

## VELUX Garancija na proizvod

Hvala Vam na kupovini VELUX proizvoda. Veoma smo ponosni na sve što proizvodimo, kao i na činjenicu da većina vlasnika VELUX proizvoda, nikada nije morala da koristi VELUX garanciju. Ukoliko krajnji korisnici<sup>1)</sup> budu ikada imali neko pitanje u vezi sa proizvodom VELUX, ova garancija ce vam pomoci u objašnjenju načina na koji bismo mogli da odgovorimo. Također, treba istaći da će krajni korisnik<sup>1)</sup> pored ove garancije imati i odvojena zakonska prava, koja proizlaze iz prodaje VELUX proizvoda. Ova garancija niti na bilo koji način, ne utiče na ta prava. Uputstva u vezi sa svakim posebnim zakonskim pravom mogu se dobiti od prodavca ili nekog drugog odgovarajućeg savjetnika. Potrošač po zakonu ima pravo na pravna sredstva koja mu prodavac mora besplatno osigurati u slučaju neusklađenosti robe, pri čemu komercijalna garancija nema uticaja na ta pravna sredstva.

### 1. Primjena garancije na proizvod

VELUX Bosna i Hercegovina d.o.o. („VELUX“) obezbjeđuje krajnjim korisnicima<sup>1)</sup> garanciju u vezi sa proizvodima VELUX na slijedeći način:

<b>VELUX garancija na proizvode pokriva sledece proizvode:</b>	<b>Garantni rok:</b>
<b>VELUX krovni prozori i proizvodi za ugradnju</b>	
VELUX krovne prozore uključujući ostakljenje. VELUX opšave VELUX instalacijske proizvode kao VELUX obloge, VELUX obrub za izolaciju okvira, VELUX parna brana (folija), VELUX produžetak okvira i VELUX pomoćne grede. Produžena garancija: Kada je korišten VELUX instalacioni proizvod „BDX“ ili sličan odgovarajući proizvod istog kvaliteta (osigurava ispravnu i vodonepropusnu instalaciju) za instalaciju VELUX krovnih prozora, VELUX daje dodatnu petogodišnju garanciju na VELUX krovne prozore, uključujući stakla, opšave i instalacijske proizvode.	5 godina  (10 godina gdje je primjenljiva „produžena garancija“)
VELUX krovne prozore za ravni krov	5 godina
VELUX kupole (ovo uključuje i krilo za ventilaciju)	5 godina
VLT 1000 prozor za izlaz na krov (prozor za izlaz na krov posebno dizajnirana za neizolirane nenaseljene tavane)	2 godine
<b>VELUX Svjetlosne tunele</b>	
VELUX Svjetlosne tunele uključujući ostakljenje	5 godina
<b>VELUX proizvode za dekoraciju i zaštitu od sunca</b>	
<b>Unutrašnje</b>	
VELUX roletne, VELUX mreže za zaštitu od insekata	3 godine
<b>Vanjske</b>	
VELUX vanjske roletne i VELUX vanjske tende na el. upravljanje	5 godine
VELUX vanjske tende na ručno upravljanje	3 godine
<b>VELUX proizvodi za upravljanje VELUX proizvodima za dekoraciju i zaštitu od sunca</b>	
VELUX proizvodi za ručno upravljanje (npr. šipke)	1 godina

<b>VELUX motori I drugi proizvodi koji se koriste za električno ili solarno upravljanje.</b>	
VELUX motori (električni ili solarni) za upravljanje prozorima (uključujući već ugrađene motore od strane kompanije VELUX za VELUX krovne prozore i VELUX prozore za ravni krov) i za upravljanje VELUX proizvodima za dekoraciju i zaštitu od sunca (osim motora za VELUX vanjske roletne i VELUX vanjske tende).  Ostale VELUX proizvode koji se koriste na električno ili solarno upravljanje (kontrolne ploče, kontrolne jedinice, senzori, itd.), uključujući komponente instalirane od strane kompanije VELUX u VELUX krovne prozore i VELUX krovne prozore za ravne krovove.	1 godina
VELUX motore za VELUX vanjske roletne i VELUX vanjske tende na električni pogon	5 godina
Električni motori i popratni električni proizvodi koji se koriste za odimljavanje, uključujući i električne VELUX komponente za odimljavanje preinstalirane od kompanije VELUX u VELUX krovni prozore i VELUX krovne prozore za ravne krovove	1 godina
<b>Rezervni dijelovi koje obezbjeđuje kompanija VELUX</b>	
Ukoliko je kvar na rezervnom dijelu nastao u vrijeme trajanja garantnog perioda <sup>2)</sup> koji započinje od momenta prodaje odnosno isporučivanja krajnjem kupcu <sup>3)</sup> VELUX će, prema vlastitom izboru: 1) popraviti VELUX proizvod bez naknade za material i uslugu popravke ili 2) obezbjediti zamjenski VELUX proizvod i isporučiti besplatno do mjesta kupovine ili do krajnjeg kupca <sup>1)</sup> .	2 godine
<b>Zamjenska stakla</b>	5 godina
<b>Ostali VELUX proizvodi</b>	
Ostali VELUX proizvodi	2 godine

Garancija se primjenjuje na gore navedene proizvode koji se nalaze u Bosni i Hercegovini isporučeni su prvom krajnjem korisniku nakon 01.07.2023.

