

12 pytań do wykonawcy, zanim podpiszesz

Checklista do wydrukowania i zabrania na spotkanie. Przy każdym pytaniu jest napisane, po co je zadajesz, jak brzmi dobra odpowiedź i co powinno Cię zaniepokoić.

WYCENA I UMOWA

- 01 Co zawiera cena, a co jest dopłatą
- 02 Zadek czy zaliczka
- 03 Termin i skutek opóźnienia
- 04 Stawka VAT i dlaczego taka

PRODUKT

- 05 Klasa profilu: A czy B
- 06 Uw całego okna, nie Ug szyby
- 07 Pakiet szybowy i szkło bezpieczne
- 08 Klasa RC całego wyrobu

MONTAŻ I PO MONTAŻU

- 09 Montaż warstwowy czy na piankę
- 10 Kto montuje i kto odpowiada
- 11 Odbiór i protokół
- 12 Dokumenty i reklamacja

Format A4, osiem stron, przy każdym pytaniu miejsce na notatki. Na stronie szóstej tabela do porównania trzech ofert obok siebie.

Trzy zasady, które robią większą różnicę niż same pytania

Rozmowa z wykonawcą stolarki zwykle wygląda tak: pada pytanie o cenę, pada kwota, i na tym kończy się porównywanie. Problem w tym, że dwie oferty na „okna PCV, 8 sztuk” mogą różnić się o kilkanaście tysięcy złotych i obie być uczciwe, bo dotyczą zupełnie różnych rzeczy. Te pytania służą do tego, żeby zobaczyć, co dokładnie kryje się pod kwotą.

01 Nie porównuj cen, porównuj zakresy

Zanim spojrzysz na kwotę, sprawdź, czy obie oferty obejmują to samo: demontaż, wywóz starej stolarki, obróbkę ościeży, parapety, wniesienie na piętro. Tania oferta bardzo często jest taną ofertą dlatego, że kończy się na postawieniu okna w otworze.

02 Proś o parametry na piśmie, nie o zapewnienia

„Bardzo ciepłe okna” to nie parametr. $U_w = 0,89 \text{ W}/(\text{m}^2 \cdot \text{K})$ dla całego okna to parametr. Wszystko, co ma znaczenie, da się zapisać liczbą albo klasą i wpisać do umowy. Jeśli czegoś nie da się zapisać, to znaczy, że nie zostało obiecane.

03 Pytaj o to, co się dzieje, kiedy coś pójdzie źle

Kto przyjedzie na reklamację, w jakim czasie i na czyj koszt. Dobry wykonawca odpowiada na to od ręki, bo ma to poukładane. Zła odpowiedź brzmi „u nas takie rzeczy się nie zdarzają”.

Co znajdziesz w środku

- Blok 1** Wycena i umowa: zakres ceny, zadek, termin, stawka VAT
- Blok 2** Produkt: klasa profilu, U_w całego okna, pakiet szybowy, odporność na włamanie
- Blok 3** Montaż: warstwy uszczelnienia, kto montuje, odbiór, dokumenty i reklamacja
- Na koniec** Tabela do porównania trzech ofert i lista źródeł

WYCENA I UMOWA

01 Co dokładnie zawiera ta cena, a co jest dopłatą?

Wyceny na stolarkę rzadko obejmują to samo. Poza samym oknem w grę wchodzi: demontaż starej stolarki, jej wywóz i utylizacja, obróbka ościeży od środka, parapety zewnętrzne i wewnętrzne, transport, wniesienie na piętro oraz sam montaż. Każda z tych pozycji potrafi zniknąć z taniej oferty i wrócić jako dopłata na budowie.

DOBRA ODPOWIEDŹ

Rozpisana pozycja po pozycji, z jasnym zaznaczeniem, czego w cenie nie ma. Wykonawca sam z siebie mówi, co dojdzie.

POWINNO CIĘ ZANIEPOKOIĆ

Jedna kwota za całość bez rozbicia, albo zdanie „to się dogada na miejscu”.

