
- 1 год (со дня отгрузки) для блоков из алюминиевых профилей с терморазрывом;
- 1 год (со дня отгрузки) для блоков типа А, Б и для блоков из алюминиевых профилей с терморазрывом в случае установки в местах общественного пользования (торговые точки, музеи, выставочные салоны и другие объекты) согласно ГОСТ 31173-2016, п.4.1.1., п.9.3;
- 1 год (со дня отгрузки) для межкомнатных алюминиевых блоков, используемых для личного пользования;
- 6 месяцев (со дня отгрузки) для межкомнатных алюминиевых блоков, в случае установки в местах общественного пользования (торговые точки, музеи, выставочные салоны и другие объекты);
- Полимерно-порошковое и эмалевое покрытие - 1 год (со дня отгрузки);
- Замковая система, декоративные панели - 1 год (со дня отгрузки);
- Комплектующие (в т.ч. фурнитура, уплотнители) - 3 мес (со дня отгрузки).

1) Гарантия действует с момента отгрузки изделия при наличии настоящего гарантийного талона и соблюдения правил его эксплуатации.

2) Гарантийные обязательства не распространяются при отсутствии в гарантийном талоне сведений о модели, заводском номере, дате продажи и продавце. Гарантия включает бесплатный ремонт, замену либо восстановление изделия, пришедшего в негодность исключительно по вине производителя.

3) Производитель не принимает претензии по фактуре, оттенку и прочим отличиям декоративной отделки и фурнитуры, т.к. они связаны со структурными особенностями порошково-полимерного покрытия, использованием натуральных материалов, разными периодами гальванических операций и т.д.

- 4) Изделие при получении проверяется Покупателем на предмет целостности заводской упаковки. После фиксации целостности заводской упаковки её необходимо вскрыть и принять продукцию по качеству.
- 5) Монтажные работы выполняются по ГОСТ Р 71972-2025.
- 6) Возникновение конденсата на изделии не является заводским браком, т. к. его появление вызвано воздействием различных факторов, чаще всего нарушением правил эксплуатации.
- 7) Производитель оставляет за собой право вносить изменения в конструкцию и комплектацию товара без предварительного уведомления, в том числе из-за внешнеэкономических ограничений и санкций.

1. Гарантийные обязательства на изделие не распространяются в случаях:

- 1) Наличия дефектов, вызванных неправильной транспортировкой изделия.
- 2) Обнаружения видимых дефектов после установки (если не заявлено сразу).
- 3) Покупки изделия, которое в дальнейшем будет конструктивно дорабатываться.
- 4) Механического повреждения, а также нарушения или отсутствия пломб на замках и других частях.
- 5) Изменения геометрических параметров в результате деформации дверного проема, в т.ч. и вследствие некачественного монтажа.
- 6) Несоблюдения правил эксплуатации (п.2), нарушения правил монтажа.
- 7) Возмещения материального ущерба и травм, связанных с эксплуатацией изделия.
- 8) При неоднократном неисполнении рекомендаций специалиста фирмы-исполнителя по устранению причин, способствующих выходу из строя узлов и механизмов изделия.
- 9) При наличии дефектов, вызванных изменением конструкции, самостоятельной установкой механизмов, не предусмотренных и не одобренных изготовителем.
- 10) Гарантия аннулируется при отсутствии акта приема-передачи фронта работ и акта приёмки работ по установке, подписанного покупателем и монтажной организацией представителя производителя. Монтажные работы выполняются по ГОСТ Р 71972-2025. Если монтаж выполнен с нарушениями ГОСТ Р 71972-2025, то гарантия аннулируется.
- 11) В связи с использованием стекол, стеклопакетов и зеркал сторонних производителей, мы можем при изготовлении изделия опираться только на допустимые нормы, указанные в ГОСТ 111-2014, ГОСТ 32997-2014, ГОСТ 17716-2014, ГОСТ 32360-2013, ГОСТ 30698-2014. Нестандартные стекла, стеклопакеты и зеркала не нормируются на дефекты и не подлежат гарантийному обслуживанию.
- 12) Повреждения вследствие стихийных бедствий, техногенных аварий (пожар, затопление и т.д.).
- 13) Только для блоков типа А,Б. Установки блока типа Б в качестве блока типа А.

2. Правила эксплуатации изделия

Обязательные требования:

- 1) Изделие устанавливать только после окончания ремонтно-отделочных работ. Перед монтажом необходимо принять проём по ГОСТ Р 71972-2025 с подписанием акта приема-передачи фронта работ.
- 2) Изделия следует хранить в оригинальной упаковке, в сухом проветриваемом помещении не ближе 1 метра от нагревательных приборов. Температура хранения: от + 3°C до +35°C.