Prava koja koristite iz ove garancije ne utiču na bilo koja odvojena zakonska prava koje imate, a u skladu sa ovom garancijom VELUX će po svom izboru poduzeti jedno od sljedećeg:

1) popraviti neispravan VELUX proizvod na VELUX lokaciji ili na lokaciji krajnjeg korisnika<sup>1)</sup> po odluci VELUX-a, ili 2) obezbjediti zamjenu VELUX proizvoda i besplatno je isporučiti na lokaciju kompanije VELUX ili krajnjem korisniku<sup>1)</sup> po odluci kompanije VELUX 3) refundirati krajnjem korisniku<sup>1)</sup> iznos kupovne cijene za proizvod VELUX, ili 4) poduzeti neku drugu radnju koja se odnosi na određeni VELUX proizvod.

Ova garancija se odnosi samo na proizvode VELUX koji su gore navedeni, pod uslovima navedenim u nastavku, uključujući (ali ne ograničavajući se) na uvjete u tački 4. Osim toga, ova garancija se odnosi samo na kvar koji nije negiran, kako je navedeno u Odjeljku 3.

## 2. Garantni rok

Reklamacije po osnovu ove garancije moraju biti dostavljene u skladu sa Odjeljkom 5 i u garantom roku koji, osim ako nije drugačije navedeno, će početi na dan kada je VELUX proizvod prodat prvom krajnjem korisniku<sup>3)</sup> i koji će isteći na kraju garantnog roka<sup>2)</sup> za odgovarajući VELUX proizvod na koji je uložena reklamacija.

## 3. Nedostaci koje pokriva ova garancija

U skladu sa uslovima, ova garancija će pokriti nedostatke koji nastaju u proizvodnji određenog proizvoda uključujući korištene materijale u proizvodnji. Druge vrste nedostataka u vezi sa proizvodima VELUX

nisu obuhvaćene ovom garancijom i samatraće se neosnovanim za preuzimanje odgovornosti za takve nedostatke.

#### 4. Uslovi

Reklamacije po osnovu ove garancije neće biti prihvaćene, ako je određeni nedostatak direktna ili indirektna posljedica a) montaže proizvoda, (uključujući (ali ne ograničavajući se na) ako se montaža vrši u suprotnosti sa uputstvima za montažu VELUX proizvoda ili suprotno standardima izrade), b) montaža proizvoda izvan preporučenog područja montaže, c) rad u suprotnosti sa standardima rada ili zloupotreba, d) amortizacije, e) korištenje neodgovarajućih rezervnih dijelova, potrošnih ili pratećih elemenata (npr. napajanje strujom), f) transport, g) bilo koji oblik neprimjerenog rukovanja, h) modifikacija proizvoda ili i) drugih faktora koji se, osim onih koji se odnose na proizvodnju određenih proizvoda ili materijala koriste u proizvodnji.

Osim toga, ova garancija se neće primjenjivati na nedostatke koji su direktna ili indirektna posljedica nemara uključujući (ali ne ograničavajući se na)neodržavanje, neobavljanje redovnih ispitivanja i / ili servisiranja, ili zbog nemara u održavanju proizvoda, kao što je opisano u / uputstvu za korištenje/održavanje ili uputstvu za upotrebu, ili gdje je kvar mogao biti spriječen održavanjem kao što je opisano u uputstvima za korištenje/ održavanja ili uputstvu za upotrebu. Sve instrukcije ili uputstva za upotrebu mogu se dobiti od kompanije VELUX ili se mogu preuzeti sa stranice [www.VELUX.com](http://www.VELUX.com) ili [www.VELUX.ba](http://www.VELUX.ba).

Ova garancija ne pokriva reklamacije koje se odnose na:

VELUX ne garantuje da će softver proizvoda raditi bez grešaka ili neprekidno, da će se nedostaci u softveru biti ispravljani ili da će softver biti kompatibilan sa budućim proizvodima VELUX ili softverom VELUX.

