

# ALTATERRA

## GARANȚIA PENTRU PRODUS

Vă mulțumim că ați cumpărat un produs Altaterra. Suntem mândri de toate produsele noastre și de faptul că marea majoritate a deținătorilor de produse Altaterra nu au nevoie să recurgă la Garanția Altaterra. În cazul în care clienții noștri au nelămuriri referitoare la un produs Altaterra, această Garanție îi va ajuta să înțeleagă modul în care soluționăm problemele.

Pentru întrebări sau nelămuriri referitoare la produsul dvs. Altaterra sau la instalarea sa, contactați direct Departamentul de Relații cu clienții la adresa de e-mail de mai jos. Altaterra va face toate eforturile pentru a vă oferi cele mai bune soluții și servicii.

Membrii echipei noastre de Relații cu clienții sunt pregătiți să răspundă la întrebările dvs. la telefon pentru a rezolva orice probleme fără a fi nevoie să efectueze vizite directe la domiciliul dvs. sau în orice altă locație.

Pe lângă această Garanție, utilizatorul final<sup>1)</sup> va avea drepturi legale separate, rezultate din vânzarea unui produs Altaterra. Drepturile respective nu sunt afectate în niciun fel de această Garanție. Puteți obține de la noi, de la comerciantul produselor Altaterra sau de la orice alt consultant adecvat instrucțiuni cu privire la drepturile legale separate.

### 1. APLICAREA GARANȚIEI PENTRU PRODUS

Altaterra Ltd., număr companie 08-09-013626, situată în Malom köz 1, 9431 Fertőd, Ungaria („Altaterra“) oferă utilizatorilor finali<sup>1)</sup> o garanție pentru produsele Altaterra, după cum urmează:

Garanția pentru produs acoperă produsele prezentate mai jos:	Perioada de garanție:
<b>Ferestre de mansardă și produse de instalare</b>	
Ferestre de mansardă Altaterra, inclusiv geamul termopan și rame de etanșare Altaterra adecvate, cu excepția gazului inert dacă este cazul	10 ani
Pentru geamul termopan cu sticlă întărită oferim o garanție specială contra deteriorărilor produse de grindină	Durata de viață tehnică a unității de geam
Produse de instalare cum ar fi cadru de termoizolație, cadru din folie de protecție, cadru cu barieră de vapori și câprior suport	2 ani
Ferestre Altaterra pentru acoperișuri plate, cu excepția gazului inert dacă este cazul	10 ani
Acționare electrică pentru operarea ferestrelor Altaterra pentru acoperișuri plate	2 ani
Gaz inert	2 ani
Luminatoare Altaterra pentru spații neîncălzite, nelocuite	5 ani
<b>Scări de acces la pod</b>	
Scări de acces la pod și accesorii asociate	3 ani
<b>Rulouri și produse împotriva căldurii</b>	
Rulouri interioare, plase contra insectelor și rulouri exterioare manuale	2 ani
Roletе exterioare acționate cu energie electrică sau solară	3 ani
<b>Produse pentru operare</b>	
Accesorii manuale sau automate (cum ar fi tije și motoare de deschidere)	2 ani



Alte produse folosite pentru operarea pe bază de energie electrică sau solară (panouri de comandă, unități de comandă, senzori etc.), inclusiv componentele premontate de Altaterra la ferestrele de mansardă și la ferestrele pentru acoperișuri plate Altaterra 2 ani

#### Piese de schimb furnizate de Altaterra

Dacă, în perioada de garanție<sup>2)</sup>, care începe de la data vânzării sau a furnizării în alt mod către primul utilizator final<sup>3)</sup>, ni se aduce la cunoștință existența unui defect, Altaterra, la libera sa alegere: 1) va repara produsul Altaterra gratuit, fără costuri suplimentare pentru materiale și manoperă, sau 2) va furniza un produs Altaterra de înlocuire, pe care îl va livra gratuit la punctul original de achiziționare sau utilizatorului final<sup>1)</sup>. 2 ani

#### Panouri înlocuitoare

5 ani

#### Alte produse Altaterra

Alte produse Altaterra care NU sunt incluse în cele de mai sus 2 ani

Această versiune a Garanției pentru produsele Altaterra intră în vigoare începând cu 1 iunie 2020.

