

Warranty terms and conditions

A warranty is a guarantee of SeiCom OÜ (hereinafter the manufacturer) to ensure that the goods (hereinafter the product) sold to the customer (hereinafter the buyer) comply with the terms and conditions set out in the guarantee. It also ensures that the product will be replaced or repaired free of charge or, if necessary, for a fee if it does not comply with the warranty terms and conditions. The warranty period for the product is 2 (two) years. The warranty period for the glass is 1 (one) year in accordance with the conditions of the manufacturer. The warranty period starts from the delivery of the product to the buyer. Repairs to the product during the warranty period do not extend the warranty period originally granted for the product – a new warranty will apply to the replaced part.

When purchasing the product from the manufacturer together with the installation service, the adjustment of the product is included in the price. The initial adjustment is performed before handing over the installed work. In addition, we do 1 (one) free adjustment at the end of the warranty period. The following adjustments will be made in accordance with the price list.

Warranty specifications

- The buyer must read the terms and conditions of the warranty before concluding the sales contract.
- The warranty allows the buyer to demand free repair services or replacement of the product during the warranty period if the buyer has fulfilled all warranty and maintenance requirements.
- The buyer shall ensure unrestricted and indoor access to the employees and vehicles of the manufacturer at the site of the windows and/or doors. The buyer shall provide a work area with a radius of at least two meters for the work. The buyer is responsible for covering and protecting the objects, furniture, floors and carpets on the site.
- During warranty works, the manufacturer is not obliged to replace or reinstall additional parts (curtains, blinds, etc.) installed by the buyer on the product.
- The new warranty for the replaced product or parts of the product is 2 (two) years and 1 (one) year for the glass.
- In the case of a warranty for an opening filling installed by the buyer, the manufacturer will replace or repair the opening filling, but will not finish, repair, or replace the parts related to the facade, frame, or window sill / floor.
- During construction work, it is recommended to cover the opening fillings with film to prevent construction residues from getting on the surface of the opening fillings.

The product warranty is valid for:

- shape stability according to the tolerances allowed by the manufacturer of the product
- colour fastness
- air, wind, and water resistance
- weatherproof seals

- the reliability of the fittings (handle, hinges, locks)
- moisture and dust resistance of the glass

The product warranty does not apply to:

- Surface damage (i.e. scratches, contusions) if they have occurred after the product has been delivered to the buyer
- Glass breakage that has occurred after the product has been delivered to the buyer
- Thermal breakage (more detailed information is in the operational and maintenance instructions)
- Problems caused due to ignoring the operational and maintenance instructions of the product
- Surface damage or other defects that are not visually apparent from a distance of two metres under normal (natural) lighting conditions, viewed from an angle of 90 degrees (i.e. directly facing the glass)
- Deformations caused by excessive humidity (more than 65%) in the premises where the buyer stores the products or has installed them
- In the event of unauthorised removal of mounting accessories or damage to them
- PVC windows installed in rooms where the temperature is higher than 55 °C
- When unauthorised repairs, modifications, and additions have been made
- When an opening filling has been installed improperly by the buyer
- In the case of damage caused by fire, sun, and other natural phenomena (such as storms, floods, or other events of force majeure)
- in the case of vandalism

Other warranty issues related issues are resolved in accordance with the warranty terms and conditions of the manufacturer.

Warranty procedure

In the event of a warranty claim, the manufacturer must be contacted immediately by submitting a written complaint to the manufacturer. The complaint form is available on the website of the manufacturer at <https://www.seicom.ee/infokeskus/>. The complaint must be accompanied by an order confirmation or the purchase and sale agreement.

If the manufacturer confirms that the claim is valid, the costs will be covered and the work will be carried out in accordance with the agreement. The manufacturer will not bear the cost of any unconfirmed claims and will not work at its own expense to correct them.

Warranty work is performed by the manufacturer or a cooperation partner approved by the manufacturer. Warranty work is performed in accordance with the agreement between the parties. After performing the work, the buyer must inspect the work and sign the instrument of delivery and receipt to confirm that the product has been replaced/repaired.

When the product changes ownership, it does not affect the warranty obligation of the manufacturer that arises from the purchase and sale agreement.