Влажность: не выше 40 %. Недопустимо хранение, а также установка и эксплуатация изделия в помещении, в котором проводятся влажные строительные работы (оклейка обоями, побелка, штукатурка, шпатлевка, устройство стяжки и т.д.). Следует избегать попадания влаги на упаковку изделий и резких перепадов температуры.

- 3) При хранении переупаковка изделия должна производиться не реже, чем через 2 месяца хранения в нормальных условиях. При нарушении условий хранения переупаковка должна производиться потребителем немедленно.
- 4) Необходимо обеспечить наличие внутри помещения естественной или принудительной вентиляции, выполненной в соответствии со СНиП 31-03-2003.
- 5) Температура воздуха в помещении при эксплуатации должна быть не ниже +24° С. Относительная влажность внутри помещения в холодное время должна быть не более 40%.
- 6) Уплотнители должны быть целыми. В случае повреждения уплотнителя его следует заменить на аналогичный.
- 7) После завершения монтажа обязательно сразу удалить малярный скотч, т.к. долгое взаимодействие скотча с покрытием металла или отделки может привести к его отслаиванию.
- 8) Стены помещения, в котором установлено изделие, должны быть выполнены в соответствии с СНиП 23-02-2003 «Тепловая защита зданий».
- 9) Все изделия, имеющие электронные опции обязательно проверяются перед монтажом, для этого есть специальные разъемы позволяющие подключить изделие и проверить функциональность. Также необходимо использовать рекомендации нашего специалиста по электронике, которые мы разместили в конце гарантийного талона.
- 10) Только для блоков типа А,Б. Если проем предназначен под «входную группу» или двухстворчатую дверь, то советуем закрыть его древесной плитой или ДСП с утеплением и в данную «фальш стену» установить техническую дверь стандартного размера. Также возможно проем закрыть и пользоваться запасным входом.
- 11) Только для блоков типа А,Б. Необходимо обеспечить наличие защитного козырька (навеса) с уличной стороны изделия шириной 1500 мм и вылетом от стены 1000 мм, установленного на высоте не менее 2250 мм от порога двери. Козырек должен быть смонтирован таким образом, чтобы изделие находилось в тени и на него не попадали прямые солнечные лучи и атмосферные осадки.
- 12) Только для блоков типа А,Б. Необходимо подключить термокабель (короб, фрамуги) для защиты металлоконструкции от перепадов температур и образования конденсата.
- 13) Только для блоков типа А,Б. Откосы дверного проема, монтажный зазор и полости дверной коробки необходимо утеплить при помощи минеральной ваты (например ISOVER, URSA) и монтажной пены.
- 14) Только для блоков типа А,Б. Монтажный зазор и полости дверной коробки необходимо утеплить при помощи минеральной ваты и монтажной пены.
- 15) Только для блоков типа А,Б. Между порогом и покрытием пола помещения необходимо оставить зазор для эффективного утепления монтажного зазора.

Рекомендуемые требования:

- 1) В случае образования конденсата на поверхности изделия его необходимо удалить сухой тканью.
- 2) В случае загрязнения можно протереть изделие и панель мягкой чистой тканевой салфеткой с использованием средства для очистки стекол и зеркал. Для удаления сильных загрязнений можно смочить ткань мыльным раствором или другим мягким моющим средством
- 3) В случае наличия в изделии специализированных материалов необходимо подобрать

- к ним индивидуальные средства ухода, либо запросить рекомендации у производителя. Например, латунная накладка для восстановления естественного золотого цвета протирается химическим средством, в составе которого есть щавелевая, азотная, муравьиная кислота, либо пищевым уксусом.
- 4) Не реже одного раза в квартал необходимо регулировать фурнитуру.
 - 5) Ключ в замочную скважину вставлять до упора, поворачивать аккуратно, без особых усилий.
 - 6) При обнаружении каких-либо неисправностей, при поломке или «заедании» ригелей запирающего устройства не допускается открывание изделия силовыми механическими способами, следует обратиться в сервисную службу либо в ближайший фирменный салон.
 - 7) Только для блоков типа А,Б. Наличие холодного тамбура перед входной металлической дверью обязательно по ГОСТ Р 71972-2025. В случае отсутствия дополнительного тамбура перед дверью установку дверной коробки необходимо произвести по центру глубины проема (чтобы минимизировать возможность промерзания) и обязательно подключить термокабель.
 - 8) Только для блоков типа А,Б. Если термокабель установлен в изделии, то он обязательно должен быть подключен, в том числе и в теплую погоду при несоответствии климатических условий в помещении (температура воздуха в помещении не ниже +24° С, относительная влажность внутри помещения не более 40%). Также рекомендуем заказывать и подключать термокабель в СТП для защиты металлоконструкции от перепадов температур и образования конденсата.