Dacă sunteți eligibil pentru a beneficia de această Garanție, atunci, Altaterra, la libera sa alegere, va lua una dintre următoarele măsuri în baza Garanției, fără ca drepturile dvs. legale separate să fie afectate: 1) va repara produsul Altaterra defect într-una dintre locațiile Altaterra sau în locația utilizatorului final<sup>1)</sup>, după cum decide Altaterra, sau 2) va furniza un produs Altaterra înlocuitor în mod gratuit într-una dintre locațiile Altaterra sau în locația utilizatorului final<sup>1)</sup>, după cum decide Altaterra, 3) va restitui utilizatorului final<sup>1)</sup> costul aferent achiziționării inițiale a produsului Altaterra sau 4) va aplica opțiunile relevante pentru produsul Altaterra respectiv.

Această Garanție se aplică doar produselor Altaterra menționate mai sus, în baza condițiilor stabilite mai jos, inclusiv (fără limitare la) condițiile din Secțiunea 4. În plus, această Garanție se aplică doar pentru defectele care nu sunt excluse conform prevederilor din Secțiunea 3.

## 2. PERIOADA DE GARANȚIE

Reclamațiile efectuate în baza acestei Garanții trebuie transmise conform prevederilor de la Secțiunea 5 și în limitele Perioadei de garanție, care, dacă nu se precizează altceva, va începe la data la care produsul Altaterra este vândut primului utilizator final<sup>3)</sup> și va expira la sfârșitul Perioadei de garanție<sup>2)</sup> relevante pentru produsul Altaterra pentru care se face reclamația.

## 3. DEFECTELE ACOPERITE DE ACEASTĂ GARANȚIE

În baza condițiilor, această Garanție va acoperi defectele rezultate din fabricația produsului, inclusiv din materialele folosite pentru fabricarea sa. Alte tipuri de defecte ale produselor Altaterra nu sunt acoperite de această Garanție și vor fi tratate ca fiind excluse.

## 4. CONDIȚII

Reclamațiile înaintate în baza acestei Garanții nu vor fi acceptate dacă defectul a rezultat direct sau indirect din a) montajul produsului (inclusiv, fără limitare la) situația în care montajul s-a efectuat contrar instrucțiunilor de montare date de Altaterra sau contrar standardelor de bună manoperă, b) montajul produsului în afara zonelor recomandate pentru instalare, c) operarea contrar modului standard de operare sau operarea necorespunzătoare, d) uzură, e) utilizarea unor piese de schimb, piese de uzură sau accesorii (cum ar fi sursa de alimentare) incompatibile, f) transport, g) orice formă de manipulare necorespunzătoare, h) modificările aduse produsului sau i) alți factori diferiți de cei referitori la fabricația produsului sau la materialele de fabricație.

În plus, această Garanție nu se va aplica pentru defectele rezultate în mod direct sau indirect din neglijență (fără limitare la) cazurile în care nu s-au aplicat sau efectuat testele obișnuite și/sau lucrările de întreținere sau din neglijență în ceea ce privește întreținerea produsului, conform descrierii din instrucțiunile de utilizare/întreținere sau din indicațiile de utilizare, sau dacă defectul ar fi putut fi prevenit prin realizarea lucrărilor de întreținere conform instrucțiunilor de utilizare/întreținere sau indicațiilor de utilizare. Toate instrucțiunile sau indicațiile de utilizare pot fi obținute de la Altaterra sau descărcate de la [www.dakstra.com](http://www.dakstra.com).

Altaterra nu garantează că funcționarea software-ului produsului va fi lipsită de erori sau neîntreruptă, că defectele din cadrul software-ului vor fi corectate sau că software-ul va fi compatibil cu produsele Altaterra sau cu software-urile Altaterra care vor fi disponibile în viitor.