Garantivillkor

Garantin utgör SeiCom OÜ:s (nedan kallat Tillverkaren) löfte att garantera för kunden (nedan kallad Köparen) att en såld vara (nedan kallad: Produkten) överensstämmer med de föreskrivna villkoren enligt garantin och att den vid behov byts ut eller repareras gratis eller mot betalning eller att Produktens överensstämmelse med de föreskrivna villkoren enligt garantin annars säkerställs. Garantitiden för Produkten är 2 (två) år. Garantin på isolerglas är 1 (ett) år enligt isolerglastillverkarens garantivillkor. Garantitiden räknas från överlämnandet av Produkten till Köparen. Reparationer av Produkten under garantitiden förlänger inte den ursprungliga garantitiden för Produkten men en ny garanti tillämpas på en utbytt komponent eller detalj.

Om Produkten köps från Tillverkaren inklusive montering ingår justering av Produkten i priset. Den första justeringen utförs före överlämnandet av monteringsarbetena. Dessutom utförs 1 (en) ytterligare justering vid garantitidens utgång. Efterföljande justeringar utförs enligt den gällande prislistan.

Specificeringar om garantin

- Köparen bör läsa igenom garantivillkoren innan köpavtalet ingås.
- Garantin ger Köparen rätt att under garantitiden begära gratis reparation eller byte av Produkten om Köparen har uppfyllt alla garanti- och underhållskrav.
- Köparen bör ge Tillverkarens anställda och fordon fri åtkomst till objektet och fönstren och/eller dörrarna inifrån. Köparen bör säkerställa en arbetszon med radie på minst två meter för arbetena. Köparen ansvarar för övertäckning och skydd av föremål, möbler, golv, och heltäckande mattor på objektet.
- Tillverkaren är inte skyldig att vid garantiarbeten ombesörja ersättning, byte eller återmontering av tillbehör som har monterats av Köparen på den Produkt som repareras eller byts ut (gardiner, rullgardiner osv.).
- En Produkt eller detaljer av en Produkt som har bytts ut under garantin får en ny garanti på 2 (två) år, vid glas 1 (ett) år.
- Vid garanti på öppningskompletteringar monterade av Köparen kommer Tillverkaren att byta ut eller reparera öppningskompletteringen men inte ytbehandla, reparera eller byta ut detaljer kopplade till fasaden, fönsterkarmar eller fönsterbänkar/golv.
- Under byggarbeten rekommenderas det att täcka över öppningskompletteringar med plastfolie för att hindra att byggskräp hamnar på öppningskompletteringarnas yta.

Garantin på produkten omfattar:

- formstabilitet enligt den av profiltillverkaren angivna toleransen
- färgstabilitet
- luft-, vind- och vattentäthet
- väderbeständighet av Produktens tätningar
- funktionssäkerhet av beslagssystemet (handtaget, gångjärn, lås)
- isolerglasets fukt- och dammtäthet

Produktgarantin omfattar inte:

- ytskador (t.ex. repor, tryckskador) om de har uppstått efter att Köparen tog emot Produkten
- sprickning av glaset efter överlämnandet av Produkten till Köparen
- termiska sprickor (läs mer i bruks- och underhållsanvisningen)
- problem till följd av underlåtenhet att följa bruks- och underhållsanvisningen för Produkten
- ytskador på Produkten och dess isolerglas eller andra defekter som inte är visuellt märkbara på 2 meters avstånd vid vanlig (naturlig) belysning, sedda i 90 graders vinkel (dvs. direkt i riktning mot glaset)
- deformationer på Produkten som beror på för hög luftfuktighet (över 65%) i de rum där Köparen förvarar eller har installerat Produkterna
- ej godkänt avlägsnande eller skada på monteringsstillbehör
- PVC-Produkter monterade i rum där temperaturen överskrider 55°C
- ej godkänd reparation, modifiering och komplettering av Produkten
- fel montering av öppningskompletteringar av Köparen
- skador till följd av brand, solstrålning och andra naturfenomen (såsom storm, översvämning och andra omständigheter som utgör *force majeure*)
- vandalism

Andra garantifrågor som rör glas hanteras i enlighet med glastillverkarens garantivillkor.

Garantiförfarandet

Vid ett upptäckt garantifall bör man genast kontakta Tillverkaren genom att lämna in en skriftlig reklamation (dvs. ett klagomål) till Tillverkaren. Reklamationsformuläret finns på Tillverkarens webbplats: <https://www.seicom.ee/infokeskus/>. En orderbekräftelse eller ett köpavtal bör bifogas till reklamationen.

