

## ГАРАНТИЙНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ СТЕКЛОПАКЕТОВ

### 1. Торговая гарантия на стеклопакеты

- 1.1 Торговая гарантия фирмы OÜ Koduaken действует в соответствии со стандартом EN 1279 “Glass in building: Insulating glass units“ на все проданные в строительных целях стеклопакеты, за исключением приведённых ниже специальных изделий (далее «Гарантия»). Гарантия означает, что фирма OÜ Koduaken гарантирует, что в проданном ею стеклопакете не будет возникать конденсатная вода между стёклами на протяжении приведённого ниже гарантийного срока, а также что гарантия не распространяется на другие дефекты, которые могут появиться в течение гарантийного срока.
- 1.2 Гарантия действует для покупателя изделия
- 1.3 Гарантийный срок рассчитывается со дня месяца продажи стеклопакета и имеет следующую длительность:
- в строениях 5 лет (за исключением стеклопакетов, монтируемых на скатные крыши/ наклонные фасады);
  - на скатных крышах/ наклонных фасадах 2 года;
  - стеклопакеты, установленные в места с тяжёлыми и агрессивными условиями (чрезмерная жара, холод, влажность, UV-излучение, пары химикатов, вибрации; напр., бани, плавательные бассейны и т.д.)
  - для пакетов особой формы с неровными краями (аркой) 2 года.

Даты производства стеклопакета напечатана на внутренней вкладке стеклопакета. В случае замены стеклопакета в гарантийном порядке начинается прохождение гарантийного срока на заменённый пакет начиная с первоначального дня продажи пакета и гарантийный срок не продлевается в связи с заменой стеклопакета.

- 1.4 Гарантия не распространяется на стеклопакеты, в производстве которых использованы:
- класс орнамента (в соответствии EN 572-5);
  - класс армирования (в соответствии с EN 572-3);
  - капиллярные трубки;
  - соотношение краёв которых более чем 1:6
  - стеклопакеты округлой формы;
  - OÜ Koduaken poolt müüdüd miinimum На стеклопакеты, проданные фирмой OÜ Koduaken и превышающие размеры минимум (150x220мм) и максимум (2700x4000мм)

### 2. Права, следующие из гарантии

- 2.1 Если в течение гарантийного срока между стёклами стеклопакета возникает конденсатная вода и все гарантийные условия выполнены, то клиент имеет право:
- на заменяющий пакет, который поставляет фирма OÜ Koduaken в соответствии с предварительно заключённым договором: либо на склад, расположенные по адресу: Петербури теэ 38, либо на объект клиента.
- 2.2 Гарантия фирмы OÜ Koduaken не покрывает расходы или ущерб, который напрямую или косвенно причинён другими сторонами.
- 2.3 Фирма OÜ Koduaken в соответствии с данными гарантийными обязательствами является ответственной только за те гарантийные случаи, которые произошли в гарантийный срок и о которых сообщено в течение разумного периода времени (обычно 2 недели) с момента обнаружения дефекта.

### 3. Условия действия гарантии

Гарантия фирмы OÜ Koduaken на стеклопакеты действительна, если:

- 3.1 Окна изготовлены и стеклопакеты установлены в рамы в соответствии с добрыми традициями изготовления окон и с международно одобренными стандартами или фирмой OÜ Koduaken.
- 3.2 Стеклопакеты хранились в чистоте и при установке в рамы не были повреждены.
- 3.3 Стеклопакеты не повреждены под воздействием внешних условий, т.е. удар, сжатие, сдвиг опорной конструкции, вибрация и т.д.
- 3.4. Стеклопакеты не повреждены химическими или абразивными средствами, а также в результате их применения, складирования или хранения на стройплощадке.
- 3.5 Стеклопакеты не складировались в наружных условиях без покрытия.
- 3.6 Стеклопакеты перед доставкой не были обработаны с помощью шлифовки, окрашивания, вытравливания, наклейками на плёнки, украшающих накладок и тейпов или какой-либо другой обработкой поверхности стекла.
- 3.7 За оконными рамами, коробками и уплотнителями осуществлён текущий уход, обеспечивая их чистоту, устойчивость к погодным условиям, а также исключая попадания излишней влаги в зону вальцовки стекла.
- 3.8 У стеклопакетов, край которых при установке в пределах промежуточной прокладки покрыт накладкой, за исключением случая специальных изделий, выдерживающих UV-излучение.
- 3.9 При установке стеклопакета в раму вместе с замазкой стеклопакета используют подходящие уплотнительные средства, которые исключают химическую реакцию между замазкой стеклопакета и материалом уплотнения.
- 3.10 Стеклопакет установлен ниже, чем 900 м от уровня моря.
- 3.11 Стеклопакет соответствует требованиям визуального качества.

### 4. Гарантия не действует

- 4.1 Если стеклопакет не соответствует следующим критериям оценки:
  - Неправильности, которые незаметны с 2-х м, не рассматриваются как дефекты;
  - Если повреждения не видны при рассеянном свете (напр., облачное небо) без прямого солнечного света или искусственного освещения.
  - Если повреждение не видно при осмотре на расстоянии 2 м изнутри и поперёк проверяемой поверхности стекла.
- 4.2 Следующие неправильности не дают право на гарантию:
  - Явления интерференции;
  - эффект двойного стекла;
  - анизотропии;
  - возникновение конденсатной воды на наружных поверхностях (запотевание стёкол)
  - встроенные элементы (свинцовое стекло, системы пожарной сигнализации, рулонные шторы и т.п.); разрушение, вызываемое вследствие термических напряжений не остаётся в зоне ответственности производителя.
  - Механическое давление на стеклопакет, причиной которого может быть: \*Точечное нажатие на стеклопакет.  
\* Нагрузка изгиба на окно в ходе проседания дома.
  - Неравномерное нагревание стекла (для незакалённого стекла опасна разница температур 40С, причиной чего может быть:  
\* Падающие на окно тени, которые вызывают разницу температур  
\* Установка плёнки, алюминиевой фольги, наклеенного профиля и т.п. на весь стеклопакет или на его часть.

