



# CERTIFICATO DI GARANZIA

2024.

## Generale

Il certificato di garanzia attesta la qualità dei prodotti del programma di produzione della società Lokve d.o.o. Il cliente, con la propria conferma (documento di conferma dell'ordine), accetta gli elementi definiti nella conferma dell'ordine che include la tipologia del prodotto, le dimensioni, il colore e le altre caratteristiche tecniche del prodotto. Il certificato di garanzia è valido solo con la presentazione della fattura emessa.

## Garanzia

Il produttore garantisce la qualità e il corretto funzionamento del prodotto durante il periodo di garanzia che inizia dalla data di consegna del prodotto al cliente. Parte integrante della dichiarazione di garanzia è il documento **MANUALE PER L'USO E LA MANUTENZIONE DEI PRODOTTI LOKVE**, che viene consegnato al cliente al momento della ricezione del prodotto. L'uso e la manutenzione impropri del prodotto, non conformi alle Istruzioni per l'uso e la manutenzione del prodotto, possono causare graffi, rotture, cambiamenti nella struttura e nel colore del profilo e l'ossidazione delle ferramenta, e tali danni non sono coperti dalla garanzia.

In caso di installazione autonoma, non garantiamo il corretto funzionamento di finestre e porte e, se il prodotto viene danneggiato a causa di un'installazione non professionale, la garanzia non sarà valida.

Lo stoccaggio delle merci non conforme al Manuale (umidità, esposizione a sostanze aggressive, ecc.) può causare danni, annullando così la garanzia. Per la continuazione o l'esecuzione dei lavori di assistenza, il cliente deve consentire l'accesso senza ostacoli agli elementi delle finestre (ad esempio, rimuovendo tende, mobili, ecc.) e coprendo i pavimenti.

Se quanto sopra non viene eseguito, il produttore non si assume la responsabilità per eventuali danni. Gli errori visibili devono essere reclamati immediatamente al momento della ricezione o della consegna della merce.

## Reclami

Il cliente è tenuto a controllare i prodotti al momento della ricezione, verificando che le merci siano senza difetti, che non differiscano in qualità e quantità da quanto definito nella conferma dell'ordine e che agiscano in conformità con il principio del buon padre di famiglia. In caso contrario, eventuali discrepanze non potranno essere considerate oggetto di reclamo.

Al termine dell'installazione del prodotto, l'installatore, in presenza del cliente, compila: **IL RAPPORTO SUI SERRAMENTI INSTALLATI E LAVORI ESEGUITI** e **IL RAPPORTO DI ISPEZIONE DELL'OGGETTO**. Il cliente e l'installatore lo confermano con la loro firma e, se ci sono osservazioni sui serramenti o sul servizio eseguito, queste vengono indicate insieme alla descrizione dei lavori eseguiti, alla descrizione del difetto/osservazione (se causato dal cliente, dall'installatore o dal trasportatore), allegando le fotografie.

Nel caso in cui il cliente rilevi un difetto del prodotto o del servizio di installazione dopo la consegna e il completamento dei lavori, deve segnalarlo e documentarlo con una fotografia entro 2 giorni dall'inizio dell'installazione.



## Periodo di garanzia

### GARANZIA 5 ANNI!

Per i prodotti consegnati e installati forniamo:

- **5 anni** sulla funzionalità dei materiali correlati come legno e profili in alluminio nei sistemi di finestre in legno rivestite in alluminio.
- **5 anni** sul vetro isolante contro la formazione di condensa nello spazio tra i vetri.
- La condensa sulle superfici del vetro può verificarsi occasionalmente su finestre con vetri ad alta isolamento termico, al mattino presto, in condizioni di alta umidità. Ciò avviene perché la temperatura della superficie del vetro, di notte, a causa dell'elevato isolamento termico, è inferiore alla temperatura ambientale. La temperatura interna difficilmente si trasferisce al vetro esterno a causa del buon isolamento. Al mattino presto può accadere che l'aria esterna si riscaldi più velocemente del vetro esterno della finestra. A causa dell'elevata umidità si forma la condensa sul vetro. Man mano che la temperatura del vetro aumenta, l'appannamento/condensa scomparirà. Questo fenomeno è una prova dell'eccellente isolamento termico. La formazione di condensa sia sul vetro esterno che su quello interno è dovuta a processi fisici e non può essere oggetto di reclamo.
- Il butile (sigillante) può sporgere nello spazio tra i vetri fino a 1 mm in due punti, con una larghezza di 2 mm e una lunghezza di 10 mm.
- In caso di sostituzione del vetro, la differenza di colore del vetro rispetto a quello nuovo installato e agli altri vetri esistenti non è oggetto di reclamo.
- Non si concede garanzia per depressioni, tintinnii dei distanziatori all'interno del vetro isolante, rotture termiche e meccaniche del vetro.
- I difetti del vetro che non sono visibili da una distanza di 2 m alla luce del giorno, senza luce solare diretta e artificiale, non sono considerati difetti.

