

## JAMSTVENI LIST

### Općenito

Jamstveni list potvrđuje kvalitetu proizvoda iz proizvodnog programa tvrtke Lokve d.o.o. Kupac potvrđuje svojom ovjerom (dokument - potvrda narudžbe) suglasnost sa definiranim elementima potvrde narudžbe koja sadrži tipologiju proizvoda, veličinu, boju i ostale tehničke karakteristike proizvoda. Jamstveni list važeći je isključivo uz predočenje ispostavljenog računa.

### Jamstvo

Proizvođač jamči za kvalitetu i pravilan rad proizvoda u garancijskom roku koji počinje teći sa danom isporuke proizvoda kupcu. Sastavni dio jamstvene izjave čini dokument PRIRUČNIK ZA RUKOVANJE I ODRŽAVANJE PROIZVODA LOKVE, te se prilikom preuzimanja proizvoda također uručuje kupcu. Nepravilno rukovanje i održavanje proizvoda koje nije u skladu s Uputama za rukovanje i održavanje proizvoda može dovesti do ogrebotina, loma, promjene u strukturi i boji profila te oksidaciji okova što ne može biti predmet garancije.

U slučaju vlastite montaže ne garantiramo ispravno funkcioniranje prozora i vrata te u koliko je došlo do oštećenja proizvoda uslijed nestručne montaže, jamstvo se ne uvažava. Skladištenje robe koje nije u skladu sa Priručnikom (vlaga, izloženost agresivnim tvarima...) može dovesti do oštećenja čime je jamstvo potraživanja isključeno.

Za nastavljanje ili vršenje servisnih poslova, kupac mora omogućiti nesmetan pristup do elemenata prozora (odmicanje npr. zavjesa, dijelova pokućstva i sl.) kao i pokrivanje podova. U koliko navedeno nije izvršeno, proizvođač ne preuzima odgovornost za eventualno nastalu štetu. Vidne greške potrebno je reklamirati odmah prilikom preuzimanja ili dostave robe.

### Reklamacija

Kupac je dužan prilikom preuzimanja pregledati proizvode, utvrditi da je roba bez manjkavosti, da ne odstupa u kvaliteti i količini definiranim u potvrdi narudžbe te postupati sukladno načelu savjesnog i dobrog vlasnika. U protivnom se eventualna odstupanja ne mogu smatrati predmetom reklamacije.

Po završetku montaže proizvoda montažer u prisustvu kupca popunjava: ZAPISNIK O UGRAĐENOJ STOLARIJI I IZVEDENIM RADOVIMA i ZAPISNIK O PREGLEDU OBJEKTA. Kupac i montažer ga svojim potpisom ovjeravaju, te u koliko postoje primjedbe na stolariju ili izvršenu uslugu, isto se navodi uz opis izvedenih radova, opis greške/primjedbe (da li je nastala od strane kupca, montažera ili prijevoznika), te se prilažu fotografije.

U slučaju da je kupac nakon uspješno obavljene primopredaje izvršenih radova i proizvoda uočio manjkavost proizvoda ili usluge montaže, dužan je u roku od 2 dana od dana započete ugradnje isto prijaviti i dokumentirati fotografijom.

## GARANCIJSKO RAZDOBLJE

Na isporučene i ugrađene proizvode dajemo:

# 5 GODINA GARANCIJE

- 5 Na funkcionalnost vezanih materijala kao što su drvo, profili od aluminija kod izvedbi prozorskih sustava od drveta sa oblogom od aluminija
- 5 Kod izolacijskog stakla protiv pojave kondenzata u prostoru među staklima.
- Kondenzacija na površinama stakla nastupa pojedinačno na prozorima čije je staklo visoke toplinske izolativnosti, u rano jutro, kod visoke vlažnosti. To nastaje zbog toga što je temperatura površine stakla noću, zbog visoke toplinske izolacije niža od temperature okoline. Unutarnja se temperatura teško širi na vanjsko staklo zbog dobre izolativnosti. Rano u jutro može se dogoditi da se vanjski zrak nešto brže ugrije od vanjskog prozorskog stakla. Zbog visoke vlažnosti dolazi do kondenzacije na staklu. Kako temperatura zagrijavanja stakla raste, zamagljenost – rošenje će se izgubiti. Ta pojava je dokaz da je toplinska izolacija odlična. Pojava kondenzata kako na vanjskom tako i na unutarnjem staklu uvjetovana je fizikalnim procesima i to se ne može reklamirati.
- Butil (brtvena masa) smije stršiti u prostoru među staklima za 1 mm na dva mjesta u širini 2 mm i u dužini 10 mm.
- U slučaju mijenjanja stakla, razlika u boji stakla u usporedbi s novim ugrađenim staklom i ostalim postojećim staklima nije predmet reklamacije.
- Za uleknuće, zveckanje razdjelnicima unutar izolacijskog stakla, termički i mehanički lom stakla ne daje se garancija.
- Mane stakla koje nisu vidljive s udaljenosti od 2 m kod dnevnog svjetla, bez direktnog sunčevog i umjetnog svjetla, ne svrstavaju se u greške.