Om Tillverkaren godkänner reklamationen kommer kostnader att ersättas och arbeten att utföras enligt överenskommelse. Tillverkaren varken ersätter några kostnader eller utför några arbeten på egen kostnad vid ej godkända reklamationer.

Garantiarbeten utförs av Tillverkaren eller en av Tillverkaren godkänd samarbetspartner. Garantiarbeten utförs enligt överenskommelse mellan parterna. Efter utförandet av arbetena bör Köparen granska arbetena och underteckna ett intyg om utförda arbeten för att bekräfta den utbytta/reparerade Produktens funktion.

Ändring av äganderätten över Produkten påverkar inte Tillverkarens garantiförpliktelse enligt köpavtalet.

Garantibetingelser

En garanti er et løfte fra SeiCom OÜ (heretter: Produsent) om å sikre at varene (heretter: Produkt), som selges til kunden (heretter: Kjøper) er i samsvar med garantibetingelsene, samt å bytte ut eller reparere produktet om nødvendig gratis eller mot gebyr, eller på annen måte sikre at produktet er i samsvar med betingelsene fastsatt i garantien. Garantiperioden for produktet er 2 (to) år. Garantien for glasspakker er 1 (ett) år i henhold til garantibetingelsene til produsenten av glasspakken. Garantiperioden starter ved overlevering av Produktet til Kjøperen. Reparasjoner foretatt hos Produktet i løpet av garantiperioden forlenger ikke garantiperioden, som opprinnelig ble gitt til Produktet, men en ny garanti gjelder for den utskiftede delen eller detaljen.

Når du kjøper et produkt med en installasjonstjeneste fra Produsenten, inkluderer prisen justering av Produktet. Den første justeringen utføres før overlevering av installasjonsarbeid. I tillegg utføres justering 1 (én) gang til ved utløp av garantiperioden. Senere justeringer utføres i henhold til gjeldende prislister.

Garantispesifikasjoner

- Kjøperen må gjøre seg kjent med garantivilkårene før salgskontrakten blir inngått.
- Garantien gir kjøperen rett til å kreve reparasjon eller utskifting av Produktet gratis i garantiperioden hvis kjøperen har oppfylt alle garanti- og vedlikeholds krav.
- Kjøper skal sikre for Produsentens ansatte og kjøretøy fri tilgang til installasjonsstedet og vinduer og/eller dører fra innsiden. Kjøper skal sikre en arbeidssone med en radius på minst to meter for å utføre arbeid. Kjøperen er ansvarlig for å dekke til og beskytte gjenstander, møbler, gulv, tepper som ligger på installasjonsstedet.
- Produsenten er under garantiarbeid ikke forpliktet til å skifte ut, erstatte eller installere tilbake tilleggsdeler (gardiner, persiener, osv.), som Kjøperen har installert på Produktet, som skal repareres eller skiftes ut.
- En ny garanti på 2 (to) år gjelder for Produktet eller deler av Produktet skiftet ut under garanti, og 1 (ett) år for glasset.
- Ved garanti på vindu/dør installert av Kjøperen, vil Produsenten skifte ut eller reparere vinduet/døren, men ikke etterbehandle, reparere eller skifte ut detaljer, vindussmyger eller vinduskarmer/gulv knyttet til fasaden.
- Under byggearbeid anbefales det å dekke vinduer/dører med plast for å hindre at byggerester havner på overflaten av vinduer/dører.

Produktgarantien gjelder for:

- formfasthet, i henhold til toleransene tillatt av profilprodusenten
- fargefasthet
- luft-, vind- og vannbestandighet
- produktetningenes værbestandighet
- beslagssystemets (håndtak, hengsler, låser) pålitelighet
- glasspakkens motstand mot fuktighet og støv

Produktgarantien gjelder ikke for:

