

Hvala što ste kupili proizvod VELUX. Ponosni smo na sve što proizvodimo i na činjenicu da većina vlasnika proizvoda VELUX nikada nije morala da koristi garanciju VELUX. Ukoliko krajnji korisnik³⁾ budu ikada imali neko pitanje u vezi sa proizvodom VELUX, ova garancija će vam pomoći u objašnjenju načina na koji bismo mogli da odgovorimo.

Takođe napominjemo da, pored ove garancije, krajnji korisnik ima posebna zakonska prava koja proističu iz prodaje proizvoda VELUX. Ova garancija ni na koji način ne utiče na ta prava. Uputstva u vezi sa svakim posebnim zakonskim pravom mogu se dobiti od prodavca ili nekog drugog odgovarajućeg savetnika.

1. Primena Garancije na proizvod

VELUX Srbija d.o.o. („VELUX“) obezbeđuje krajnjim korisnicima³⁾ garanciju u vezi sa proizvodima VELUX na sledeći način:

VELUX Garancija na proizvode pokriva sledeće proizvode:	Garantni rok:
VELUX krovne prozore i proizvode za instalaciju	
<ul style="list-style-type: none"> VELUX krovne prozore, uključujući zastakljenje VELUX opšivke VELUX proizvode koji se koriste pri montaži u formi VELUX unutrašnjih obloga, VELUX izolacionih obloga prozorskog rama, VELUX krovne hidroizolacije, VELUX parne brane, VELUX produžetka rama i VELUX potporne letve 	5 godina
Produžena garancija: Kada se VELUX-ov proizvod za ugradnju "BDX" ili slični kompatibilni proizvodi istog kvaliteta (obezbeđuju pravilnu i nepromočivu montažu) koriste za ugradnju VELUX krovnog prozora, VELUX odobrava dodatnu petogodišnju garanciju na VELUX krovne prozore, uključujući stakla, opšivke i proizvode za montažu	(10 godina kada se primenjuje „produžena garancija“)
VELUX krovne prozore za ravan krov	5 godina
VLT 1000 svetlosni otvor (svetlosni otvor dizajniran naročito za nenastanjene tavane koji nisu izolovani)	2 godine
VELUX svetlosne tunele	
VELUX svetlosne tunele, uključujući zastakljenje	5 godina
VELUX proizvode za dekoraciju i zaštitu od sunca	
Unutrašnje	
VELUX roletne, VELUX komarnike	3 godine
Spoljašnje	
VELUX spoljašnje roletne i VELUX spoljne tende na električno upravljanje	5 godina
VELUX spoljne tende na ručno upravljanje	3 godine
VELUX proizvode za upravljanje VELUX proizvodima za dekoraciju i zaštitu od sunca	
VELUX proizvode na ručno upravljanje (na primer šipka)	3 godine
VELUX motore i druge proizvode koji služe za električno i solarno upravljanje	
VELUX motore (na električni i solarni pogon) za upravljanje prozorima (uključujući već ugrađene motore od strane kompanije VELUX u VELUX krovne prozore i VELUX krovne prozore za ravne krovove) i za upravljanje VELUX proizvodima za dekoraciju i zaštitu od sunca (sem motora za VELUX spoljne roletne i VELUX spoljne tende)	3 godine
Ostale VELUX proizvode koji se koriste za električno i solarno upravljanje (kontrolne panele, kontrolne jedinice, senzore, itd.), uključujući već ugrađene delove od strane kompanije VELUX u VELUX krovne prozore i VELUX krovne prozore za ravne krovove	
VELUX motore za VELUX spoljašnje roletne i VELUX spoljne tende na električni pogon	5 godina
Motore na električno upravljanje i dodatne električne proizvode koji se koriste za odmišljavanje, uključujući električne VELUX delove za odmišljavanje već ugrađene od strane kompanije VELUX u VELUX krovne prozore i VELUX krovne prozore za ravne krovove	3 godine
Rezervni delovi koje obezbeđuje kompanija VELUX	
Ukoliko nam se defekt na rezervnom delu prijavi u toku trajanja Garantnog roka ²⁾ koji počinje od dana kada je rezervni deo prodat ili na neki drugi način dostavljen prvom krajnjem korisniku ³⁾ VELUX će, po svom izboru: 1) popraviti VELUX proizvod bez troškova materijala i usluge ili 2) zameniti VELUX proizvod i dostaviti ga bez troškova do originalnog mesta kupovine ili do krajnjeg korisnika ³⁾ .	
Ostale VELUX proizvode	2 godine

Ovo izdanje Garancije na VELUX proizvod primenjuje se od 1. jula 2016. godine u Srbiji, Crnoj Gori i Makedoniji.