### Această Garanție nu acoperă reclamațiile referitoare la:

- decolorarea componentelor care nu sunt vizibile în cursul utilizării generale;

- modificarea sau atenuarea culorii, indiferent dacă este cauzată de lumina soarelui/condens/ploaie acidă/stropi sărați sau alte condiții care au efect coroziv sau de modificare a materialului;
- modificările legate de aspectul materialului de etanșare a panoului;
- nodurile existente în lemn;
- reducerea inevitabilă și/sau neprevăzută a eficienței produsului, inclusiv a valorilor/specificațiilor tehnice și a limitelor generale de toleranță privind buna funcționare;
- variațiile care se produc natural la materialele folosite;
- proasta funcționare, funcționarea redusă sau limitată sau pătrunderea apei ca urmare a blocării sau altor motive similare cauzate de gheață, zăpadă, crengi etc.;
- imperfecțiunile, inclusiv variațiile de culoare, petele sau semnele etc. de pe sticlă, care existau în momentul livrării sau au apărut în Perioada de garanție<sup>2)</sup> și care nu afectează vizibilitatea în mod considerabil;
- degradarea celulelor solare;
- daunele cauzate de accidente, inclusiv, fără limitare la, spargerea accidentală a geamului, a cupolei sau microfisurare;
- designul incorect sau construcția defectuoasă a clădirii;
- mișcările în construcțiile învecinate sau procese similare;
- modificarea produselor Altaterra incluse în Garanție, inclusiv procesarea după livrare, cum ar fi șlefuirea, sablarea, gravarea, lipirea sau alte tratamente aplicate pe suprafață;
- adăugarea unor componente neaprobat;
- condiții meteorologice extreme, fulgere sau grindină puternică;
- utilizarea în zone cu umiditate mare, zone fără ventilație corectă sau adecvată sau fără controlul umidității;
- produsele supuse condițiilor care nu respectă limitele de design;
- coroziunea sticlei ca urmare a apei acumulate și a reziduurilor de pe sticlă;
- condensul la ferestrele de mansardă și la luminatoarele modulare și alte daune cauzate de apă, care pot să apară ca urmare a efectului natural al umidității din interiorul sau exteriorul unei clădiri sau ca urmare a diferenței dintre temperaturile interioare/exteroare;
- orice alte condiții similare celor de mai sus, indiferent dacă sunt sau nu sunt caracterizate ca fiind defecte.

Prin această Garanție, Altaterra nu dorește să aplice limitări sau excluderi ale obligațiilor pe care drepturile legale separate ale utilizatorului final<sup>1)</sup> le-ar face inaplicabile și pe baza cărora Altaterra nu acceptă niciun fel de răspundere în baza acestei Garanții sau pentru pierderea profitului ori pentru pierderea indirectă sau ca urmare a ori în legătură cu reclamațiile înaintate în baza acestei Garanții. Această prevedere nu include răspunderea pentru produse defectuoase, iar Altaterra nu își asumă responsabilitatea pentru pierderile cauzate în mod direct sau indirect de incidente dincolo de controlul Altaterra, inclusiv, fără limitare la, dispute industriale, incendii, războaie, acte de terorism, restricții la import, conflicte politice, fenomene naturale neobișnuite, vandalism sau alte cazuri de forță majoră.

Altaterra nu aplică excluderi și limitări ale obligațiilor și nu încearcă să evite obligațiile pe care drepturile legale separate ale utilizatorului final<sup>1)</sup> le-ar face inaplicabile, în baza cărora Altaterra nu va fi responsabilă pentru vătămările aduse persoanelor sau pentru daunele aduse bunurilor, inclusiv produselor Altaterra incluse în Garanție, dacă acestea au fost cauzate de încercarea neautorizată de a repara sau a înlocui produsele Altaterra.

La libera sa alegere, Altaterra poate refuza să furnizeze măsurile reparatorii aplicabile în baza acestei Garanții dacă încercarea neautorizată de a repara sau a înlocui un produs Altaterra inclus în Garanție cauzează mai multe daune. Vă recomandăm să nu încercați să reparați sau să înlocuiți produsul Altaterra dacă nu dețineți autorizația Altaterra, în lipsa căreia se va exclude orice reclamație referitoare la un defect rezultat ca urmare a acestor acțiuni.

Utilizatorul final<sup>1)</sup> are responsabilitatea de a reduce și a minimiza daunele provocate de apă sau orice alte daune pe care le poate cauza un produs Altaterra inclus în Garanție.

## 5. RECLAMAȚIA SCRISĂ

Pentru a efectua o reclamație în baza acestei Garanții, utilizatorul final<sup>1)</sup> trebuie să anunțe în scris reclamația respectivă în limitele Perioadei de garanție<sup>2)</sup> și în orice caz în interval de două luni de la data la care utilizatorul final<sup>1)</sup> a descoperit sau ar fi trebuit să descopere defectul pentru care se face reclamația. Defectele vizibile trebuie susținute prin fotografii sau filmulețe realizate înainte de montarea produsului. Notificarea scrisă și acceptarea termenilor și condițiilor acestei Garanții trebuie trimise la Altaterra la adresa menționată mai jos.

