

# GARANTI OG REKLAMASJON

**Johnsen Glass Vindusfabrikk AS gir 5 års produktgaranti, det vil si en garanti utover det ansvar selgeren har i henhold til forbrukerkjøpslovens alminnelige regler.**

For forhandlere gjelder kjøpsloven NS8409 for reklamasjonskrav. Om du er forbruker vil det være forbrukerkjøpsloven som er gjeldende. Nedenfor vil du finne viktige frister i forhold til reklamasjon og garanti.

## **NS8409/kjøpsloven og forbrukerkjøpsloven**

Om produktet eller varen ikke samsvarer med hva som er avtalt, må reklamasjon meldes innen de frister som fremgår i garanti og reklamasjonsvilkårene.

**Forbrukerkjøpsloven sier:** «fristen for å reklamere kan aldri være kortere enn to måneder» og reklamasjon må framsettes «innen rimelig tid etter at han eller hun oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen».

Det vil si at en mangel må meldes senest innen to måneder etter at forbruker overtok varen. Reklamasjonsretten gjelder for feil som oppstår innen 5 år etter levering og som ikke skyldes manglende vedlikehold eller feil bruk.

I forhold til forhandler gjelder NS8409 (for kunder med organisasjonsnummer) sier at synlig mangel senest skal meldes «før varene tas i bruk». For andre mangler innen 14 dager etter at mangelen ble eller burde blitt oppdaget. Reklamasjonsretten gjelder til «5 år etter levering».

Garantitiden gjelder fra fakturadato. Foreligger det ingen spesiell avtale vedrørende kvalitet, vil denne garanti gjelde.

## **Generell info om malte produkter**

Treverk er et levende materiale som kan endre karakter. Bevegelser og endringer i treverket vil kunne påvirke maling. Det kan dermed oppstå gulning ved kvister og småsprekker. Kvistgulning kan oppstå selv ved bruk at kvistforsegling. Kvistforseglingen kan utsette prosessen. Skulle noe av dette oppstå vil ikke det bli ansett som en mangel ved produktet.

Vi kan ikke garantere for produkter malt i farger mørkere enn NCS S7500. Om produktet blir utsatt for sol vil det kunne bli sterkt oppvarmet og vindu/dør kan slå seg. Produktet vil også være mer utsatt for sprekker og bobler i malingen grunnet stor endring i temperaturforskjeller. Det vil ved bruk av mørkt malt vare være nødvendig med hyppig vedlikehold av maling. Vi anbefaler at det blir brukt voks på dører minimum 1 gang i året for å hindre at malingen tørker ut og sprekker. Det kan da brukes pigmentfri bilvoks uten løse- eller slipemiddel. Ved mangel på vedlikehold vil også garantien på hvitmalt vinduer/dører bortfalle. Skulle noe av dette oppstå vil ikke det bli ansett som en mangel ved produktet.

Vi vil gjøre deg oppmerksom på at det ikke er mulig å reklamere på dører med fuktskader som er oppstått på våtrom eller mellom rom der det er store temperaturforskjeller.

## **Garantien gjelder produkter i:**

- Laminert tre (toppsving, sidehengslet, topphengslet, fastvindu, garasjevindu)

## **Garantien omfatter:**

- Isoler rutene garanteres mot kondens mellom glassene
- Funksjonsfeil ved beslag varer

- Materialenes stabilitet og holdbarhet
- For glassfeil gjelder retningslinjer fastsatt av Glass og Fasadeforeningen

#### **Garantien innebærer at**

##### **Johnsen Glass Vindusfabrikk AS:**

- Erstatte med ny isoler rute dersom det oppstår kondens mellom glassene
- Erstatte beslag varer som har dårlig funksjon
- Erstatte med nye produkter når produktene ikke kan utbedres

#### **Garantien omfatter ikke:**

- Arbeidsomkostninger ved bytte eller reparasjon av skadet produkt utover 5 år
- Kostnader til eventuelt stillas, kraner eller andre hjelpemidler for å rette skaden
- Følgeskader eller andre arbeider som må utføres som maler arbeid, tapetsering etc. som måtte kreves i forbindelse med garantiarbeidet
- Skader som forårsakes av fremmede gjenstander som er montert på produktene
- Slitasjeskader på tetningslist eller skader på tetningslist forårsaket av beis/maling eller løsemidler
- Låser og andre beslag varer som ikke fulgte med levering
- Når produktet er levert ferdig overflatebehandlet omfattes ikke selve overflatebehandlingen av garantien
- Skadede varer som har blitt oppbevart i påvente av montering uten tilstrekkelig beskyttelse mot alt som kan være en potensiell kilde til å skade produktene.

#### **Følgende kreves for at garantien skal gjelde:**

- Produktene må lagres og monteres i henhold til produsentenes anbefalinger og Sintef Byggforskserien
- Produktene må gis normalt godt vedlikehold. Dette gjelder også produkter som leveres ferdig overflatebehandlet fra produsent
- Produkter som leveres trehvite må behandles snarest etter levering
- Overflatebehandlingen må kontrolleres årlig og utbedres om nødvendig
- Alle beslag og bevegelige deler skal kontrolleres regelmessig og smøres 1-2 ganger i året

#### **Generelt:**

- Kjøpestedet skal kunne dokumenteres med faktura eller annet kjøpsbevis
- Alle reklamasjoner skal være skriftlige, og opplysninger produsenten ønsker skal foreligge.
- Ved mangel ved produktene må det reklameres innen rimelig tid (maksimalt 6 måneder) etter at mangelen ble oppdaget eller burde bli oppdaget
- Dersom det ikke reklameres i tide tapes retten til å gjøre mangelen gjeldene.
- Garantien omfatter alle varer levert etter 01.03.2002 garantien gjelder fra fakturadato til produsentens kunde.

#### **Transportskader:**

Varene må kontrolleres ved mottak. Det må tas en vurdering om leveransen er i overensstemmelse med ordre. Kunde er pliktig å varsle sjåfør om evt. transportskade eller manglende varer. Dersom vi ikke mottar anmerking anses dette som en godkjenning fra mottaker om at varene er levert i henhold til avtale.

Om det ikke er synlig skade eller manglende varer ved mottak, men som blir oppdaget etter utlevering, vil dette klassifiseres som skjult skade og må meldes snarest mulig. Om ikke den skjulte skaden blir meldt innen 4 dager etter mottak vil kunden selv bli ansvarlig for å bevise at skaden er relatert til transporten.

**Montering:**

Om ikke produktene er montert forskriftsmessig frafaller reklamasjonsretten. Om produkter med feil monteres i vegg før reklamasjon blir meldt frafaller retten til nytt produkt. Produktet vil da bli ansett som akseptert av mottaker.

Dører må være montert i fasader med beskyttende konstruksjon. Beskyttende konstruksjon kan bestå av påbygg, etter montert entreverk, overbygning (type balkong eller lignende) utskytende takfot og/eller takfotbeslag på minst 100 mm ovenfor døren.