- neslaganje u boji onih dijelova koji nisu vidljivi pri uobičajenoj upotrebi;
- bilo kakva promjena boje, ili izbljedjelost bilo da su izazvani suncem / kondenzacijom / kiselim kišama / zapljuskivanjem slanom vodom ili bilo koje druge okolnosti nastanka korozije ili promjene materijala;
- bilo kakve dekoracije, kao što su na primjer viseće tkanine ili letvice žaluzine, ili promjene u zaptivačima stakla;
- čvorovi u drvetu;
- neizbježno i / ili očekivano smanjenje efikasnosti proizvoda, uključujući tehničke vrijednosti / specifikacije kao i opće tolerancije efikasnost;
- promjene koje se prirodno javljaju u materijalima koji se koriste;
- pogrešno, smanjeno ili ograničeno funkcionisanje ili potpuno nefunkcionisanje odvoda vode koje je rezultat blokiranja usljed leda, snijega, grančica itd;
- nesavršenosti, uključujući promjenu boje, sjene ili oznake itd. u staklu, koji su bili prisutni u vrijeme isporuke ili su nastali u okviru garantnog roka<sup>2)</sup> a koji bitno ne narušavaju vidik;
- korozija (na čvrstim dijelovima);
- degradacija solarnih ćelija;
- oštećenja kao posljedica nesretnog slučaja, uključujući, ali ne ograničavajući se na slučajni lom stakla, naprsnuće ili lom kupole;
- problemi zbog prodora vode, prilikom stvaranja ledenica, a koji nisu posljedica kvara proizvoda VELUX ;
- pogrešno projektovanje ili izgradnja objekta;
- promjene sastavnih dijelova konstrukcije i sl;
- izmjene proizvoda VELUX pokrivenih garancijom;
- dodavanje dijelovaza koje ne postoji odobrenje;
- ekstremni vremenski uslovi, munja ili teški grad;
- ugradnja na mjestima na kojima je visoka vlažnost i na mjestima gdje ne postoji adekvatna kontrola ventilacije i vlažnosti;
- proizvodi korišteni u uslovima koji ne odgovaraju ograničenjima njihovog dizajna;
- izloženost određenim procesima nakon isporuke npr. pjeskarenje, bakropis, lepljenje ili druge površinske obrade;
- varijacije u boji stakla ili plastike ili štete uzrokovane nepovoljnim uslovima kao što su korozivni faktori iz životne sredine uključujući kisele kiše;
- korozije stakla kao rezultat stajave vode i otpadaka boje na staklu;

- kondenzacija na krovnim prozorima i modularnim svjetlarnicama isvako oštećenjenastalo dejstvom vode koja se može javiti kao prirodni rezultat vlage unutar ili izvan zgrade ili razlike između temperatura unutar i izvan zgrade;
- reklamacije u vezi sa dijelovima stakla između kojih je urađena izolacija gdje je svaki sloj nanešen na staklenu površinu, i
- bilo koja slična stanja bez obzira da li su okarakterisana kao nedostaci.

VELUX ne želi da ovom garancijom ograniči ili izbjegne odgovornost pri čemu bi posebna zakonska prava krajnjeg korisnika<sup>1)</sup> učinila neprimjenljivim, zbog čega VELUX ne prihvata odgovornost prema ovoj garanciji ili na bilo koji drugi način za gubitak dobiti ili indirektni ili posredni gubitak nastao prema reklamaciji ili u vezi sa reklamacijom podnetom prema ovoj garanciji. Ovo obuhvata i nepreuzimanje odgovornosti za kubitke prouzrokovane direktno ili indirektno incidentima izvan kontrole VELUX, uključujući, ali ne ograničavajući se na štrajkove, požar, rat, terorizam, ograničenja uvoza, političke nemire, neobične prirodne pojave, vandalizam ili druge više sile.

U isto vrijeme, VELUX ne izbjegava ili ograničava zahtjeve da se izbjegne odgovornost koju bi posebna zakonska prava krajnjeg korisnika<sup>1)</sup> učinila neizvršivom, i prema tome VELUX neće biti odgovoran za bilo koje štetu koju pretrpe lica ili imovina, uključujući sam proizvod VELUX koji je pokriven garancijom, a koja je prouzrokovana neovlaštenim pokušajem da se popravi ili zamjeni proizvod VELUX.

VELUX može, po sopstvenom izboru, da odbije da obezbjedi bilo koji pravni lijek ili sve pravne lijekove prema ovoj garanciji ukoliko se bilo kojim neovlaštenim pokušajem da se popravi ili zamjeni proizvod VELUX pokriven garancijom prouzrokuje dalja šteta. Savjetujemo da ne pokušavate da popravite ili zamijenite VELUX proizvod bez odobrenja kompanije VELUX jer će reklamacije u vezi sa nedostacima koji nastanu kao posljedica toga biti odbijene. Odgovornost je krajnjeg korisnika<sup>1)</sup> da ublaži i minimizira štetu prouzrokovanu vodom kao i bilo koju drugu štetu koju proizvod VELUX pokriven garancijom može izazvati.