## 6. CONDIȚII SUPLIMENTARE

Dacă, la momentul reparației sau înlocuirii, produsul Altaterra nu se mai fabrică sau nu se mai produce cu aceeași versiune (formă, culoare, înveliș, finisaj etc.) Altaterra va avea dreptul de a-l repara sau înlocui cu un produs Altaterra similar.

De asemenea, ca o condiție pentru această Garanție, Altaterra va avea dreptul de a solicita returnarea produsului defect (pe cheltuiala utilizatorului final<sup>1)</sup>) la un sediu Altaterra sau în locația utilizatorului final<sup>1)</sup>, după cum decide Altaterra.

## **7. GARANȚIA PENTRU PRODUSELE ALTATERRA REPARATE SAU ÎNLOCUITE**

În cazul în care, în baza acestei Garanții, Altaterra a reparat sau a înlocuit un produs Altaterra, Perioada de garanție<sup>2)</sup> inițială relevantă pentru produsul Altaterra respectiv va continua să se aplice și nu va fi prelungită.

## **8. DEMONTAREA ȘI REINSTALAREA**

Garanția nu include costurile și cheltuielile rezultate din demontarea și reinstalarea unui produs Altaterra, din acoperirea cu materiale de protecție sau din alte măsuri necesare în timpul desfășurării lucrărilor de reparație sau înlocuire.

## **9. VIZITE DE SERVICE PENTRU SITUAȚIILE CARE NU SUNT ACOPERITE DE ACEASTĂ GARANȚIE**

Dacă reclamația utilizatorului final<sup>1)</sup> nu este acoperită de această Garanție, Altaterra va avea dreptul de a solicita compensații pentru costurile vizitelor de service. În plus, utilizatorul final<sup>1)</sup> va suporta toate costurile, inclusiv costurile de manoperă, asociate cu examinarea produsului Altaterra, precum și costurile legate de demontarea și reinstalarea produsului Altaterra și de protejarea produsului Altaterra și a clădirii cu materiale de protecție etc.

## **10. PROCEDURA DE URMAT PENTRU A BENEFICIA DE ACEASTĂ GARANȚIE**

Fie că înaintați sau nu vreă reclamație în baza acestei Garanții, dacă aveți întrebări referitoare la produsul dvs. Altaterra sau la instalarea sa, contactați direct Departamentul de Relații cu clienții la adresa de e-mail de mai jos.

## **11. ALEGEREA LEGISLAȚIEI ȘI A LOCULUI DE JUDECATĂ**

Această Garanție este reglementată și va fi interpretată în conformitate cu legislația maghiară, excluzând regulile privind conflictul între legi. Tribunalul competent din Fertőd, Ungaria, va avea jurisdicție exclusivă pentru a soluționa disputele legate de această Garanție.

### **Note – Explicații suplimentare referitoare la prevederile de mai sus**

Nota 1:

„Utilizator final” înseamnă persoana fizică sau juridică care deține produsul Altaterra sau care nu l-a achiziționat cu scopul de a-l revinde sau de a-l instala în cadrul obiectului său de activitate.

Nota 2:

Perioada de garanție începe la data la care produsul Altaterra a fost achiziționat de la un reprezentant Altaterra, iar la solicitarea Altaterra, această perioadă trebuie dovedită prin factura originală sau chitanța de cumpărare. Dacă nu se poate dovedi data achiziției, Perioada de garanție va începe la data fabricației indicată pe fiecare produs Altaterra.

Nota 3:

Primul utilizator final înseamnă utilizatorul final definit la Nota 1, care achiziționează pentru prima dată produsul Altaterra de la Altaterra, de la un reprezentant sau de la o persoană fizică ori juridică care revinde sau instalează produsul Altaterra în cadrul obiectului său de activitate.

### **Altaterra Ltd.,**

Malom köz 1, 9431 Fertőd, Ungaria

[customerservices@altaterra.eu](mailto:customerservices@altaterra.eu)

+40 735 353 535

[www.altaterra.eu](http://www.altaterra.eu)