Ukoliko imate prava na ovu garanciju, VELUX će prema ovoj garanciji, a ne povređujući nijedno posebno zakonsko pravo koje imate, preduzeti jednu od sledećih radnji po sopstvenom izboru: 1) popraviti proizvod VELUX koji je u kvaru na lokaciji kompanije VELUX ili na lokaciji krajnjeg korisnika³⁾ kako kompanija VELUX odredi, 2) obezbediti zamenu za proizvod VELUX i besplatno je isporučiti na lokaciju kompanije VELUX ili krajnjem korisniku³⁾ kako kompanija VELUX odredi, 3) refundirati krajnjem korisniku³⁾ originalnu kupovnu cenu za proizvod VELUX, ili 4) preduzeti neku drugu radnju koja se odnosi na određeni proizvod VELUX.

Ova garancija se odnosi samo na proizvode VELUX koji su gore navedeni i to pod dole navedenim uslovima uključujući (ali ne ograničavajući se) na uslove iz Odeljka 4. Pored toga, ova garancija se primenjuje samo na one nedostatke koji nisu nedostaci za koje se ne preuzima odgovornost a što je navedeno u Odeljku 3.

2. Garantni rok

Reklamacije prema ovoj garanciji se moraju predati u skladu sa Odeljkom 3 i u roku koji, osim ukoliko gore nije drugačije navedeno, počinje na dan prodaje proizvoda VELUX prvom krajnjem korisniku³⁾ i završava se na kraju odgovarajućeg garantnog roka²⁾ za odgovarajući proizvod VELUX na koji je uložena reklamacija.

3. Nedostaci koje pokriva ova garancija

Uz poštovanje navedenih uslova, ova garancija pokriva nedostatke koji nastaju u proizvodnji određenog proizvoda uključujući i bilo koje materijale koji se koriste u proizvodnji. Garancija ne pokriva ostale vrste nedostataka u vezi sa proizvodima VELUX i smatraće se da se ne preuzima odgovornost za takve nedostatke.

4. Uslovi

Reklamacije prema ovoj garanciji se ne prihvataju kada je određeni nedostatak direktna ili indirektna posledica a) ugradnje proizvoda (uključujući (ali ne ograničavajući se na) ugradnju koja je izvršena suprotno VELUX uputstvima za ugradnju ili suprotno standardima struke), b) ugradnje proizvoda van preporučenih područja za ugradnju, c) rukovanja suprotno standardnom rukovanju ili zloupotrebe, d) amortizacije, e) upotrebe neodgovarajućih rezervnih delova, potrošnih ili pratećih elemenata (npr. napajanje strujom), f) transporta, g) bilo kog oblika neodgovarajućeg rukovanja, h) izmene proizvoda ili i) ostalih faktora koji se ne odnose na proizvodnju određenog proizvoda ili materijale koji se koriste u proizvodnji.

Pored toga, ova garancija se ne primenjuje na nedostatke koji su direktna ili indirektna posledica nemara uključujući (ali ne ograničavajući se na) neodržavanje, neobavljanje redovnog testiranja i/ili servisiranja ili su nastali usled nemara u održavanju proizvoda na način upisan u priručniku za korišćenje/održavanje ili uputstvu za upotrebu ili u slučaju kada je nedostatak mogao biti sprečen održavanjem na način upisan u priručniku za korišćenje/održavanje ili uputstvu za upotrebu. Svi priručnici ili uputstva se mogu dobiti od kompanije VELUX ili preuzeti sa www.VELUX.com ili www.VELUX.rs.