В процессе эксплуатации ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- 1) Закрывать полотно при выдвинутых ригелях замков и/или задвижки.
- 2) Самостоятельно разбирать, ремонтировать, смазывать замки.
- 3) Подвергать полотно механическим нагрузкам.
- 4) Подвергать порошковое и/или эмалевое покрытие и поверхность декоративной панели намоканию; воздействию строительных смесей, абразивных средств, химических веществ, острых предметов.
- 5) Наступать на дверной порог, так как может быть повреждена геометрическая конструкция, а также уплотнитель.
- 6) Заматывать или закрывать изделие пленкой, картоном, пенопластом и другими материалами, которые могут повлиять на фурнитуру, геометрию изделия, повлечь отслаивание, растрескивание и/или вздутие декоративного покрытия, а также появление коррозии на металлических частях двери.
- 7) Пользоваться изделием при попадании внутрь посторонних предметов, строительной пыли, жидкостей, смазок, насекомых и т.д.
- 8) Изменение конструкции и/или конструктива, самостоятельная установка механизмов, не предусмотренных и не одобренных изготовителем
- 9) Мыть изделие водой из шланга (в т.ч. и минимойками высокого давления Kärcher), либо из любой емкости с водой, а также оставлять влагу после очистки изделия.
- 10) Только для блоков типа А,Б. Запрещено устанавливать изделие «внахлест» на вентилируемый фасад (сайдинг, блокхаус, планкен, керамогранит и прочие отделки), это вызовет продувание и промерзание изделия с терморазрывом.

3. Рекомендации по электронным опциям

Типичные ошибки при монтаже и эксплуатации изделий с электронными опциями:

Ошибки при подключении:

- 1) Неправильное подключение электропитания (перепутаны полюса проводов питания, перепутаны блоки питания 12/24 вольта, подключение к стороннему или не соответствующему источнику

питания и т.п.).

2) Нарушение схемы подключения. Подключение стороннего оборудования не соответствующего утверждённой схеме подключения.

3) Неверная настройка сенсора отпечатков пальцев. (Рекомендуется сохранять не менее 3-х отпечатков пальцев одного человека, с разных рук, и периодически их обновлять).

4) Неиспользование защитных автоматических выключателей и защитного заземления. Необходимо заземлять все блоки питания, имеющие соответствующую клемму. Греющий кабель необходимо также подключать через защитный автомат, для защиты кабеля и возможности его отключения в тёплое время года./

5) Ошибки при настройке сетевых соединений (неверный IP-адрес, неправильная настройка Wi-Fi шлюза и его соединение с локальной сетью), установка шлюза в зоне не уверенного покрытия Wi-Fi сети.

6) Использование повреждённых кабелей для удлинения штатных проводников питания и управления.

Ошибки при эксплуатации изделий с электронными опциями:

1) Попытки самостоятельной прошивки или модификации программного обеспечения без должных знаний и подготовки (зарядить встроенные аккумуляторы, проверить актуальность и применимость прошивки под конкретное оборудование).

2) Использование изделий при несоответствующих температурах и влажности внутри помещения.

3) Игнорирование периодического технического обслуживания и при необходимости регулировка притвора, протяжка механической ручки (замок Philips / Samsung) и т.п.

4) Использование неподходящих средств для очистки (например, химические растворители).

5) Многие приложения для управления электронными замками требуют разрешений от операционной системы телефона на использование различных служб, и в случае отказа – работают не корректно и не стабильно.

Гарантия не распространяется на повреждения, возникшие:

1) В результате неправильного подключения, перенастройки или ремонта оборудования;

2) В результате механических повреждений, попадания внутрь замка (доводчика, вызывной панели и т.п.) - жидкости, химически агрессивных веществ, пыли и прочих веществ и предметов.

3) Из-за поломки вследствие механических повреждений, вандализма и действий третьих лиц.

4) Вследствие наличия скачков питающего напряжения или высокого напряжения сети;

5) В результате самостоятельного вскрытия и ремонта сторонними лицами;

6) Из-за естественного и искусственного износа (например, загрязнение датчиков отпечатков пальцев, объективов видео камер, кнопок вызывных панелей).