NOTATKI

02 Wpłacam zadek czy zaliczkę? Ile wynosi?

To nie są synonimy. Zadek reguluje art. 394 Kodeksu cywilnego: jeśli umowy nie wykona strona, która go dała, druga może odstąpić i zadek zatrzymać; jeśli nie wykona jej strona, która zadek przyjęła, druga może żądać sumy dwukrotnie wyższej. Zaliczka takiego mechanizmu nie ma i przy odstąpieniu po prostu wraca. W umowie musi być napisane wprost, o którą z tych dwóch rzeczy chodzi.

DOBRA ODPOWIEDŹ

Nazwa wpłaty wprost w umowie, jej wysokość i termin, oraz zapis, co się z nią dzieje przy odstąpieniu każdej ze stron.

POWINNO CIĘ ZANIEPOKOIĆ

Wysoka przedpłata przed pomiarem, wpłata „do ręki” bez pokwitowania, albo umowa milcząca w tej sprawie.

NOTATKI

03 Jaki jest termin i co się dzieje, gdy go nie dotrzymacie?

Termin bez konsekwencji jest deklaracją, nie zobowiązaniem. Zapytaj o dwie daty osobno: kiedy stolarka będzie gotowa i kiedy wchodzi ekipa montażowa. Zapytaj też, co się stanie, gdy termin się przesunie o dwa tygodnie w środku sezonu grzewczego.

DOBRA ODPOWIEDŹ

Konkretna data lub przedział tygodni w umowie plus zapis o karze umownej albo o innym skutku opóźnienia.

POWINNO CIĘ ZANIEPOKOIĆ

„Okolo czterech tygodni” bez wpisu do umowy i bez żadnego skutku przekroczenia.

NOTATKI

04 Jaka stawka VAT jest w tej ofercie i dlaczego właśnie taka?

Prace w obiektach objętych społecznym programem mieszkaniowym korzystają ze stawki 8 procent. Program nie obejmuje domów jednorodzinnych powyżej 300 m² i lokali mieszkalnych powyżej 150 m² powierzchni użytkowej; po przekroczeniu limitu stawkę 8 procent stosuje się proporcjonalnie do części mieszczącej się w limicie. Różnica między 8 a 23 procentami przy większym zleceniu to kilka tysięcy złotych, więc warto wiedzieć, którą stawkę porównujesz.

DOBRA ODPOWIEDŹ

Stawka podana wprost, z uzasadnieniem odnoszącym się do rodzaju i metrażu Twojego budynku, i ceny podane jako brutto.

POWINNO CIĘ ZANIEPOKOIĆ

Oferta netto zestawiona z ofertą brutto konkurencji, bez wyjaśnienia. To najczęstszy sposób, w jaki wycena wygląda taniej, niż jest.

NOTATKI

PRODUKT

05 Jaka klasa profilu jest w ofercie: A czy B?

Norma PN-EN 12608 dzieli profile PVC według grubości ścianek. W klasie A ścianki zewnętrzne widoczne mają co najmniej 2,8 mm, a niewidoczne co najmniej 2,5 mm. W klasie B odpowiednio 2,5 mm i 2,0 mm. Klasa C nie stawia wymagań w tym zakresie. Grubsza ścianka to sztywniejsza rama i pewniejsze trzymanie wkrętów okuć, co ma znaczenie zwłaszcza przy dużych skrzydłach.

DOBRA ODPOWIEDŹ

Podana klasa i nazwa systemu profilowego, na przykład „klasa A, system 82 mm”, z gotowością wpisania tego do umowy.

POWINNO CIĘ ZANIEPOKOIĆ

„Wszystkie nasze profile są najlepsze” albo mylenie klasy profilu z liczbą komór. To dwa różne parametry.

NOTATKI

06 Jaki jest współczynnik Uw całego okna, a nie Ug samej szyby?

Ug opisuje wyłącznie pakiet szybowy i zawsze wygląda lepiej. Liczy się Uw, czyli całe okno razem z ramą i ramką dystansową, wyznaczone według PN-EN ISO 10077-1. Warunki techniczne obowiązujące od 1 stycznia 2021 dopuszczają dla okien pionowych maksymalnie 0,9 W/(m²·K), dla okien dachowych 1,1, a dla drzwi zewnętrznych 1,3. Uw zależy też od wymiaru konkretnego okna, więc parametr z katalogu nie musi być parametrem Twojego okna.