- \* Ненормальное нагревание стекла, когда жалюзи или рулонные шторы установлены за стеклопакетом, не оставляя достаточного воздушного зазора.
- Вибрации, причиной которых могут быть:
  - \* Вибрация, вызванная шумом от самолётов, тяжёлых транспортных средств, взрывов.
  - \* Удары, тряска, особенно при неожиданном открывании окна с оконным фиксатором или защитным запором для детей.

## **5. Принятие решения по рекламациям**

5.1 О негерметичности стеклопакета, которая появляется в гарантийный срок, необходимо сразу письменно информировать фирму OÜ Koduaken в течение разумного срока (2 недели) после обнаружения дефекта. При необходимости (по требованию фирмы OÜ Koduaken) для обоснования жалобы на некачественные стеклопакеты нужно сделать фотографию и приложить к жалобе.

5.2 В рекламации должны быть указаны:

- дата изготовления стеклопакетов (месяц и год, они напечатаны на вкладыше);
- название изделия, конфигурация стеклопакета (типы стекла, ширина вкладки и тип), размеры и количество;
- объяснение причины рекламации;
- имя, фамилию и адрес подателя рекламации
- Здание или объект, кв которых были установлены окна фирмы OÜ Koduaken.

5.3 Обязанность подателя жалобы – доказать, что между стёкол стеклопакета попала влага и что стеклопакет при нормальных условиях затуманен.

5.4 До принятия решения по жалобе фирме OÜ Koduaken необходимо отдельно изучить данный случай. По требованию OÜ Koduaken податель жалобы должен дать возможность фирме OÜ Koduaken убедиться в обоснованности поданной жалобы путём осмотра изделия представителем, уполномоченным фирмой OÜ Koduaken. Если в результате осмотра выяснится, что жалоба была обоснованной, то расходы, связанные с осмотром, несёт фирма OÜ Koduaken. Если податель жалобы к рассмотрению жалобы может привлечь советчика со своей стороны, расходы по привлечению которого несёт податель жалобы.

5.5 Своевременные, обоснованные и поданные в соответствии с требованиями жалобы разрешает фирма OÜ Koduaken путём замены дефектных изделий на новые. Под заменой изделий понимается то, что фирма OÜ Koduaken доставляет новые стеклопакеты в соответствии с предварительно заключённым договором либо на склад по адресу Петербурге тез 38, либо на объект Заказчика. Дополнительные расходы, вытекающие из замены стеклопакета, возмещает фирма OÜ Koduaken только в случае, если в отношении возмещения расходов между клиентом и фирмой OÜ Koduaken заключено соответствующее соглашение.

## **6. Рекламации, выходящие за пределы гарантийной системы**

### **Рекламации на визуальное качество стеклопакета:**

6.1 Визуальные дефекты стеклопакета необходимо оценивать, исходя из инструкции «Визуальное качество стеклопакета».

6.2 Визуальное качество стеклопакета необходимо проверять по возможности быстро после поставки стеклопакетов. При обнаружении дефекта, который по инструкции подлежит рекламации, об этом нужно сразу проинформировать фирму OÜ Koduaken.

6.3 В жалобе нужно в дополнение к приведённому в пункте 5.2. описать как можно точнее дефект (размеры, местоположение) и приложить чертёж (по возможности фотографию) дефекта.

6.4 Принятие решения по рекламации происходит подобно приведённому в пункте 5.

6.5 В случае, если видимые дефекты находятся с наружной стороны и изделие поставлено конечному потребителю, фирма OÜ Koduaken не возмещает стоимость изделия и не заменяет бесплатно заменяемый пакет.

#### **Рекламации на разрушение стеклопакета при транспортировке (фирмой OÜ Koduaken)**

6.6 Первичная проверка на количество и контроль разрушений стеклопакета должны проводиться на основании накладных документов одновременно с передачей стеклопакета.

6.7 Информацию об отсутствующих и разбитых пакетах необходимо указать в накладной.

6.8 О пакетах, разбитых при транспортировке, необходимо проинформировать фирму OÜ Koduaken сразу после приёмки продукции. Более поздние претензии не считаются.

6.9 Об отсутствующих пакетах необходимо проинформировать фирму OÜ Koduaken сразу после приёмки продукции. Более поздние претензии не считаются.

#### **Рекламации на разрушение стеклопакетов, на пакеты, установленные другими сторонами:**

6.10 Фирма OÜ Koduaken не принимает на себя ответственность за разрушение стеклопакетов, установленных другими, так как влияющие на это факторы больше неподконтрольны фирме OÜ Koduaken.

Таковыми факторами могут быть:

Неосторожное обращение и хранение стеклопакета другими сторонами

\* Неосторожная транспортировка от фирмы OÜ Koduake на стройплощадку; транспортировка или складирование в горизонтальном положении. Стекло необходимо складировать и поднимать вертикально.

\* Неосторожное и неподобающее складирование и использование на стойтельной площадке

\* Удар по стеклу мягким или твёрдым предметом.

\* Неправильно установленные опорные колодки стекол.