

Záruční podmínky a reklamační řád ze dne 1.4.2018

PVC OKNA s.r.o.

IČ 26844168

Sídlo: Frýdlant nad Ostravicí – Nová Ves č. 139, PSČ 739 11

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě pod sp.zn. C 28183

Provozovny:

- Školská čtvrť 354, 744 01 Frenštát pod Radhoštěm
- Revoluční č.p.1525, č.o.6,741 01 Nový Jičín
- Roháčova 3339/5, 700 30 Ostrava
- Wellnerova 1215/1, 779 00 Olomouc

OBSAH:

1. Všeobecná ustanovení	1
2. Délka a plynutí záruční doby	1
3. Vady vyloučené z možnosti reklamace	2
4. Rozsah záruky zboží, díla – Podmínky pro posuzování vad díla	3
4.1 Plastové profily	3
4.2 Hliníkové profily	4
4.3 Skleněné výplně	5
4.4 Žaluzie	7
4.5 Vnitřní a vnější parapety	8
4.6 Síť proti hmyzu	8
4.7 Okenní a dveřní kování	8
4.8 Stavební a montážní práce	9
5. Místo a způsob uplatňování reklamací a průběh odstraňování důvodně reklamovaných vad	9
6. Závěrečná ustanovení	10

1. Všeobecná ustanovení

1. Tímto Reklamačním řádem se řídí záruční podmínky a práva objednatele, příp. kupujícího (dále také jako „zákazník“) při uplatňování reklamace na spotřební zboží a služby v záruční době, který je vydán v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanským zákoníkem a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění ke dni 1.1.2014.

Objednatel může dílo reklamovat nebo zboží reklamovat, pokud provedení díla, nebo zboží neodpovídá dohodě mezi objednatelem a zhotovitelem. Zhotovitel odpovídá za vady, které jsou na díle v době převzetí, po převzetí odpovídá za vadu pouze v případě, že porušil svoji smluvní nebo zákonnou povinnost. Zhotovitel neodpovídá za vady vzniklé nevhodnou povahou věci, kterou mu objednatel k provedení díla předal, nebo příkazu, který mu objednatel dal, pokud na nevhodnost věci či příkazu objednatel upozornil bez zbytečného odkladu, nebo nemohl-li nevhodnost zjistit ani při vynaložení potřebné péče.

2. Poskytovatelem záruky je společnost PVC OKNA s.r.o., IČ 268 44 168, se sídlem Frýdlant nad Ostravicí - Nová Ves č. 139, PSČ 739 11, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě pod sp. zn. C 28186 (dále jako „zhotovitel“) s místem pro uplatnění záruky definovaným v čl. 5.1. tohoto řádu.

3. Příjemcem záruky je odběratel, který si u zhotovitele věc či službu objednal, převzal a zaplatil. Za odběratele se považuje fyzická či právnická osoba, se kterou zhotovitel uzavřel kupní smlouvu nebo smlouvu o dílo.

4. Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je zveřejněno na internetových stránkách společnosti PVC OKNA, s.r.o.: <http://www.pvcokna.cz/ke-stazeni/> přičemž je rovněž k dispozici v tištěné podobě na adrese společnosti PVC OKNA, s.r.o., Školská čtvrť 354, Frenštát pod Radhoštěm a na pobočkách společnosti.

5. Zákazník souhlasí a je plně srozuměn s Reklamačním řádem, se kterým byl seznámen před uzavřením smlouvy, případně před objednáním zboží. Za souhlas s reklamačním řádem se považuje uzavření smlouvy. Za seznámení se s aktuálně platným Reklamačním řádem se považuje jeho zveřejnění na přístupném místě (internetové stránky společnosti, pobočky, místo prodeje). Na žádost předá zhotovitel odběrateli reklamační řád v textové podobě.

2. Délka a plynutí záruční doby

1. Zhotovitel poskytuje záruku v trvání:

36 měsíců - na provedené dílo,

10 let - na stálost vlastností profilů (zejména na barevnou a tvarovou stálost),

10 let - na izolační skla (vyrobena dle ČSN EN 1279),

5 let - na bezporuchovou funkci kování SIEGENIA,

24 měsíců - na všechny ostatní komponenty

2. Část záruční doby podle článku 2, odstavce 1 překračující 24 měsíců (povinná záruční doba pro veškeré spotřební zboží) tvoří tzv. prodlouženou záruční dobu, během níž se průběh případné reklamace řídí v celém rozsahu řádně uzavřenou smlouvou mezi zákazníkem a zhotovitelem.

3. Řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a zhotovitelem může záruční doby uvedené v článku 2, odstavci 1 prodloužit, popřípadě i vyloučit. Stanoví-li příslušná smlouva po dohodě se zákazníkem záruční dobu delší či kratší než 36 měsíců (avšak vždy v minimální délce alespoň 24 měsíců, jde-li o prodej a montáž nově vyrobených plastových prvků), řídí se průběh případné reklamace v celém rozsahu příslušnou smlouvou. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností PVC OKNA, s.r.o. upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odchylně od tohoto reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva – v ostatních otázkách příslušnou smlouvou neřešených se uplatní tento reklamační řád.