DOBRA ODPOWIEDŹ

Uw policzone dla Twoich wymiarów, podane osobno dla każdej pozycji z zestawienia.

POWINNO CIĘ ZANIEPOKOIĆ

Jedna efektowna liczba typu „0,5” bez wskazania, czy to Ug czy Uw, i dla jakiego okna.

NOTATKI

07 Jaki pakiet szybowy, jaka ramka i czy szyba jest bezpieczna?

Zapytaj o trzy rzeczy naraz: ile szyb ma pakiet, czy ramka dystansowa jest ciepła, i czy przewidziano szkło bezpieczne tam, gdzie jest potrzebne. Klasyfikację szkła bezpiecznego określa PN-EN 12600; oznaczenie typu 1B1 to wynik badania wahadłem, a nie cecha wynikająca z samej grubości szyby. Szkła bezpiecznego wymaga się przede wszystkim w drzwiach, dużych przeszkleniach sięgających podłogi i balustradach.

DOBRA ODPOWIEDŹ

Skład pakietu, typ ramki i wskazanie konkretnych pozycji, w których będzie szkło bezpieczne, z podaną klasą.

POWINNO CIĘ ZANIEPOKOIĆ

„Szyba hartowana to to samo co bezpieczna” bez odniesienia do klasy z badania, albo pominięcie tematu przy przeszkleniach do podłogi.

NOTATKI

08 Czy okno ma klasę RC, czy tylko „okucia antywłamaniowe”?

Klasy odporności na włamanie od RC1 do RC6 definiuje PN-EN 1627. Różnią się zestawem narzędzi i czasem oporu: RC2 zakłada sprawcę ze śrubokrętem, szczypcami i klinem, RC3 dokłada łom, a od RC4 wchodzi narzędzia elektryczne. Kluczowe jest to, że klasy nie da się złożyć z komponentów. Badaniu podlega kompletny wyrób, więc samo zastosowanie okucia i szyby „o określonej klasie” nie oznacza, że okno tę klasę ma.

DOBRA ODPOWIEDŹ

Podana klasa dla całego wyrobu i dokument z badania, albo uczciwe „to okucie podwyższonej odporności, ale okno nie ma badanej klasy RC”.

POWINNO CIĘ ZANIEPOKOIĆ

Sprzedawanie „okien antywłamaniowych” wyłącznie na podstawie zamontowanych zaczepów grzybkowych.

NOTATKI

MONTAŻ I PO MONTAŻU

09 Montaż warstwowy czy na samą piankę?

Montaż warstwowy, potocznie ciepły, opiera się na trzech warstwach wokół ramy. Wewnętrzna jest paroszczelna i nie wypuszcza wilgoci z pomieszczenia w szczelinę. Środkowa, najczęściej pianka poliuretanowa, izoluje termicznie. Zewnętrzna jest paroprzepuszczalna, więc wypuszcza wilgoć na zewnątrz i jednocześnie chroni piankę przed wodą i promieniowaniem UV. Zasada jest jedna: od środka szczelniej niż od zewnątrz. Montaż na samą piankę tej zasady nie realizuje.

DOBRA ODPOWIEDŹ

Wymienione wszystkie trzy warstwy z nazwami materiałów, plus informacja o klockach podporowych i sposobie mocowania ramy.

POWINNO CIĘ ZANIEPOKOIĆ

„Pianka wystarczy, tak się robi wszędzie” albo taśmy wyceniane jako opcja, o której nikt nie wspomniał w rozmowie.

NOTATKI

10 Kto fizycznie zamontuje okna i kto odpowiada za ten montaż?

Ekipa własna, stały podwykonawca czy przypadkowa brygada z sezonu to trzy różne poziomy ryzyka. Prawnie sprawa jest jednak prosta: zgodnie z art. 43b ust. 5 ustawy o prawach konsumenta przedsiębiorca odpowiada za brak zgodności towaru z umową wynikającą z niewłaściwego zamontowania, jeżeli montaż przeprowadził on sam lub odbył się on na jego odpowiedzialność. Twoim rozmówcą przy reklamacji pozostaje więc firma, z którą podpisujesz umowę, a nie ekipa.

