

# ГАРАНТІЙНИЙ ТАЛОН

## ДАХОВІ ВІКНА ТА АКСЕССУАРИ

### Шановний Клієнте,

Ми раді вашому вибору та дякуємо за довіру, яку ви нам виявили.

Ми впевнені, що бренд FAKRO буде для вас синонімом якості та довгострокового задоволення.

Нижче наведено обсяг гарантійної підтримки, яку ми надаємо, і ми раді допомогти вам, якщо це необхідно.

1. Цю гарантію надає компанія ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ „ФАКРО ЛЬВІВ”, 79040 м. Львів, вул. Городоцька, 355 б, код ЄДРПОУ 25551988
2. Право на цю гарантію мають лише фізичні або юридичні особи, які на момент здійснення цих прав є фактичними власниками продукції FAKRO, зазначеної у розділі 3 Гарантійного талона (далі – «продукція»). Ці особи надалі – «Уповноважені особи». Особи, які придбали продукцію для перепродажу, не вважаються Уповноваженими особами.
3. FAKRO надає Уповноваженій особі гарантію на наступну продукцію протягом зазначених термінів

➤ **Безтермінова гарантія** - на склопакет з гартованим склом від розбиття градом у дахових вікнах та вікнах-вилазах термоізоляційних, крім люків WG\_ та WLI.

➤ **10 років** на:

- дахові вікна при встановленні разом з ущільнюючими комірами;
- вікнах-вилазах термоізоляційних при встановленні разом з ущільнюючими комірами;
- вікна для плоских дахів типу C, типу F, типу G, типу Z;

➤ **5 років** на:

- на дахові вилази при встановленні разом з ущільнюючими комірами;
- вікна з нестандартними формами та розмірами;
- коміри XDP, XDS, утеплювача рамка XWT Plus, відкоси XLC. Незалежно від вищезазначеного, гарантійний термін на газові пружини становить 2 роки.

➤ **1 рік** на:

- зовнішні та внутрішні аксесуари та елементи електричного керування (це також стосується елементів у вікнах FTP-V Z-Wave, FTP-V WiFi та елементів у вікнах для плоских дахів);
- склопакети, які не входять до стандартної пропозиції
- газові пружини для вікон та дахових вилазів
- сервісні запчастини
- інші аксесуари для обслуговування / монтажні аксесуари

4. Гарантійний термін починається з дати придбання виробу Уповноваженою особою, яка вперше придбала новий виріб у FAKRO, дистриб'ютора FAKRO або іншої фізичної чи юридичної особи, яка продає або встановлює вироби у зв'язку зі своєю підприємницькою діяльністю.
5. FAKRO гарантує довговічність матеріалів, що використовуються для виготовлення продукції, та її безперебійну роботу. Гарантія поширюється лише на фізичні дефекти продукції, що виникли внаслідок притаманних їй причин, тобто внаслідок використання FAKRO дефектного матеріалу, помилок у проектуванні чи неналежного виготовлення продукції, за які FAKRO несе відповідальність.
6. Гарантійні права виникають, якщо дефект міг бути визначений на основі технічних знань на момент виготовлення виробу, і якщо причина дефекту існувала на той час. Дефект, у розумінні цієї Гарантійної картки, не включає різницю між законодавчим та чинним стандартним станом виробу на момент виготовлення та стандартами, що набули чинності пізніше, зокрема після дати продажу або передачі виробу Уповноваженій особі.