4. Záruční doba běží ode dne předání a převzetí díla zákazníkem. V případě, kdy odmítne zákazník zboží nebo dílo bezdůvodně převzít, běží záruční doba ode dne, kdy mu bylo zhotovitelem umožněno s dílem volně nakládat.

5. Neposkytne-li zákazník zhotoviteli potřebnou součinnost při předání a převzetí díla (Smlouva o dílo) nebo při předání a převzetí objednaných plastových prvků (kupní smlouva), zhotovitel neodpovídá za jakékoliv vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí zákazníkem.

6. Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty v 00:00 hod. Reklamované zboží musí být společností PVC OKNA, s.r.o. přijato k uplatnění reklamace nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby; jde-li o reklamace prvků a stavebních prací, musí být oznámení o výskytu záručních vad učiněno rovněž nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.

3. Vady vyloučené z možnosti reklamace

1. Jako reklamované nemohou být uznány vady prvků vzniklé:

a) mechanickým poškozením, neodborným seřazením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla nebo po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových prvků;

b) neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových prvků dodávaných zhotovitelem bez montážních prací (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než pověřený pracovník nebo zaměstnanec společnosti PVC OKNA, s.r.o.);

c) používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku (např. vady projektu) a v návaznosti na specifické místní podmínky (např. zvýšená vlhkost, prašnost, emise a podobně);

d) vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla nebo po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových prvků, přičemž pro účely odpovědnosti za vady se okamžikem předání v souladu s ustanovením článku 2 odstavce 5 tohoto reklamačního řádu rozumí také bezdůvodné odmítnutí předání a převzetí;

- e) neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany zákazníka (např. seřizování, lakování, ohýbání a další úkony realizované svépomocí);
 - f) montáží žaluzií, teploměru, sušáků atd.. Zejména pak, pokud byla montáž provedena zhotovitelem neproškolenou montážní firmou.
 - g) v důsledku vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů, kosmického odpadu a podobně).
2. Za reklamované dále nelze považovat vady plastových prvků uvedené v ustanovení článku 3, odst. 1, vzniklé před převzetím, během montáže, po montáži nebo dodáním díla, se kterými byl zákazník seznámen, a na základě dohody mu byla na tyto plastové prvky poskytnuta sleva. Obdobně to platí i pro reklamační vady stavebních prací nebo montáže.
3. Jako reklamace příslušenství, které není standardně dodáváno s plastovými prvky, nemohou být uznány jeho vady vzniklé ze stejného důvodu jako vady plastových prvků uvedené v ustanovení článku 3, odstavce 1.

4. Rozsah záruky zboží, díla – Podmínky pro posuzování vad díla

4.1 Plastové profily (rámy, sloupky, spojky, křídla a zasklívací lišty)

Reklamovanými vadami jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání plastového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad:

4.1.1 Plastové profily

Posouzení povrchů a celkového vzhledu vč. optických vad probíhá z odstupu min. 3 metrů od elementu. Vnější elementy jsou posuzovány při difúzním (rozptýleném) denním světle, vnitřní při světle odpovídajícím způsobu používání místnosti z úhlu 90° k povrchu elementu.

4.1.2 Vlastnosti povrchu

Barva profilů musí být na všech po montáži viditelných plochách stejná a jednotná. Povrchy jsou hladké, bez kazů, bublin a neodstranitelných znečištění, hrany bez ořepů a rovné. Drobné podélné rýhy a matné pruhy způsobené extruzí jsou přípustné, pokud neruší celkový dojem z posouzení za výše uvedených podmínek.

4.1.3 Poškození povrchů

Jsou vždy posuzovány za výše uvedených podmínek. Rozeznatelné vady jako např. barevné změny nebo povrchové nerovnosti (např. vrypy) různého druhu a způsobu vzniku jsou přípustné, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom plastovém prvku (rám a křídlo zvlášť), či samostatném profilu. Škrábance tl. do 0,5 mm, jsou přípustné za podmínky, že součet jejich délek na jednom plastovém prvku (rám a křídlo zvlášť), či samostatném profilu je menší než 90 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm. U foliovaných povrchů zejména u hladkých fólií přípustné drobné podélné vlasečnicové rýhy. Není povoleno namáhání povrchů příliš vysokou teplotou či otevřeným ohněm. Povrch lze snadno poškodit či poškrábat ostrými nebo tvrdými předměty.

4.1.4 Průhyb PVC profilů

kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí ± 2 mm na běžný metr délky profilu pro bílé profily, u barevných je povolený průhyb $\pm 3,8$ mm. Tento průhyb je pouhým okem prakticky nerozeznatelný a je odvozen od malé tepelné vodivosti PVC profilu.

4.1.5 Stupeň lesku

Na posouzení lesku plochy není k dispozici odpovídající měřítko. Měření lesku měřicími přístroji probíhá bodově. Posouzení plochy může být provedeno pouze statistickou metodou. Nejlépe vhodné je posouzení volným okem.