VELUX Srbija d.o.o.
Bulevar oslobođenja 301
11040 Beograd
Srbija

Tel.: +381 11 20 57 500
Fax: +381 11 20 57 509
e-mail: office-srbija@velux.com

Ova garancija ne pokriva reklamacije koje se odnose na:

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

- neslaganje u boji onih delova koji nisu vidljivi pri uobičajenoj upotrebi;
- bilo kakvu promenu boje ili izbledelost bilo da su izazvani suncem/kondenzacijom/kiselim kišam/zapljuskivanjem slanom vodom ili bilo kojim drugim uslovom koji za posledicu ima nastanak korozije ili promenu materijala;
- bilo kakve dekoracije kao što su na primer zavese ili venecijaneri ili promene u zaptivačima stakla;
- čvorove u drvetu;
- neizbežno i/ili očekivano umanjenje efikasnosti proizvoda, uključujući tehničke vrednosti/specifikacije kao i opšte tolerancije efikasnosti;
- promene koje prirodno nastaju u materijalu koji je korišćen;
- pogrešno, ograničeno funkcionisanje ili potpuno nefunkcionisanje odvoda vode koje je rezultat blokiranja usled leda, snega, grančica, itd.;
- nesavršenosti uključujući promenu boje, senke ili oznake itd. na oknu, koje su postojale u vreme isporuke ili su nastale u garantnom roku²⁾, a koje bitno ne umanjuju vidik;
- korozija (na čvrstim delovima);
- degradacija solarnih ćelija;
- oštećenje kao posledica nesrećnog slučaja, uključujući ali ne ograničavajući se na slučajan lom stakla, naprsnuće ili lom kupole;
- problemi nastali usled ulaska vode prilikom stvaranja ledenica a koji nisu posledica kvara proizvoda VELUX;
- pogrešnog projektovanja ili izgradnje objekta;
- kretanja sastavnih delova konstrukcije ili slično;
- izmene proizvoda VELUX pokrivenih garancijom;
- dodavanje komponenta za koje ne postoji odobrenje;
- ekstremni vremenski uslovi, oluje ili jak grad;
- ugradnja na mestima na kojima je visoka vlažnost i na mestima na kojima ne postoji propisna ili odgovarajuća kontrola ventilacije ili vlažnosti;
- proizvodi korišćeni u uslovima koji ne odgovaraju ograničenjima njihovog dizajna;
- izloženost određenim procesima nakon isporuke npr. hoblovanje, peskiranje, urezivanje, lakiranje ili neki drugi proces obrade površine;
- varijacije u boji stakla ili plastike ili oštećenja nastala dejstvom nepovoljnih uslova kao što su korozivni faktori iz životne sredine uključujući kisele kiše;
- korozija stakla kao posledica stajanje vode ili otpadaka boje na staklu;
- kondenzacija na krovnim prozorima i modularnim svetlarnicima i svako oštećenje nastalo dejstvom vode, koje može nastati kao prirodni rezultat vlažnosti u zgradi ili van nje ili razlike između temperatura unutar i izvan zgrade;
- reklamacije u vezi sa delovima stakla između kojih je urađena izolacija a gde je svaki sloj nanesen na staklenu površinu, i
- bilo koja slična stanja bez obzira da li su okarakterisana kao nedostaci.

VELUX ne želi da ovom garancijom ograniči ili izbegne odgovornost, pri čemu bi posebna zakonska prava krajnjeg korisnika³⁾ učinila takve naše namere neizvršivim, 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 upotrebu proizvoda. Pored toga, VELUX ne preuzima odgovornost za gubitke prouzrokovane direktno ili indirektno događajima van kontrole VELUX, uključujući ali se ne ograničavajući se na industrijske sporove, požar, rat, terorizam, ograničenje uvoza, političku nestabilnost, neobičajene prirodne pojave, vandalizam ili drugi vid više sile.

U isto vreme, VELUX ne izbegava ili ograničava zahteve da se izbegne odgovornost koju bi posebna zakonska prava krajnjeg korisnika³⁾ 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 neovlašćenim pokušajima da se popravi ili zameni proizvod VELUX.

VELUX može, po sopstvenom izboru, da odbije da obezbedi bilo koji pravni lek ili sve pravne lekove prema ovoj garanciji ukoliko se bilo kojim neovlašćenim pokušajem da se popravi ili zameni proizvod VELUX pokriven garancijom prouzrokuje dalja šteta. Savetujemo da ne pokušavate da popravite ili zamenite VELUX proizvod bez odobrenja kompanije VELUX jer će reklamacije u vezi sa nedostacima koji nastanu kao posledica toga biti odbijene.