**7.** Гарантія не поширюється на такі випадки:

- будь-які зміни кольору, включаючи вицвітання, спричинені, зокрема, вологою, сонцем, конденсацією, сіллю та будь-якими іншими явищами, що спричиняють корозію або зміни матеріалу;
- природні властивості деревини, такі як відмінності в кольорі та сучки;
- пошкодження, що виникли з моменту передачі продукту першій Уповноваженій особі, що виникли з причин, відмінних від тих, що властиві продукту, тобто, зокрема, внаслідок його неправильного транспортування, зберігання, обслуговування, встановлення та/або використання (не відповідно до інструкцій, що додаються до продукту), як Уповноваженою особою, так і третіми особами, за дії та бездіяльність яких FAKRO не несе відповідальності;
- пошкодження, що виникли внаслідок використання невідповідних та/або неоригінальних (не виготовлених FAKRO або уповноваженими нею організаціями) запасних частин, аксесуарів (маркізи, жалюзі, рулонні штори тощо) та/або аксесуарів;
- естетичні зміни, такі як підвішування тканини та/або тканина з хвилями, або естетика ущільнювача склопакета;
- відмінності в кольорах продукції та кольорах зразків продукції, що містяться в маркетингових матеріалах (включаючи цінніки, каталоги, вебсайти);
- дефекти, що виникають внаслідок конденсації водяної пари, недостатньої вентиляції приміщень;
- дефекти, що виникли внаслідок недбалості та/або навмисних дій Уповноваженої особи та/або третьої сторони, за які FAKRO не несе відповідальності;
- несправності або обмеження у функціонуванні виробу, що виникли, наприклад, внаслідок засмічення, спричиненого льодом, снігом, гілками тощо;
- неправильне функціонування або обмеження у функціонуванні продукту, що виникли внаслідок факторів, не пов'язаних з продуктом, наприклад, внаслідок неправильного будівельного проекту
- зміни, що відбуваються в Продукті або його компонентах в результаті його нормального використання;
- усі інші пошкодження, дефекти та несправності, які не є притаманними дефектами Продукту в значенні цієї гарантії.

**8.** Крім того, Уповноважена особа втрачає гарантійні права щодо дахових вікон, якщо вони були встановлені з використанням аксесуарів (рулонні штори, жалюзі, маркіз тощо) та/або аксесуарів від виробників, відмінних від FAKRO, а також якщо дахове вікно було встановлено без використання оригінального ущільнювачого коміра FAKRO.

**9.** Інструкції з монтажу, експлуатації та використання Продуктів, що не входять до комплекту Продуктів, можна отримати, звернувшись до FAKRO у письмовій формі за адресою, зазначеною в розділі 1 цього Гарантійного талона. Вони також доступні на вебсайті FAKRO за адресою: <https://www.fakro.com.ua/>.

**10.** Якщо виявлено будь-які дефекти, Уповноважена особа зобов'язана повідомити FAKRO протягом 60 днів з дати їх виявлення або з дати, коли Уповноважена особа, за умов належної ретельності, повинна була їх помітити (залежно від того, що настане раніше), за винятком ситуацій, описаних у наступному реченні.  
Якщо виявлено дефекти, які є видимими на момент отримання Уповноваженою особою товару, Уповноважена особа зобов'язана повідомити FAKRO протягом 30 днів з дати їх виявлення або з дати, коли Уповноважена особа, за умов належної ретельності, повинна була їх помітити (залежно від того, що настане раніше), але не пізніше до встановлення товару. Недотримання вищезазначених термінів призведе до втрати гарантійних прав, про що FAKRO повідомить Уповноважену особу. Крім того, про будь-які дефекти продукції FAKRO слід повідомити не пізніше останнього дня гарантійного терміну. Дефекти, про які повідомляється після цього терміну, не покриваються цією гарантією.

**11.** Повідомлення про дефекти повинні бути надіслані Уповноваженою особою рекомендованим листом на таку адресу: вул. Венгерська, 144а, м. Нови-Сонч, 33-300. Повідомлення про дефекти також можна подати через дистриб'ютора FAKRO, за умови, що він продав дефектний продукт Уповноваженій особі, або через веб-сайт FAKRO за адресою: <https://www.fakro.com.ua/pokupcyam/servis/servisne-zgoloshennya/> або електронною поштою на адресу: [serwis@fakro.com.ua](mailto:serwis@fakro.com.ua).