DOBRA ODPOWIEDŹ

Jasne wskazanie, kto montuje, i potwierdzenie, że montaż jest częścią umowy z firmą, a nie osobnym zleceniem dla ekipy.

POWINNO CIĘ ZANIEPOKOIĆ

Propozycja rozliczenia montażu osobno, poza umową. Wtedy przy wadzie montażu zostajesz sam z ekipą.

NOTATKI

11 Jak wygląda odbiór i co znajdzie się w protokole?

Odbiór to moment, w którym najłatwiej wyłapać wady, i jednocześnie moment, w którym najłatwiej o nim zapomnieć. Umów się, że przechodzicie razem po wszystkich oknach: sprawdzenie równomierności przylegania skrzydła, pracę oku w każdej pozycji klamki, kompletność uszczelnień i obróbek, brak rys na szybach i profilach. Uwagi wpisujecie do protokołu z terminem usunięcia.

DOBRA ODPOWIEDŹ

Protokół odbioru jako standard, z miejscem na uwagi i terminem ich usunięcia, podpisany przez obie strony.

POWINNO CIĘ ZANIEPOKOIĆ

Brak protokołu i prośba o podpis „że wszystko gra” zanim obejrzyś efekt.

NOTATKI

12 Jakie dokumenty dostanę i jak zgłaszam reklamację?

Każde okno objęte normą PN-EN 14351-1 musi mieć oznakowanie CE i deklarację właściwości użytkowych, w której producent deklaruje między innymi Uw, przepuszczalność powietrza, wodoszczelność i odporność na obciążenie wiatrem. Standardowo przekazuje się ją elektronicznie, a wersję papierową na żądanie nabywcy. Niezależnie od gwarancji producenta konsumentowi przysługuje odpowiedzialność sprzedawcy za brak zgodności towaru z umową przez dwa lata od wydania rzeczy, przy czym w pierwszej kolejności można żądać naprawy lub wymiany.

DOBRA ODPOWIEDŹ

Lista dokumentów podana od ręki, wskazany kanał i czas reakcji na zgłoszenie, jasne rozróżnienie gwarancji od uprawnień ustawowych.

POWINNO CIĘ ZANIEPOKOIĆ

Mylenie gwarancji z uprawnieniami wobec sprzedawcy albo zdanie „deklaracji się nie wydaje klientom”.

NOTATKI

Trzy oferty obok siebie

Wypełnij tę tabelę po każdej rozmowie, jeszcze w samochodzie, zanim szczegóły się pomieszą. Po trzech spotkaniach nikt nie pamięta, kto co obiecał, i właśnie na tym opiera się większość nieporozumień przy stolarce.

Co porównujesz	Oferta 1	Oferta 2	Oferta 3
Firma i osoba kontaktowa			
Cena brutto i stawka VAT			
Demontaż i wywóz w cenie			
Obróbka ościeży w cenie			
Parapety wewnętrzne i zewnętrzne			
System profilowy i klasa (A / B)			
Uw całego okna			
Pakiet szybowy i ciepła ramka			
Szkło bezpieczne, gdzie			
Klasa RC całego wyrobu			
Montaż warstwowy (trzy warstwy)			
Kto montuje			
Termin i skutek opóźnienia			
Zadek czy zaliczka, ile			
Gwarancja: zakres i kto serwisuje			
Protokół odbioru			

Jeżeli po wypełnieniu tabeli okaże się, że najtańsza oferta ma najwięcej pustych pól, to nie przypadek. Puste pole zwykle oznacza pozycję, która pojawi się później jako dopłata albo nie pojawi się wcale.

Skąd pochodzą liczby z tej checklisty

Nie powołujemy się na opinie, tylko na przepisy i normy, które możesz sprawdzić sam. Poniżej pełna lista.

Zadatek

Art. 394 Kodeksu cywilnego. Reguluje skutki zadatku przy niewykonaniu umowy, w tym prawo żądania sumy dwukrotnie wyższej.