- overflateskader (f.eks. riper, knuseskader) hvis disse har oppstått etter at Produktet ble mottatt av Kjøperen
- glassbrudd som har skjedd etter overlevering av Produktet til Kjøperen
- termiske brudd (mer detaljert informasjon i bruks- og vedlikeholdsanvisningen)
- problemer forårsaket av manglende overholdelse av produktets bruks- og vedlikeholdsanvisninger
- overflateskader eller andre mangler hos på Produktet og glasspakker, som ikke er visuelt merkbare fra en avstand på 2 meter under normale (naturlige) lysforhold, sett fra en vinkel på 90 grader (dvs. rett mot glasset)
- deformasjoner av Produktet forårsaket av overdreven fuktighet (mer enn 65%) i lokaler der Kjøperen lagrer Produkter eller hvor Kjøperen har installert disse
- uautorisert fjerning eller skade på installasjonstilbehør
- PVC-produkter installert i lokaler hvor temperaturen er høyere enn 55 °C
- uautorisert reparasjon, modifikasjon og utfylling av Produktet
- vinduer/dører som er installert feil installert av Kjøperen
- skader forårsaket av brann, sol og andre naturfenomener (f. eks. storm, oversvømmelse ol. *force majeure*)
- hærværk

Andre garantiproblemer knyttet til glass løses i samsvar med glassprodusentens garantibetingelser.

Gjennomføring av en garantisak

Hvis det oppstår en garantisak, må du umiddelbart ta kontakt med Produsenten ved å sende inn en skriftlig reklamasjon, dvs. klage til produsenten. Reklamasjonskjemaet er tilgjengelig på Produsentens hjemmeside: <https://www.seicom.ee/infokeskus/>. Husk å legge til ordrebekreftelse eller en kjøpsavtale til reklamasjonen.

Hvis Produsenten bekrefter at reklamasjonen er godkjent, vil kostnadene bli dekket, og arbeid utført i henhold til avtalen. Produsenten skal ikke dekke kostnader hvis reklamasjonen ikke blir godkjent, og ikke utføre arbeid for egen regning for å ordne gjenstanden for reklamasjonen.

Garantiarbeid utføres av en samarbeidspartner som er godkjent av Produsenten, eller av Produsenten. Garantiarbeid utføres i samsvar med avtalen mellom partene. Etter at arbeid er utført, må Kjøperen gjennomgå arbeidet og signere arbeidsrapporten for å bekrefte at utskiftet/reparert Produkt fungerer.

Endringer i eierskapet av Produktet påvirker ikke Produsentens garantiforpliktelser som følger av kjøpsavtalen.

Takuuehdot

Takuu on SeiCom OÜ:n (jäljempänä: valmistaja) lupaus taata asiakkaalle (jäljempänä: ostaja) myydyn tuotteen (jäljempänä: tuote) takuussa mainittujen ehtojen mukaisuus, ja että tuote vaihdetaan, korjataan tai sen takuuehtojen vastaavuus taataan tarvittaessa muulla tavoin ilmaiseksi tai maksua vastaan. Tuotteelle myönnetty takuu-aika on 2 (kaksi) vuotta. Eristyslasien takuu on eristyslasin valmistajan takuuehtojen mukaisesti 1 (yksi) vuosi. Takuu-aika alkaa, kun tuote luovutetaan ostajalle. Takuu-aikana tuotteeseen tehdyt korjaukset eivät pidennä tuotteen alkuperäistä takuu-aikaa, mutta vaihdettuihin osiin sovelletaan uutta takuuta.

Jos tuote ostetaan valmistajalta asennuspalveluineen, tuotteen säätäminen kuuluu hintaan. Ensimmäinen säätö suoritetaan ennen asennustöiden luovutusta. Sen lisäksi suoritetaan tarvittavat säädöt takuukauden lopussa vielä 1 (yhden) kerran. Seuraavat säädöt suoritetaan voimassaolevan hinnaston mukaisesti.