- 12.** У Зголошенні про дефект має бути зазначено серійний номер дефектного виробу, дату покупки та опис дефекту. Якщо це можливо, і виріб не може бути надісланий до FAKRO, Уповноважена особа повинна додати до акту фотодокументацію дефекту. Крім того, гарантійні права можуть бути реалізовані лише за умови пред'явлення гарантійного талона та підтвердження покупки виробу Уповноваженою особою.
- 13.** Якщо обставини не вказують на те, що дефект має бути усунений за місцем знаходження пошкодженого продукту, FAKRO повідомить Уповноважену особу про необхідність доставки продукту за рахунок FAKRO або до зареєстрованого офісу (79040 м. Львів, вул. Городоцька, 355 б), або до іншого місця, де продукт був спочатку виданий Уповноваженій особі. Витрати на повернення відремontованого продукту Уповноваженій особі або його отримання з місця, де продукт був спочатку виданий Уповноваженій особі, несе FAKRO. Протягом 14 днів з моменту отримання дефектного продукту від Уповноваженої особи, FAKRO повідомить Уповноважену особу про прийняття її претензії та виконає зобов'язання, зазначені в пункті 15 цієї Гарантійної картки, або повідомить Уповноважену особу про відмову у прийнятті її претензії та причини, що призвели до відмови.
- 14.** Якщо обставини вказують на необхідність усунення дефекту на місці розташування дефектного виробу, FAKRO узгодить з Уповноваженою особою дату перевірки виробу експертом FAKRO. У разі скарг щодо виробів, встановлених на відстані понад 2 метри від підлоги, Уповноважена особа зобов'язана забезпечити безпечний доступ до виробів для експертів FAKRO. Протягом 14 днів з моменту перевірки дефектного виробу FAKRO повідомить Уповноважену особу про прийняття її претензії та виконає зобов'язання, зазначені в Розділі 15 цього Гарантійного талона, або повідомить Уповноважену особу про відмову у прийнятті претензії та причини відмови.
- 15.** FAKRO самостійно вирішує, чи визнавати свою відповідальність за гарантією та як розглядати претензію, подану Уповноваженою особою. Якщо FAKRO визнає свою відповідальність за заявленій дефект, вона може на власний розсуд:
- відремontувати дефектний Продукт у Уповноваженої особи;
  - замінити товар на бездефектний товар, хоча й не обов'язково ідентичний, але такого ж типу, виду та якості. Витрати на заміну товару новим, включаючи демонтаж та монтаж, несе Уповноважена особа. FAKRO покриває вартість доставки нового товару;
  - повернути вартість дефектного Продукту Уповноваженій особі за його покупною ціною, а Продукт має бути повернутий Уповноваженою особою
- 16.** Відповідальність FAKRO за цією гарантією обмежується максимальною сумою, що відповідає вартості товару, дефект якого є предметом претензії, розрахованій на основі цін на дату придбання товару Уповноваженою особою. Ця відповідальність не покриває будь-які збитки, понесені Уповноваженою особою у зв'язку з придбанням та/або використанням дефектного товару, включаючи непрямі збитки та втрачену вигоду, а також дефекти товару, що виникли внаслідок форс-мажору, тобто зовнішнього, непереборного фактора, який FAKRO не могла передбачити та запобігти за умови належної обачності.
- 17.** Якщо, виконуючи свої зобов'язання, FAKRO надала Уповноваженій особі бездефектний продукт замість дефектного продукту або здійснила суттєвий ремонт продукту, на який поширюється гарантія, гарантійний термін починається заново з моменту поставки бездефектного продукту або повернення відремontованого продукту. Якщо FAKRO замінила частину продукту, вищезазначене положення застосовується лише до заміненої частини. В інших випадках гарантійний термін продовжується на період, протягом якого Уповноважена особа не могла використовувати продукт через дефект продукту, на який поширюється гарантія.
- 18.** Якщо виявиться, що гарантійна претензія була необґрунтованою, Уповноважена особа може бути відшкодована з усіх витрат, які FAKRO була змушена понести у зв'язку з її перевіркою, включаючи, зокрема, витрати на перевірку експертом FAKRO.

- 19.**Ця гарантія поширюється лише на товари, придбані в Україні та використані в Україні протягом гарантійного терміну.
- 20.**Ця гарантія не виключає, не обмежує та не призупиняє права Уповноваженої особи згідно з іншими положеннями, які є обов'язковими.
- 21.**Ця гарантія набуває чинності 2 січня 2024 року та поширюється на продукцію FAKRO, видану Уповноваженій особі, яка вперше придбала продукт, після дати набрання чинності гарантії, якщо положення Гарантійного талона не передбачають інше. Для продуктів, придбаних до цієї дати, застосовуватимуться положення Гарантійного талона у версії, чинній на дату видачі продукту Уповноваженій особі, яка вперше придбала продукт.

**ТЗОВ „ФАКРО ЛЬВІВ”**

79040 м. Львів,  
вул. Городоцька, 355 б  
(+38032) 297-25-62  
e-mail: [serwis@fakro.com.ua](mailto:serwis@fakro.com.ua)