## 3 GODINE GARANCIJE

- ➊ Protiv korozije na poluolivama koje nisu mehanički oštećene
- ➋ Otpornost eloksiranih i plastificiranih aluminijskih površina protiv atmosferskih utjecaja
- ➌ Protiv oksidacije i korozije okova okova prozora i vrata

## 2 GODINE GARANCIJE

- ➊ Otpornost drvenih elemenata protiv vremenskog utjecaja, propisanu tvrdoću proizvoda, postojanost dimenzija prema standardima
- ➋ Funkcionalnost proizvoda i ugrađenog okova za nesmetan rad za prozore, balkonska vrata, panoramske stijene i ostale proizvode iz proizvodnog programa Lokve
- ➌ Mehaničku stabilnost krila i dovratnika
- ➍ Ugrađeni okov za škure i žaluzine te otpornost na normalne vremenske utjecaje, tvrdoću okova, besprijekoran rad kod normalne upotrebe

## **Garancija se neće uvažiti u sljedećim slučajevima:**

- Ukoliko reklamirani proizvod nije u potpunosti plaćen
- Za manja odstupanja u konstrukciji, boji, mjerama i sl.
- Drvo je prirodni materijal te lagane razlike u strukturi i boji nisu i ne mogu biti predmet reklamacije (moguće je da pojedini sastavni dijelovi malo odstupaju međusobno po boji, npr. letvice ostakljivanja, opšavne letvice i sl.), a također predmetom reklamacije ne može biti ni razlika u boji ili tonu boje proizvoda koje je kupac naručio u slučaju kasnije ponovne narudžbe. Isto vrijedi za boje koje su naručene kao ekstra dodatni izbor po RAL ton karti, a prije narudžbe nisu bile isprobane na uzorcima. Moguće je da se kod ekstra naručenih boja pojavi odstupanje u tonu boje, na osnovu razlike ručno izrađenih uzoraka i serijskih dijelova.
- Drveni prozori naručeni bez primjerene završne zaštite (debeloslojni lak), isporučuju se bez međubrušenja i pritom treba izričito paziti, da kupac sam dodatno zaštiti površinu drva primjereno odredbama za zaštitu površina jer sama impregnacija ne pruža zadovoljavajuću zaštitu drva. Lokve d.o.o. odbacuje sve reklamacije manjkova i zahtjeva za zamjenom, na osnovi neizvedene primjerne zaštite, posredno i neposredno.
- Kod proizvoda izrađenih od četinjača (posebno proizvodi izrađeni od ariša, borovine) postoji mogućnost izlučivanja smole iz strukture drveta. To izlaženje smole je prirodno i proizvođač na to ne može utjecati.
- Ukoliko je ugradnja proizvoda nestručno izvršena, odnosno nije izvršena od strane ovlaštenog montažera
- Ukoliko je reklamirani proizvod ugrađen na inzistiranje kupca, bez obzira na ukazane pogreške, a prodavač nije dao suglasnost za ugradnju
- Ukoliko je proizvod bio izložen ekstremnim vremenskim uvjetima, slanoj vodi, agresivnom plinu prije ili nakon ugradnje
- U slučaju nastalih oštećenja zbog mehaničkih i kemijskih utjecaja na površinu (udarac, ogrebotina, čišćenje), više sile, nestručne upotrebe ili preopterećenja prozora/vrata
- U slučaju da su proizvodi u momentu skladištenja bili izloženi neposrednom utjecaju vremenskih prilika (kiša, tuča, snijeg, sunce) ili su skladišteni u vlažnom i neprikladnom prostoru
- Za kvarove i oštećenja koji su nastali kao posljedica drugih nedostataka koji nisu bili pravovremeno ispravljani
- Ukoliko je proizvod proizveden po mjerama i konstrukcijskim podacima kupca, a isto nije u skladu sa tehničkim normativima i propisima proizvođača, struke, odnosno proizvođača okova (npr. prekoračenje maksimalno dozvoljenih dimenzija proizvoda)

- Raznolikost boja na pojedinim eloksiranim i prahom zaštićenih prečki na prozorskim okvirima, kao i kod aluminijskih profila i vodilica roleta, uvjetovani su proizvodnjom i materijalom, iz tog razloga za to se ne daje garancija.
- Odstupanja u nijansama boja opreme za prozore (npr. kutije sa roletom, vodilice roleta, okov, pokrivne kapice za okov, aluminijske grilje...)
- Ukoliko je proizvod ugrađen u prostor/objekt gdje vlaga prelazi 55 %
- Ukoliko se proizvodom ne postupa i ne održava u skladu sa uputama navedenim u Priručniku za rukovanje i održavanje proizvoda Lokve
- Odstupanje u nijansi boje na površini drva ili aluminijske koja je nastala uslijed djelovanja okoline nije pogreška
- Odstupanje u nijansi boje i strukturi drvenih uzoraka u konstrukciji lamele nije pogreška
- "Mane" stakla koje nisu vidljive s udaljenosti od 2 m kod dnevnog svjetla, bez direktnog sunčevog i umjetnog svjetla, ne svrstavaju se u greške
- "Mane" drva koje nisu vidljive s udaljenosti od 1 m kod dnevnog svjetla, bez direktnog sunčevog i umjetnog svjetla, ne svrstavaju se u greške