Takuuta koskevat tarkennukset

- Ostajan on tutustuttava takuuehtoihin ennen myyntisopimuksen solmimista.
- Takuu antaa ostajalle oikeuden vaatia tuotteen ilmaista korjaamista tai vaihtamista takuu-aikana, jos ostaja on noudattanut kaikkia takuu- ja huoltovaatimuksia.
- Ostaja takaa valmistajan työntekijöille ja ajoneuvoille vapaan pääsyn kohteeseen sekä ikkunoiden ja/ovien luokse sisältäpäin. Ostaja takaa työtä varten työskentelyalueen, jonka säde on vähintään kaksi metriä. Kohteessa olevien esineiden, kalusteiden, lattioiden ja kokolattiamattojen peittämisestä ja suojaamisesta vastaa ostaja.
- Valmistajalla ei ole velvollisuutta vaihtaa tai asentaa takuutöiden aikana ostajan asentamia lisäosia (verhot, rullaverhot jne.) korjattavaan tai vaihdettavaan tuotteeseen.
- Takuu-aikana vaihdetulla tuotteella tai tuotteen osilla on uusi 2 (kahden) vuoden takuu ja lasilla 1 (yhden) vuoden takuu.
- Ostajan asentaman ikkunan/oven takuun tapauksessa valmistaja vaihtaa tai korjaa ikkunan/oven, muttei viimeistele, korjaa eikä vaihda julkisivuun liittyviä osia, ikkunanpieliä eikä ikkunautoja/lattiaa.
- Ikkunat ja ovet on suositeltavaa peittää muovilla rakennustöiden ajaksi, jottei niiden pintaan pääse rakennusjätettä.

Tuotteelle myönnettävä takuu koskee:

- muodon säilymistä profiilivalmistajan salliman toleranssin mukaisesti
- värinkestävyyttä
- ilman-, tuulen- ja vedenpitävyyttä
- tuotteen tiivisteiden säänkestävyyttä
- helajärjestelmän (kahva, saranat, lukot) toimintavarmuutta
- eristyslasin kosteuden- ja pölynkestävyyttä

Tuotteelle myönnettävä takuu ei koske:

- pintavahinkoja (esim. naarmut ja ruhjoutuminen), jos ne ovat aiheutuneet ostajan vastaanotettua tuotteen
- lasin hajoamista, joka on aiheutunut sen jälkeen, kun tuote on luovutettu ostajalle
- termistä hajoamista (lisätietoa käyttö- ja huolto-ohjeessa)
- tuotteen käyttö- ja huolto-ohjeen noudattamatta jättämisestä johtuvia ongelmia
- tuotteen ja eristyslasin pintavikoja ja muita vikoja, jotka eivät ole visuaalisesti havaittavissa 2 metrin päästä tavallisessa (luonnollisessa) valossa 90 asteen kulmasta katsottuna (eli kohtisuoraan lasiin nähden)
- tuotteen muodonmuutoksia, jotka ovat aiheutuneet liiallisesta kosteudesta (yli 65 %) tiloissa, joissa ostaja säilyttää tuotteita tai joihin ostaja on asentanut ne
- jos asennustarvikkeet on poistettu tai niitä on vahingoitettu luvottomasti
- PVC-tuotteita, jotka on asennettu tiloihin, joiden lämpötila on yli 55 °C
- tuotteen luvaton korjaamista, muuttamista ja täydentämistä
- ostajan väärin asentamia ikkunoita/ovia
- tulipalon, auringon ja muiden luonnonilmiöiden (kuten myrsky, tulva tai muu *force majeure*) vaikutuksesta aiheutuneita vahinkoja
- ilkivaltaa

Lasiin liittyvät muut takuuongelmat ratkaistaan lasinvalmistajan takuuehtojen mukaisesti.

Takuumenettely

Havaitessaan takuutapauksen ostajan on välittömästi otettava yhteyttä valmistajaan esittämällä tälle kirjallinen valitus. Valituslomake löytyy valmistajan kotisivulta: <https://www.seicom.ee/infokeskus/>. Valitukseen tulee liittää tilausvahvistus tai osto-myyntisopimus.

Jos valmistaja vahvistaa, että kyseessä on valitus, kustannukset korvataan ja työt suoritetaan sopimuksen mukaisesti. Valmistaja ei korvaa yhdenkään vahvistamattoman valituksen kustannuksia eikä suorita omalla kustannuksellaan töitä valituksen korjaamiseksi.

Takuutyöt suorittaa valmistaja tai valmistajan hyväksymä yhteistyökumppani. Takuutöiden suorittaminen tapahtuu osapuolten välisen sopimuksen mukaisesti. Työn suorittamisen jälkeen ostajan on tarkistettava työ ja allekirjoitettava asiakirja tehdyistä töistä vaihdetun/korjatun tuotteen toimimisen vahvistamiseksi.

Tuotteen omistusoikeuden muuttuminen ei vaikuta valmistajan osto-myyntisopimukseen perustuvaan takuuvastuuseen.