Díky způsobu výroby jsou různé stupně lesku povrchu prakticky nevyhnutelné. Rozdíly v lesku ale nesmí působit rušivě při posuzování dle výše uvedené metody. Rozdíly v lesku nemění vlastnosti profilu v čase, naopak se tyto rozdíly ztrácejí relativně rychle po zabudování elementu.

4.1.6 Znečištění

Znečištění může být způsobeno produkcí, montáží, nebo přírodními vlivy po zabudování elementu. Při závěrečném čištění po ukončení montáže musí být všechny zbytky z výroby odstranitelné běžnými čisticími prostředky. Výrobci oken poskytují k tomuto účelu odpovídající čisticí prostředky. Ochranné fólie s logy výrobce na plastových profilech slouží k ochraně výhradně při výrobě, transportu a montáži. Na profilech nesmějí zůstat delší čas než 3 měsíce od instalace a je třeba je odstranit bezprostředně po montáži, nebo neprodleně po ukončení zednických prací probíhajících současně s montáží. Ochranné fólie je nutno odstranit i v případě, že je nezabudované okno vystaveno slunečnímu záření.

4.1.7 Foliované povrchy

Plastové profily jsou často kaširovány fólií pro dosažení barvy a struktury. Tyto fólie nesmí na žádných plochách viditelných na zabudovaném zavřeném okně vykazovat jakékoli bubliny, nebo vrásky. Okraje folie v oblastech neviditelných na zavřeném okně se smí od profilu odchylovat jen do té míry, že tím nebude podporováno ulpívání nečistot, nebo znemožňováno čištění. Jednotlivé vrstvy fólie se v žádném případě nesmí od sebe oddělovat. V rohových spojích je viditelný nosný materiál okenního profilu. Tato spára může být lakována vhodnou barvou.

4.1.8 Barva

Barva jednotlivých plastových okenních profilů se může mírně lišit. Tyto rozdíly v odstínech se ve většině případů vyrovnají působením povětrnostních vlivů. Tento rozdíl v odstínu lze změřit spektrálním fotometrem. Povolené rozdíly dle RAL GZ 716/1.

Vizuální posouzení barvy probíhá dle ISO 105A03, rozdíl nesmí být větší, než jeden stupeň šedé stupnice.

4.1.9 Rozměrové tolerance

Výrobní odchylky rozměru prvku (svařenců) jsou přípustné, jestliže nepřekročí maximální dovolené hodnoty dle následující tabulky:

Rozměr prvku	max. povolená tolerance na 1m délky výrobku
šířka a výška rámu	± 3,0 mm
šířka a výška křídel	± 3,0 mm
rozdíl délek úhlopříček křídel a rámu pravoúhlých oken a dveří	± 5,0 mm
spára mezi rámem a křídlem	± 2,0 mm

4.1.10 Rohové spoje a vzájemná pozice napojených profilů

Plastové profily jsou v rozích spojeny svařením. Opracovaný svar nesmí vykazovat žádné otvory, ani cizí tělesa – tolerance drážky v místě opracování sváru je 0,2-2,5mm. Barva spoje by měla pokud možno odpovídat barvě profilu. V oblasti svaru jsou patrné malé rozdíly v geometrii profilu. Tolerance obou pohledových ploch profilů stavební hloubky do 80mm je max. 0,60 mm, profilů stavební hloubky přes 80mm max. 1,00 mm. U atypických trojúhelníkových, obloukových a malých oken (<500mm), dochází vzhledem k nemožnosti použití shodného strojového vybavení k rozdílnému opracování svárů, což nemá žádný vliv na funkci výrobků a nelze to považovat za vadu.

4.1.11 Opravy odborníkem

Lehká povrchová poškození, škrábance, deformace a matná místa mohou být opravena odborníkem za použití odpovídajících nástrojů, čisticích a leštících prostředků. Foliované povrchy, mohou být opravovány a retušovány k tomu určených speciálním fixem. Odbornou opravou není dotčena životnost, ani vlastnosti profilů. Posouzení provedené opravy probíhá, dle čl. 4.1.1.

4.2. Hliníkové profily (rámy, sloupky, spojky, křídla a zasklívací lišty)

Reklamovanými vadami jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání hliníkového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad:

4.2.1 Hliníkové profily

Posuzování povrchů a celkového vzhledu se provádí na vnější straně konstrukčních dílů ze vzdálenosti 5 metrů a u vnitřních konstrukčních dílů ze vzdálenosti 3m. Vnější konstrukční díly se posuzují při normálním denním světle a vnitřní konstrukční díly při normálním (rozptýleném) pokojovém osvětlení. Obojí z úhlu 90° k povrchu elementu.

Krátery bubliny:

Pohledové stěny - do 0,5mm je povoleno 10ks na metru případně m²

Nepohledové stěny - do 0,5mm je povoleno 15ks na metru případně m²

Vměstky (např. vlákna):

Pohledové stěny - do 0,5mm je povoleno 5ks na metru případně m²

Nepohledové stěny - do 0,5mm je povoleno 10ks na metru případně m²

Odpřísknutí a odpadání barvy je nepřípustné.