### GARANZIA 3 ANNI!

- Contro la corrosione sulle maniglie che non sono state danneggiate meccanicamente.
- Resistenza delle superfici in alluminio anodizzato e plastificato agli agenti atmosferici.
- Contro l'ossidazione e la corrosione delle ferramenta di finestre e porte.

### GARANZIA 2 ANNI!

- Resistenza degli elementi in legno agli agenti atmosferici, durezza del prodotto prescritta, stabilità dimensionale secondo gli standard.
- Funzionalità dei prodotti e delle ferramenta installate per il funzionamento senza problemi di finestre, porte finestre, pareti panoramiche e altri prodotti del programma di produzione Lokve.
- Stabilità meccanica delle ante e dei telai.
- Ferramenta installata per persiane e tapparelle e resistenza agli agenti atmosferici normali, durezza delle ferramenta, funzionamento impeccabile in condizioni di utilizzo normale.

## La garanzia non può essere accettata nei seguenti casi:

- Se il prodotto reclamato non è stato completamente pagato.
- Piccole variazioni nella costruzione, nel colore, nelle misure, ecc.
- Il legno è un materiale naturale, quindi piccole differenze nella struttura e nel colore non sono e non possono essere oggetto di reclamo (è possibile che alcuni componenti differiscano leggermente tra loro per colore, ad esempio, listelli di vetratura, listelli di rivestimento, ecc.), e anche la differenza di colore o tonalità del prodotto ordinato dal cliente in caso di un successivo nuovo ordine non può essere oggetto di reclamo. Lo stesso vale per i colori ordinati come scelta extra secondo la carta dei colori RAL, che non sono stati testati su campioni prima dell'ordine. È possibile che ci sia una variazione nella tonalità del colore nei colori ordinati extra, a causa della differenza tra campioni realizzati a mano e parti di serie.
- Le finestre in legno ordinate senza una protezione finale adeguata (vernice a spessore), vengono fornite senza carteggiatura intermedia e il cliente deve assicurarsi di proteggere ulteriormente la superficie del legno in conformità con le disposizioni per la protezione delle superfici, poiché l'impregnazione da sola non fornisce una protezione soddisfacente del legno. Lokve d.o.o. respinge tutti i reclami per carenze e richieste di sostituzione, basati sulla mancata esecuzione di una protezione adeguata, sia indirettamente che direttamente.
- Nei prodotti realizzati con legni teneri (specialmente prodotti in larice, pino) esiste la possibilità di fuoriuscita di resina dalla struttura del legno. Questa fuoriuscita di resina è naturale e il produttore non può influire su di essa.
- Se l'installazione del prodotto è stata eseguita in modo non professionale, ossia non eseguita da un installatore autorizzato.
- Se il prodotto reclamato è stato installato su insistenza del cliente, nonostante i difetti indicati, e il venditore non ha dato il consenso per l'installazione.
- Se il prodotto è stato esposto a condizioni meteorologiche estreme, acqua salata, gas aggressivi prima o dopo l'installazione.
- In caso di danni causati da influenze meccaniche e chimiche sulla superficie (urti, graffi, pulizia), forza maggiore, uso improprio o sovraccarico di finestre/porte.
- Se i prodotti sono stati esposti alle condizioni atmosferiche (pioggia, grandine, neve, sole) o conservati in un ambiente umido e inadeguato al momento dello stoccaggio.
- Per guasti e danni causati da altri difetti non riparati tempestivamente.
- Se il prodotto è stato realizzato su misure e dati costruttivi del cliente, e questo non è conforme alle norme tecniche e regolamenti del produttore, del settore, ossia del produttore della ferramenta (ad esempio, superamento delle dimensioni massime consentite del prodotto).
- La diversità dei colori sui singoli distanziali anodizzati e protetti da polvere sui telai delle finestre, così come sui profili in alluminio e sulle guide delle tapparelle, è condizionata dalla produzione e dal materiale, pertanto non si concede garanzia per questo.

- Differenze nelle tonalità di colore degli accessori per finestre (ad esempio, cassette delle tapparelle, guide delle tapparelle, ferramenta, cappucci di copertura per ferramenta, persiane in alluminio, ecc.).
- Se il prodotto è stato installato in un ambiente/edificio dove l'umidità supera il 55%.
- Se il prodotto non è trattato e mantenuto secondo le istruzioni indicate nel "Manuale per l'uso e la manutenzione dei prodotti" dell'azienda Lokve.
- La differenza nella tonalità del colore sulla superficie del legno o dell'alluminio causata dall'influenza dell'ambiente non è un difetto.
- La differenza nella tonalità del colore e nella struttura dei campioni di legno nella costruzione della lamella non è un difetto.
- I "difetti" del vetro che non sono visibili da una distanza di 2 m alla luce del giorno, senza luce solare diretta e artificiale, non sono considerati difetti.
- I "difetti" del legno che non sono visibili da una distanza di 1 m alla luce del giorno, senza luce solare diretta e artificiale, non sono considerati difetti.