## **5. Reklamacija u pisanoj formi**

Da bi uputili reklamaciju na osnovu ove garancije, krajnji korisnik <sup>1)</sup> je dužan dati podneti reklamaciju u pisanoj formi u okviru garantnog roka<sup>2)</sup> i u svakom slučaju u roku od dva mjeseca od dana nakon što je krajnji korisnik<sup>1)</sup> otkrio ili se razumno smatra da je trebao da otkrije nedostataka zbog kojeg podnosi reklamaciju. Reklamacija u pisanoj formi mora da se pošalje na dole navedenu adresu kompanije VELUX.

## **6. Dodatni uslovi**

Ako, u vrijeme popravke ili zamjene, VELUX proizvod više nije u proizvodnji ili se više ne proizvodi u istoj verziji (oblik, boja, omot, završne obrade sl) VELUX ima pravo da ga popravi ili zamijeni sa sličnim proizvodom VELUX.

Također, kao uslov ove garancije, VELUX ima pravo da traži da se oštećeni proizvod vrati na lokaciju kompanije VELUX ili na lokaciji krajnjeg korisnika<sup>1)</sup> kako je određeno od strane kompanije VELUX gdje će VELUX snositi nastale troškove.

## **7. Garancija za popravljene ili zamijenjene VELUX proizvode**

Kada je po osnovu ove garancije, VELUX izvršio manje popravke proizvoda VELUX, originalni garantni rok<sup>2)</sup> relevantan za taj VELUX proizvod će nastaviti teći i biti će produžen samo za period u kojem krajnji korisnik nije bio u mogućnosti koristiti VELUX proizvod.

Kada je po osnovu ove garancije VELUX izvršio zamjenu zbog kvara ili popravak, garantni rok počinje ponovo teći od dana zamjene ili popravke.

U slučajevima u kojima je prema ovoj garanciji, VELUX izvršio zamjenu ili popravak samo određenog dijela VELUX proizvoda, garantni rok počinje ponovo teći samo za taj dio.

## **8. Demontaža i ponovna montaža**

Ova garancija uključuje sve razumne troškove i izdatke nastale od demontaže i ponovne montaže VELUX proizvoda ili za pokrivanje ceradom ili druge mjere, koje mogu nastati dok se preduzimaju popravke ili zamjene.

#### **9. Servis u slučaju koji nije pokriven garancijom**

VELUX ima pravo da zahtijeva naknadu troškova posjete servisa ako reklamacija krajnjeg korisnika<sup>1)</sup> nije pokrivena ovom garancijom. Osim toga, krajnji korisnik<sup>1)</sup> će platiti sve troškove, uključujući troškove rada, koji su nastali za ispitivanje VELUX proizvoda, kao i sve troškove u vezi sa demontažom i ponovnom montažom VELUX proizvoda i zaštitu VELUX proizvoda i zgrade s ceradama itd.

#### **10. Procedura za korištenje ove garancije**

Bez obzira da li ili ne imate zahtjeve po osnovu ove garancije, u slučaju da imate problema u vezi sa našim VELUX proizvodima ili njegovom montažom, molimo Vas da direktno kontaktirate dole navedenu VELUX korisničku službu. VELUX će nastojati pružiti najbolji mogući odgovor i uslugu.

Obučeni tim korisničkog servisa je na raspolaganju za telefonske razgovore u slučaju bilo kakvih nedoumica, koje imate i koji se mogu riješiti bez potrebe za dolazak Vašem domu ili na neku drugu lokaciju.

#### **Napomene - Dodatna objašnjenja za gore navedene odredbe**

Napomena 1:

"Krajnji korisnik" znači fizička ili pravna osoba, koja je vlasnik VELUX proizvoda i koja isti nije stekla s ciljem prodaje ili montaže u okviru poslovanja.

Napomena 2:

Garantni rok počinje od datuma kada je VELUX proizvod kupljen od VELUX prodavača, koji na zahtjev kompanije VELUX mora biti potkrijepljen sa originalnom fakturom ili fakturom prodaje. Ako se datum kupovine ne može odrediti, garantni rok će početi od datuma proizvodnje, prikazano na svakom VELUX proizvodu.

Napomena 3:

"Prvi krajnji korisnik" znači krajnji korisnik, u vezi sa napomenom 1, koji prvi pribavi VELUX proizvod od kompanije VELUX, od distributera prodavača ili bilo koje druge fizičke ili pravne osobe, koja preprodaje ili ugrađuje VELUX proizvod u okviru poslovanja.

VELUX Bosna i Hercegovina d.o.o.

Džemala. Bijedica 295

71210 Ilidža

Bosna i Hercegovina

+387 33 626 494

e-mail: [velux.bih@velux.com](mailto:velux.bih@velux.com)