Vzhled pomerančové kůry:

Na pohledových plochách je přípustné jemné strukturování. Hrubá struktura je rovněž přípustná, pokud má být podle konstrukčního zadání či zadání zakázky tloušťka vrstvy větší než 120 μ . Na nepohledových plochách je přípustné bez omezení.

4.2.2 Rozdíly profily/panely/plechy

Při použití různých materiálů a metod zpracování může dojít k rozdílům v barvě, stupni lesku, struktury i při stejném výchozím barevném tónu. Jsou přípustné, pokud nejsou rozdíly nápadné.

4.2.3 Rohové spoje a vzájemná pozice napojených profilů

Posouzení probíhá u zamontovaného a zavřeného elementu.

Spoje natupo bez mechanického spojení

Zkosení předsazených hliníkových lišt, které jsou nasazeny na plastové elementy, musí ve spoji natupo převzít dilataci plastových profilů. Eventuelní vytvoření spáry ve spoji je konstrukčně plánované a přípustné.

Spoje natupo s mechanickým spojením

Spára ve spoji natupo nesmí být větší, než 0,40 mm, při přesazení 0,50 mm.

Svařované spoje

Opracovaný svar nesmí vykazovat žádné otvory, ani cizí tělesa. V oblasti svaru jsou patrné malé rozdíly v geometrii profilu.

4.2.4 Koroze nelakovaných ploch

Tato vláknová koroze (filiform) nastává na následně opracovaných plochách bez povrchové úpravy (otvory, řezy, frézování apod.), je způsobena vlastnostmi materiálu a nedá se jí zabránit. Tuto chemickou reakci je možno výrazně zpomalit pravidelným čištěním (dvakrát za rok) s následnou konzervací. Obzvláště ohrožené jsou oblasti s vysokou koncentrací soli v ovzduší (solení komunikací atd.)

4.3 Skleněné výplně

Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad.

Optická a vizuální jakost zasklených izolačních skel je řešena normou ČSN EN 1279-1 v příloze C.

a) Brewsterovy pásy – interferenční zbarvení:

Pokud povrchy tabule skla vykazují téměř dokonalou rovnoběžnost a jakost povrchů je vysoká, objevuje se u izolačních skel interferenční zbarvení. Jde o pásy proměnlivé barvy jako výsledek rozkladu světelného spektra. Pokud je zdrojem světla slunce, mění se barvy od červené po modrou. Tento jev není vadou, jde o jev vyplývající z konstrukce izolačního skla.

b) Newtonovy prstence

Tento optický jev vzniká u **vadných izolačních skel**, kde se dvě tabule skla uprostřed dotýkají, nebo téměř dotýkají. Tento optický jev je soustavou koncentrických barevných prstence se středem v místě dotyku / téměř dotyku dvou tabulí. Prstence jsou zhruba kruhové nebo eliptické.

c) Zbarvení skla z důvodu rozdílného napětí v průřezu skla

Některá zpracovaná skla vykazují také zbarvení charakteristické pro výrobek, který byl tvrzen či tepelně zpevněn viz EN 121540-1 nebo EN 1863-1. **Tento jev není vadou skla.**

d) Průhyb skla vlivem kolísání teploty a barometrického tlaku

Kolísání teploty v dutině naplněné vzduchem anebo plynem a kolísání barometrického tlaku atmosféry a nadmořské výšky způsobí smrštění nebo rozpínání vzduchu anebo plynu v dutině dojde a následně dojde k průhybům tabulí skla, projevujících se zkreslením odraženého obrazu. Tyto průhyby, kterým nejde předcházet, vykazují v průběhu času kolísání. Velikost záleží částečně na tuhosti a velikosti tabulí skla, a též na šířce dutiny. Tyto průhyby snižují významně malé rozměry, skla velké tloušťky anebo malé dutiny. **Tento jev není vadou skla.**

e) Prasklina ve skle

Přetížení skla za použití síly z důvodu nárazu, tepelným napětím, pohyby konstrukce rámu případně kontakt s konstrukcí, může vést k lomu skla, který není záruční vadou. Pokud by bylo pnutí skla přítomno při jeho zpracování (řezání, broušení), nemohlo by být jeho zpracování úspěšné.

f) Kondenzace na vnějších plochách

Vnější kondenzace na izolačních sklech se může objevit jak uvnitř tak vně budovy. Pokud nastane uvnitř budovy, jde většinou o vysokou vlhkost v místnosti, společně s nízkou vnější teplotou. Kuchyně, koupelny a jiné prostory s vysokou vlhkostí jsou zvláště citlivé. Pokud nastane vně stavby, jde o kondenzaci způsobenou noční ztrátou tepla vnějšího povrchu skla vyzářeného infračerveným zářením vůči jasné obloze, společně s vysokou vlhkostí vnější atmosféry, ale ne deštěm. Tyto jevy **nejsou vadou izolačního skla**, jsou způsobeny atmosférickými podmínkami.

g) Drnčení mříží v meziskelním prostoru

Z důvodu kolísání teplot dochází ke změnám délky meziokenních příček, a tím dochází ke klapavým zvukům, kterým nelze nikdy dokonale zabránit, z tohoto důvodu se nejedná o záruční vadu.