7) В результате повреждения элементов питания или их разгерметизации, а также повреждения из-за этого контактных площадок (не допускается оставлять на длительное время разряженные элементы питания внутри замка Philips / Samsung).

8) В случае слабого сигнала сети Internet, а также в случае отсутствия функционирования приложений из-за санкций, наложенных на РФ.

Бесплатные выезды по гарантии распространяются исключительно на устранение дефектов относящихся к производственному браку указанных в гарантийном талоне.

Дополнительный сервис:

Такие действия, как установка точного времени на мониторе, настройка параметров уведомлений в мобильном приложении, калибровка зон детекции или восстановление связи между устройствами,

относятся к сервисному обслуживанию электроники и, согласно условиям поставки, осуществляются за отдельную плату.

Особое внимание просим уделить объективным внешним факторам, которые напрямую влияют на работу «умных» систем, но не зависят ни от нас, ни от вас:

- в текущих условиях в ряде регионов России наблюдаются перебои и нестабильность как домашнего Wi-Fi, так и мобильного интернета;
- операторы периодически меняют настройки сетей, обновляют оборудование, вводят ограничения трафика;
- смартфоны под управлением iOS и Android всё чаще агрессивно отключают фоновые приложения (включая, например, ScanCode), чтобы сэкономить заряд батареи, — и это тоже приводит к пропуску уведомлений;
- прочие сбои из-за внешних факторов, неподконтрольных производителю и продавцу.

Все эти моменты не являются дефектом изделия или оборудования.

Памятка по маркировке проводов и кабелей

В изделии, через гибкий переход, со стороны петель выходят провода для подключения изделия к источникам питания и различным системам управления. Все провода имеют соответствующие маркировки для правильного подключения. (В случае необходимости их можно удлинить, строго соблюдая полярность подключения).

- 1) Маркировка - Питание 12 Вольт. Красный и чёрный провод – Питание изделия 12 Вольт. Подключается к соответствующему блоку питания, входящему в комплект поставки. В случае наличия в изделии декоративной подсветки, могут выходить две пары красных и чёрных проводов. Это делается для распределения нагрузки.
- 2) Маркировка - кнопка ВЫХОД. Два белых провода (два жёлтых или два серых) – вывод для подключения внешней кнопки ВЫХОД или для подключения к системе «Умный дом» с типом подключения «Сухой контакт».
- 3) Маркировка - Питание доводчика 24 В. Красный и чёрный провод – для подключения блока питания электронного доводчика, в случае его наличия. Питание доводчика 24 Вольта, осуществляется от соответствующего блока питания входящего в комплект поставки. Важна полярность подключения.
- 4) Маркировка – Термокабель 12/ 24 Вольта. Кабель типа ШВВП с двумя проводниками (коричневого и синего цвета) - для подключения греющего термокабеля внутри полотна коробки по периметру СТП. Подключается к соответствующему блоку питания из комплекта поставки. Чаще всего выводится через второй гибкий переход.
- 5) Кабель типа UTP, CAT 5e. Имеет на конце одну или две скрутки по две пары проводов. Для устройств, требующих проводное подключение к локальной сети или маршрутизатору. Например, от IP вызывной панели, видеорегистратора, цифровой Android приставки, внешней IP камеры и т.п. Данный кабель маркировки не имеет.
- 6) Маркировка - Вызывная панель. Четыре провода (Красный, Синий, Чёрный, Жёлтый) в случае подключения внешней вызывной панели домофона к двери с системой Portalle Smart.
- 7) Маркировка - Внешняя камера. Два провода (Жёлтый и Чёрный). Для подключения внешней аналоговой камеры к двери с системой Portalle Smart.
- 8) Маркировка - НООК. Два провода (цвет не нормирован) – подключение подъездного домофона, для получения вызова на монитор видеодомофона с системой Portalle Smart.

9) В случае если изделие комплектуется греющим кабелем, который позволяет избежать промерзания, а также минимизировать риски образования конденсата на стеклопакетах, он устанавливается по периметру рамы, а также в каждой фрамуге отдельно. Чаще всего кабель выводится со стороны петель, но фабрика не регламентирует этот момент. Кабель выводится непосредственно в виде греющего кабеля и никак не маркируется.

Все инструкции есть на нашей платформе, вы можете получить любую из них запросив заранее у продавца. Просьба запросы отправлять не позже, чем за три дня до монтажа.

С условиями гарантийного обслуживания, правилами эксплуатации, правилами установки изделия ознакомлен.

Покупатель

Дата получения