Odpowiedzialność za wadliwy montaż

Art. 43b ust. 5 ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Brak zgodności wynikający z niewłaściwego zamontowania obciąża przedsiębiorcę, jeżeli montaż przeprowadził on lub odbył się na jego odpowiedzialność.

Reklamacja towaru

Ustawa o prawach konsumenta w brzmieniu obowiązującym od 1 stycznia 2023 r. Dwuletnia odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową, w pierwszej kolejności naprawa lub wymiana.

Wymagania cieplne

Rozporządzenie w sprawie warunków technicznych, wartości obowiązujące od 1 stycznia 2021 r.: okna pionowe 0,9 W/(m²·K), okna dachowe 1,1, drzwi zewnętrzne 1,3. Metoda wyznaczania Uw: PN-EN ISO 10077-1.

Stawka VAT

Art. 41 ust. 12 i 12c ustawy o podatku od towarów i usług. Społeczny program mieszkaniowy: dom jednorodzinny do 300 m², lokal mieszkalny do 150 m² powierzchni użytkowej, powyżej limitu stawka stosowana proporcjonalnie.

Klasa profilu PVC

PN-EN 12608. Klasa A: ścianki widoczne od 2,8 mm, niewidoczne od 2,5 mm. Klasa B: 2,5 mm i 2,0 mm. Klasa C bez wymagań w tym zakresie.

Szkoło bezpieczne

PN-EN 12600. Klasyfikacja na podstawie badania wahadłem, oznaczenie trzyczłonowe, na przykład 1B1.

Odporność na włamanie

PN-EN 1627. Klasy RC1 do RC6 różnicowane zestawem narzędzi i czasem oporu. Badaniu podlega kompletny wyrób, nie pojedyncze komponenty.

Dokumenty wyrobu

PN-EN 14351-1 wraz z obowiązkiem oznakowania CE i wydania deklaracji właściwości użytkowych obowiązującym od 1 lipca 2013 r.

Montaż warstwowy

Wytyczne montażu warstwowego opisywane w instrukcjach ITB i wytycznych RAL: warstwa wewnętrzna paroszczelna, środkowa termoizolacyjna, zewnętrzna paroprzepuszczalna.

Ta checklista ma charakter informacyjny i nie jest poradą prawną. Przy dużych inwestycjach albo sporze z wykonawcą warto skonsultować umowę z prawnikiem.

Każde z tych pytań ma na portalu własne rozwinięcie

Jeżeli któraś odpowiedź wykonawcy wymaga sprawdzenia albo chcesz wejść głębiej w temat, na jakoscdomu.pl znajdziesz osobny tekst do każdego z dwunastu zagadnień, z parametrami, normami i typowymi błędami.

Parametry i normy

jakoscdomu.pl/parametry-uw
jakoscdomu.pl/budowa-okna-profil
jakoscdomu.pl/szyby-pakiety
jakoscdomu.pl/okna-antywlamaniowe

Montaż

jakoscdomu.pl/cieply-montaz-okien
jakoscdomu.pl/montaz-okien
jakoscdomu.pl/luz-montazowy
jakoscdomu.pl/parapety

Umowa i reklamacja

jakoscdomu.pl/jak-czytac-oferte
jakoscdomu.pl/reklamacja-montazu
jakoscdomu.pl/cena-okien
jakoscdomu.pl/ulga-termomodernizacyjna

Co zrobić z tą checklistą

- 1 Wydrukuj po jednym egzemplarzu na każde spotkanie. Notatki robione na miejscu są warte więcej niż wspomnienia po trzech rozmowach.
- 2 Zadaj pytania w tej kolejności, w jakiej są ułożone. Blok o wycenie ustawia rozmowę, blok o produkcie ją weryfikuje, blok o montażu pokazuje, z kim naprawdę masz do czynienia.
- 3 Przenieś odpowiedzi do tabeli na stronie szóstej jeszcze tego samego dnia i porównaj oferty dopiero wtedy, gdy wszystkie trzy kolumny są wypełnione.

Dwa razy w miesiącu jeden konkret o stolarce

Zapis na jakoscdomu.pl/newsletter, wypisanie jednym kliknięciem.