i) Termální šok

Samovolný jev, jenž nepopisuje žádná norma týkající se skla, pouze okrajově v ČSN EN 572-1 v odstavci 6.1 tab.1. K rozbití skla v důsledku termálního šoku dochází v případě, že na chlazeném sodnovápenatokrémicím skle (nekaleném) jsou dvě různá místa s velkým teplotním rozdílem cca 40°C. Termální šok je charakteristický svým lomem na skle, lom je obvykle veden z hrany skla a je kolmý na hranu skla. Za rizikové je nutno považovat polepování skel různými fóliemi, částečné zastínění skel různými předměty, jako např. tmavý nábytek, napůl stažené žaluzie, závěsy atd. Rovněž je potřeba předcházet situacím bránícím volnému proudění vzduchu mezi sklem a zbytkem místnosti. Posuzování rizik výskytu tepelného namáhání musí provést projektant.

j) Smáčivost izolačního skla

Smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstů, etiket, vyhlazovacím prostředkům apod. Při vlhkém povrchu skla způsobeném rosením, deštěm nebo vodou při čištění, se může rozdílná smáčivost stát viditelnou.

k) Průhyb distančního rámečku

Z technologického důvodu může dojít u izolačních skel k prohnutí či zvlnění distančního rámečku. Vzdálenost vnitřního povrchu distančního rámečku od hrany skla musí být v rozmezí 8-14 mm, pokud zákazník nevyžaduje jiné než standardní zapuštění.

l) Uložení distančního rámečku v izolačním dvojskle a trojskle pravoúhlého tvaru při pohledu na plochu rámečku uvnitř mezi skly a vzájemné posunutí každého rámečku při jeho uložení v trojskle.

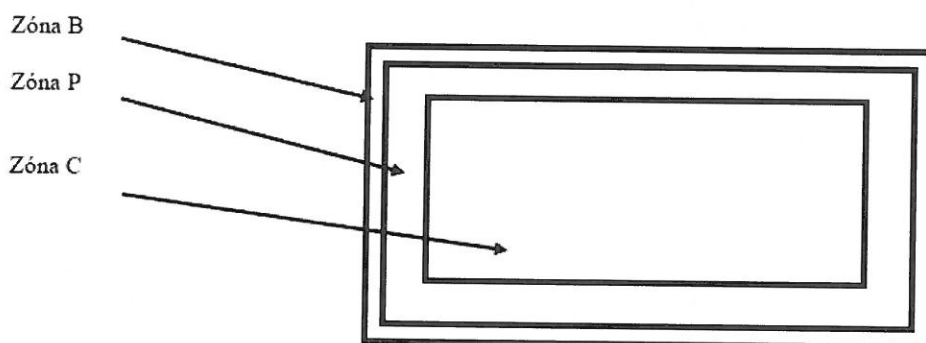
Při strojní výrobě izolačních skel je nutné vycházet z délkových tolerancí jednotlivých skel, z délkových tolerancí jednotlivých rámečků a z možností obsluhy při ručním pokládání rámečků na sklo s ohledem na určitý typ a materiál profilu rámečku a jeho vlastní tuhost.

Součtem těchto parametrů platí pro strojní výrobu izolačních skel uložení rámečku v toleranci ± 2 mm. Tato hodnota zajišťuje dokonalou stabilitu celého izolačního skla po zatmelení vnitřním a vnějším tmelem a vizuálně se projevuje především u izolačního trojskla, kde jsou viditelné oba rámečky a jejich případné vzájemné posunutí v rámci zmíněné tolerance, což se může jevit neesteticky avšak bez vlivu na funkčnost a životnost výrobku.

Uvedenou toleranci ± 2 mm je třeba považovat za hraniční.

Upozornění: K omezení rezonance skla, utěsnění proti vodě a zajištění funkčnosti křídla oken či dveří, jsou jejich výplně vymezeny distančními podložkami a vyrovnány podpěrnými podložkami. Z těchto důvodů vyžaduje případné přesklení oken či dveří odborné provedení k tomu proškoleným pracovníkem naší společnosti. Při nesprávném zasklení může dojít k poškození a nefunkčnosti oken a dveří.

Posuzování vad skel – popis zón pro jejich výskyt (dle interního předpisu výrobce)



- **Hraniční zóna B:** 12 mm
- **Okrajová zóna P:** 75 mm od okraje tabule skla
- **Středová zóna C:** zbývající část tabule skla

Zóna	Vlasové škráby
B,P,C	Přípustné bez omezení délky, pokud nejsou ve shluku
	Hrubé škráby
	Nepřípustné
	Bodové vady skla float (bublínky, příměsy kovů, kaménky) včetně optické deformace
B,P,C	Přípustné: velikost max 3 mm; počet max. 3 vady
	Otlaky od válců včetně optické deformace tloušťka ≤ 8mm
B	Přípustné: bez omezení počtu a velikostí
P	≤ 3mm: přípustné bez shluku
	> 3 mm: nepřípustné
C	≤ 1,5 mm: přípustné bez shluku
	> 1,5 mm nepřípustné
	Škrny a otlaky - oblast na povrchu skla, která je slabě viditelná (otisky prstů, suché stopy po vodě, zapečené nečistoty...)
P	Nepřípustné, jsou-li viditelné ze vzdálenosti 2 m při rozptýleném denním světle
C	Nepřípustné, jsou-li viditelné ze vzdálenosti 1 m při rozptýleném denním světle
	Vady barvy
	Přípustné, velikost max. 1mm bez shluku, bez omezení počtu
BPC	Přípustné, velikost max. 2mm, počet max 3 vady
Podmínky kontroly	Vady na skle se posuzují pohledem na sklo ne v průhledu
zóna P	Nepřípustné, jsou-li viditelné ze vzdálenosti 2 m při rozptýleném denním světle
zóna B,C	Nepřípustné, jsou-li viditelné ze vzdálenosti 1 m při rozptýleném denním světle