Krajnji korisnik³⁾ je dužan da ublaži i umanjiti štetu prouzrokovanu vodom i svaku drugu štetu koju proizvod VELUX roko²⁾ koji se odnosi na određeni proizvod VELUX nastavlja da teče i neće se produžavati.

5. Reklamacija u pisanoj formi

Da bi mogao da se pozove na ovu garanciju, krajnji korisnik³⁾ mora da podnese reklamaciju u pisanoj formi u odgovarajućem garantnom roku²⁾ a u svakom slučaju u roku od dva meseca nakon što je krajnji korisnik³⁾ otkrio ili se razumno smatra da je trebalo da otkrije nedostatak zbog kojeg podnosi reklamaciju. Reklamacija u pisanoj formi mora da se pošalje na dole navedenu adresu kompanije VELUX.

6. Dodatni uslovi

Ukoliko se, u vreme popravke ili zamene, proizvod VELUX više ne izrađuje ili ne postoji u istoj verziji (forma, boja, premaz, završna obrada, itd), VELUX ima pravo da ga popravi ili zameni sličnim proizvodom VELUX.

Pored toga, kao jedan od uslova iz ove garancije, VELUX ima pravo da zatraži da se oštećeni proizvod vrati (o trošku krajnjeg korisnika³⁾) na lokaciju kompanije VELUX ili na lokaciju krajnjeg korisnika³⁾, kako VELUX odredi.

7. Garancija za popravljivi ili zamenjeni proizvod VELUX

Kada VELUX preuzme da, u skladu sa ovom garancijom, popravi ili zameni proizvod VELUX, originalni Garantni rok²⁾ koji se odnosi na određeni proizvod VELUX nastavlja da teče i neće se produžavati.

8. Demontaža ili ponovna ugradnja

Ova garancija ne obuhvata troškove i izdatke koji su posledica demontaže ili ponovne ugradnje proizvoda VELUX ili su nastali u vezi sa pokrivanjem mesta ceradom ili predužimanjem drugih mera tokom radova na popravci ili zameni proizvoda.

9. Servis u slučaju koji nije pokriven garancijom

VELUX ima pravo da traži naknadu za troškove servisa ukoliko reklamacija krajnjeg korisnika³⁾ nije pokrivena ovom garancijom. Pored toga, krajnji korisnik³⁾ plaća sve troškove, uključujući troškove rada, koji su nastali prilikom ispitivanja proizvoda VELUX, kao i sve troškove u vezi sa demontažom i ponovnom ugradnjom proizvoda VELUX i prilikom zaštite proizvoda VELUX i zgrade ceradom i slično.

10. Procedura za korišćenje ove garancije

I u slučaju da imate reklamaciju prema ovoj garanciji i u slučaju da je nemate, ukoliko imate pitanja u vezi sa našim proizvodima VELUX ili njegovom ugradnjom, molimo kontaktirajte Odeljenje za usluge klijentima kompanije VELUX direktno na dole navedenu adresu. VELUX će nastojati da pruži najbolji mogući odgovor i uslugu.

Obučeni članovi tima za usluge klijentima mogu vam telefonom odgovoriti na sva pitanja koja imate i time rešiti probleme tamo da nema potrebe da se dolazi kod vas kući ili na neku drugu lokaciju.

Napomene – Dodatna objašnjenja gore navedenih odredbi

Napomena 1: „Krajnji korisnik“ je fizičko ili pravno lice koje poseduje proizvod VELUX i koje ga nije pribavilo radi dalje prodaje ili ugradnje u okviru svoje delatnosti.

Napomena 2: Garantni rok počinje od datuma kada je proizvod VELUX kupljen od prodavca proizvoda VELUX što se na zahtev kompanije VELUX mora dokazati originalnom fakturom ili računom. Ukoliko se datum kupovine ne može dokazati, garantni rok počinje od datuma proizvodnje koji je naveden na svakom proizvodu VELUX.

Napomena 3: „Prvi krajnji korisnik“ je krajnji korisnik iz Napomene 1 koji prvi pribavi proizvod VELUX od kompanije koja prodaje VELUX proizvode, od prodavca ili nekog drugog fizičkog ili pravnog lica koje preprodaje ili ugrađuje proizvod u okviru svoje delatnosti.

Kupac	Prodavac
Ime i prezime	Preduzeće
Adresa	Kupljeni proizvodi
Telefon	
E-mail	Datum i pečat