4.4 Žaluzie

U žaluzií jako reklamovatelné nebudou uznány následující vady (vesměs jde o poškození a dysfunkce vznikající v důsledku vadného používání):

- a) běžné opotřebení výrobku,
- b) nedoklápění pásků,
- c) prodření pásků,
- d) mechanické poškození jednotlivých prvků tvořících žaluzie,
- e) prasklý řetízek ovládání, a
- f) šikmý chod mimo toleranci

Tolerance šikmého chodu: maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou ± 5 mm.

UPOZORNĚNÍ:

- Malé děti se mohou uškrtit ve smyčce z vytahovacích šnůr, řetízků, pásků a vnitřních šňůr, které ovládají výrobek
- Aby nedošlo k uškrcení a zamotání, odstraňte šňůry z dosahu malých dětí. Šňůry se mohou omotat kolem krku dítěte
- Odstraňte postele, dětské postýlky a nábytek z blízkosti okna obsahujícího šňůry
- Neslétejte šňůry dohromady. Ujistěte se, že šňůry nejsou zkroucené a nevytváří smyčku

4.5 Vnitřní a vnější parapety

Reklamovatelnými vadami mohou být výhradně zjevné vady takového charakteru, jež brání plnohodnotnému užívání parapetů a znehodnocují jejich fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad:

Mechanická poškození a optické vady.

Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoli charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat).

Různodruhá povrchová poškození.

Tato poškození vnitřních i vnějších parapetů a vady (např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého či objektivně nedefinovatelného důvodu vzniku) jsou přípustná jen tehdy, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku.

4.6 Síť proti hmyzu

Jako reklamace sítě proti hmyzu nebudou uznány následující vady (vesměs jde o poškození a dysfunkce vznikající v důsledku vadného používání):

- a) běžná opotřebení výrobku (sedření laku, prohnutí fólie, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíků vytržení napínací gumy nebo síťoviny a podobně),
- b) vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům,
- c) vady způsobené mechanickými poškozeními na základě nesprávné instalace či manipulace.

4.7 Okenní a dveřní kování

Záruka se vztahuje na mechanickou odolnost dílů a tzv. červenou korozi, která se posuzuje dle normy RAL RG 607/3. Záruka spočívá v bezplatné výměně vadného konstrukčního dílu. Dalekosáhlejší nároky na náhradu nákladů nebo náhradu škody jsou vyloučeny. Dodáním náhradních dílů se záruka neprodlužuje. Vedlejší nebo následné škody uplatňované po uplynutí 5 leté záruky jsou vyloučeny.

Platnost záruky podmiňují dále tyto předpoklady:

- a) Kování nebylo poškozeno násilím, chybným užíváním, nebo vnějším působením (např. deformací rámu).
- b) Kování nebylo používáno v agresivním prostředí – např. kryté bazény, mlékárny, laboratoře, sýrárny masokombináty, případně v blízkosti moře.
- c) tzv. bílá rez, která nemá žádný vliv na funkci kování, není předmětem reklamace. Výjimkou je rez červená – viz výše.
- d) Jednotlivé díly nejsou vystaveny působení jiných kovů (tzv. galvanická reakce).
- e) Vchodové dveře nepřekročí maximální váhu 200kg

- f) Elektricky/elektronicky poháněné stavební díly/komponenty stejně jako cylindrické vložky jsou z naší 5leté záruky zásadně vyloučeny
- g) Nesmí být proveden na vícenásobných uzávěrech zásah nebo zákroky, které mají za následek změnu struktury, účinku nebo funkce,
- h) Nejsou-li vícenásobné uzávěry zabudovány podle našich zadání odborně a přiměřeně ani podle obecně uznávaných technických pravidel,

Těsnost výrobků, stejně jako jeho vlastností se posuzují v uzavřeném resp. uzamčeném stavu. TOTO PLATÍ ZEJMÉNA PRO REKLAMOVANÉ VADY TĚSNOSTI VCHODOVÝCH DVEŘÍ!

Ovládání oken: otevírání a vyklápění se provádí z jednoho místa klikou

- Klikla směřuje dolů – uzavřeno – místnost bez dozoru, nevětrá se/ utěsněno. Zajištěno.
- Klikla vodorovně – otevřeno – použití ke krátkodobému, nárazovému větrání nebo k čištění okenních tabulí. Okna nenechávat bez dozoru! Nezajištěno.
- Klikla směřuje vzhůru – ventilační poloha – použití k dlouhodobému větrání. Okna nenechávat bez dozoru! Nezajištěno.
- Klikla v mezipoloze vodorovně/dolů – mikroventilační poloha - použití k přivětrávání. Okna nenechávat bez dozoru! Nezajištěno.

Ovládání paralelně posuvných dveří: otevírání a odsunutí se provádí z jednoho místa klikou

- Klikla směřuje dolů – uzavřeno - místnost bez dozoru, nevětrá se/ utěsněno. Zajištěno.
- Klikla vodorovně – otevření – po otočení kliky do vodorovné polohy odtáhněte křídlo od rámu a odsuňte. Dveře nenechávat bez dozoru! Nezajištěno. Při zavření posuňte křídlo zpět do základní polohy, kdy dojde k jeho automatickému přisunutí a otočením kliky dolů či nahoru dojde k jeho uzavření.
- Klikla směřuje nahoru – uzavřeno, ventilační poloha – po obvodu však vzniká 6mm spára pro umožnění spárového větrání. Zajištěno.

Údržba kování:

- V případě, že není zednické zapravení prováděno naší společností, je nutností před zahájením zednického zapravení zakrytí horní drážky křídla (resp. styk rámu a uzavřeného křídla v horní části okna). V případě reklamace na funkčnost kování, která byla způsobena vniknutím stavebních materiálů do mechanismu kování, nebude tato reklamace uznána a náklady s odstraněním vady budou vyúčtovány objednateli.
- Jednou ročně namažte nebo naolejujte všechny pohyblivé části kování a všechna uzavírací místa. Pro důkladnější aplikaci se doporučuje použít mazadlo ve spreji, po aplikaci opakovaným pohybem kliky mazadlo rovnoměrně rozdělíte. Přebytečné mazadlo odstraňte.
- K mazání používejte výhradně tuk nebo olej neobsahující kyseliny a pryskyřice.
- Pravidelně kontrolujte utažení připevňovacích šroubů a pevné utažení kliky. Uvolněné šrouby utáhněte přiměřenou silou (pozor na stržení) vhodným nářadím.
- Celé okenní a dveřní elementy čistěte pouze jemnými, PH neutrálními čistícími prostředky v ředěném stavu!
- Při čištění nikdy nepoužívejte ostré předměty, mycí prostředky nebo agresivní čistící prostředky (např. čisticí prostředky obsahující ocet nebo kyseliny), neboť by mohlo dojít k poškození korozní ochrany kování.
- Při čištění vždy dbejte na to, aby do kování nenatekla voda. Po čištění kování vždy důkladně osušte a hadříkem nasáklým do oleje neobsahujícího pryskyřice (např. olej na šicí stroje), povrch lehce otřete.
- U veškerých stavebních dílů (vícenásobné uzávěry, povlak tlačítek, příslušenství) je zapotřebí pravidelně, tj. každých 12 měsíců přezkoušet pevné usazení a opotřebení. Podle potřeby je třeba přitáhnout upevňovací šrouby všech dílů kování, příp. vyměnit poškozené díly. Používají se jen takové čistící a ochranné prostředky, které neobsahují žádné přísady podporující korozi.

Upozornění: pro zajištění bezproblémové funkce a prevence poškození výrobku je bezpodmínečně nutné, aby následující operace prováděl pouze odborný pracovník naší společnosti:

- Výměna dílů kování
- Vyvěšení a zavěšení křidel
- Všechny seřizovací práce na kování oken a dveří
- Oprava svěšování

Upozornění: : Za optickou identitu/podobnost našich náhradních dílů se nemůžeme zaručit. Barevným odchylkám u dodatečných dodávek nelze vždy zabránit a nepředstavují tudíž žádnou závadu nebo nedostatek naší záruky.

4.8 Stavební a montážní práce

Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných společností PVC OKNA, s.r.o. v případě řádného uzavření Smlouvy o dílo nelze uznat takové vady, které se projeví až v rámci dokončení stavby, její modernizace nebo rekonstrukce jako celku (špatné osazení v návaznosti na zateplení, úpravy a opravy venkovních i vnitřních omítek a jakékoli jiné úpravy exteriéru nebo interiéru stavby, dále vady realizovaných prací vznikající po řádném předání díla z důvodu chybně vypočtené statiky stavby či eventuálních pohybů jejího podloží a podobně).

Provádí-li stavební či montážní práce jiný dodavatel než společnost PVC OKNA, s.r.o., nelze jako reklamace uznat žádné vady takto realizovaných prací. Zejména na těsnost připojovací spáry, nebylo-li součástí díla provedeno její utěsnění, dle ČSN 73 0540-2 a 74 6077.

V případě provádění utěsnění připojovací spáry, dle ČSN 73 0540-2 a 74 6077 je nutné instalované fólie a pásky zakrýt/zabudovat nejpozději do 3 měsíců od ukončení montáže, jinak může dojít k jejich degradaci vlivem působení UV záření. Zajišťuje-li přichycení fólie k ostění stavebník, životnost nepřilepené fólie se zkracuje na 1 měsíc. Při nedodržení těchto termínů je funkčnost systému utěsnění vyloučena se záruky.

Jako reklamace dále není možno uznat následující zásahy:

- a) odstranění podkladových profilů či vyrovnávacích podložek;
- b) odstranění kotvicích prvků;
- c) další zásahy nerealizované pracovníky společnosti PVC OKNA, s.r.o. a v konečném důsledku způsobí ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací;
- d) zatékání přes ostění
- e) dočasné řešení (odvodňovací lem, lišty, atd.)
- f) dilatace materiálu

5. Místo a způsob uplatňování reklamací a průběh odstraňování důvodně reklamovaných vad

1. Reklamace se přijímají na adrese společnosti PVC OKNA, s.r.o., Školská čtvrť 354, Frenštát pod Radhoštěm, např. písemně, vždy však prokazatelnou formou. Není-li v řádně uzavřené smlouvě mezi zákazníkem a zhotovitelem sjednáno něco jiného, lze jako oprávněné přijímat výhradně písemné reklamace podané tak, aby z nich bylo zřejmé, jaké konkrétní části zakázky se týká (plastový prvek, skleněná výplň, příslušenství, stavební a montážní práce). Každá reklamace musí být natolik určitá, aby z ní bylo možno jednoznačně určit charakter reklamované vady.

2. Reklamace není možná a nebude považována za přijatou ani vyřízena, pokud zákazník nepředloží originální stejnopis smlouvy o dílo, popřípadě kupní nebo jiné smlouvy řádně uzavřené se společností PVC OKNA, s.r.o.; řádným uzavřením se zde rozumí především smlouva oboustranně podepsaná. Předloží-li zákazník řádně uzavřenou smlouvu a v průběhu reklamace bude zjištěno, že nastala kterákoli ze skutečností zakládajících oprávnění společnosti PVC OKNA, s.r.o. reklamaci v souladu s příslušnou smlouvou nebo tímto reklamačním řádem odmítnout, může být taková vada odstraněna pouze po výslovné dohodě se zákazníkem a výhradně na jeho náklady. K podepisování smluv se zákazníky společnosti PVC OKNA, s.r.o. jsou výslovně oprávněni:

- jednatel společnosti PVC OKNA, s.r.o. a další vedoucí pracovníci společnosti PVC OKNA, s.r.o., jakož i ostatní zaměstnanci společnosti, jestliže disponují řádným pověřením jednatele společnosti anebo tento úkon činí v rámci svého pracovního zařazení v souladu s pracovní smlouvou;

3. Umožňuje-li to povaha reklamované věci, je možné takovou věc zaslat k reklamaci na adresu společnosti PVC OKNA, s.r.o. řádným provozovatelem poštovních služeb, a to na vlastní náklady a odpovědnost zákazníka. Zásilka musí být viditelně označena nápisem „REKLAMACE“ a obsahovat reklamovanou věc včetně případného příslušenství, kopii řádně uzavřené smlouvy, podrobný popis závady a kontaktní údaje zákazníka (zpáteční adresa a telefonní číslo). Zaslání nového zboží – bude-li reklamáce uznána jako oprávněná – hradí firma PVC OKNA, s.r.o. V případě neoprávněné reklamáce uhradí zákazník firmě PVC OKNA, s.r.o. veškeré účelně vynaložené náklady týkající se vyřízení reklamáce a reklamovaná věc bude zaslána na adresu uvedenou zákazníkem jako kontaktní údaj.
4. Nestanoví-li řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností PVC OKNA, s.r.o. něco jiného, rozhodne a uvědomí zákazníka příslušný pracovník společnosti PVC OKNA, s.r.o. o reklamaci v nejkratším možném čase, jinak nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění (nahlášení) vady.
5. O každé reklamaci je sepsován reklamační protokol, který podepisuje pracovník společnosti PVC OKNA, s.r.o. a zákazník nebo jeho oprávněný zástupce. Lze-li vadu, jejíž reklamáce byla uznána, odstranit odpovídajícím způsobem ihned, sepsání reklamačního protokolu není třeba, ledaže o to zákazník výslovně požádá.
6. Zjistí-li zhotovitel, že tvrzená vada není vadou uznanou k reklamaci, je zhotovitel oprávněn požadovat veškeré účelně vynaložené náklady spojené s vyřizováním neoprávněné reklamáce (zejména náklady na vyhotovení eventuálních znaleckých posudků, poštovné, správní a soudní poplatky, čas pracovníků, doprava a podobně).

6. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád společnosti PVC OKNA, s.r.o. nabývá účinnosti dnem 1. 6. 2014.
2. Tento reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance společnosti PVC OKNA, s.r.o. Počínaje dnem jeho účinnosti zanikají veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované a dodržované při vyřizování reklamací, nejsou-li součástí řádně uzavřených smluv mezi zákazníkem a společností PVC OKNA, s.r.o.
3. Ustanovení tohoto reklamačního řádu lze měnit a doplňovat v souladu se zákony uvedenými v ustanovení jeho článku 1)
4. Tento reklamační řád byl řádně schválen vedením společnosti PVC OKNA, s.r.o.

