

RA 02

Verze 5

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 1. 2. 2020

OBSAH:

1	ÚČEL DOKUMENTU	2
2	OBLAST PLATNOSTI REKLAMAČNÍHO ŘÁDU	2
3	DEFINICE, POJMY, ZÁKONNÁ USTANOVENÍ	2
4	UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ	3
4.1	Délka záruční doby	3
4.2	Možné způsoby uplatnění reklamace	4
4.3	Vady, které nelze posuzovat jako reklamace – obecná ustanovení	4
4.4	Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací	5
4.4.1	Plastové a hliníkové profily (rámy a křídla)	5
4.4.2	Skleněné výplně – základní ustanovení	6
4.4.3	Skleněné výplně – posuzování, kritéria přípustnosti	6
4.4.4	Neodstranitelné jevy izolačních skel	10
4.4.5	Tepelný lom skla – vznik a rizika	12
4.4.6	Plastové dveřní výplně	13
4.4.7	Žaluzie	13
4.4.8	Vnitřní a vnější parapety	13
4.4.9	Sítě proti hmyzu	14
4.4.10	Reklamační podmínky pro garážová vrata	14
4.4.11	Stavební a montážní práce	14
4.4.12	Přesnost zabudování oken a dveří do stavby	15
4.4.13	Neuznatelné reklamace související se stavebními pracemi	15
4.4.14	Kontrola funkčnosti a usazení zabudovaných prvků, seřízení	15
5	ŘEŠENÍ REKLAMACÍ	16
5.2	Průběh reklamací, termíny jejich odstranění	16
5.3	Dokumentování reklamačních případů	16
5.4	Neoprávněná reklamace, náhrada spojených výdajů	16
6	MOŽNOST MIMOSOUDNÍHO ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ	16
7	UPLATŇOVÁNÍ PRAVIDEL GDPR	17
8	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	17
9	ODKAZY	17
10	PŘÍLOHY	17

1 ÚČEL DOKUMENTU

Tento dokument stanoví závazná pravidla při uplatňování reklamací a obsahuje informace týkající se zvláštních podmínek reklamací, které společnost PRAMOS, a.s. poskytuje v souladu s ustanovením zákona č. 634/1992 Sb. Zákon o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů a Občanského zákoníku.

Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je k dispozici na internetových stránkách společnosti PRAMOS, a.s. (<http://www.pramos.cz>). V tištěné formě je k dispozici na všech pobočkách a obchodních zastoupeních společnosti PRAMOS, a.s.

Na tento dokument o záruce za jakost a reklamačním řízení se odkazují Prodejní a dodací podmínky společnosti PRAMOS, a.s., které jsou nedílnou součástí každé smlouvy na dodání výplní stavebních otvorů.

2 OBLAST PLATNOSTI REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

Tento reklamační řád nabývá účinnosti od 1. 2. 2020 a platí pro vyřizování reklamací podaných zákazníkem, který má řádně uzavřenou kupní smlouvu se společností PRAMOS, a.s. na dodávku otvorových výplní stavebních otvorů tj. plastových nebo hliníkových oken a dveří popř. jiných výrobků, doplňků k nim a s nimi spojenými službami v rozsahu specifikovaném v příslušné smlouvě.

3 DEFINICE, POJMY, ZÁKONNÁ USTANOVENÍ

Prodejní a dodací podmínky – dokument, který je přiložen jako nedílná součást ke každé smlouvě o dílo uzavírané mezi společností PRAMOS, a.s. a zákazníkem.

Návod pro obsluhu – standardní dokument společnosti PRAMOS, a.s., který je k dispozici ke stažení na internetových stránkách www.pramos.cz/dokumenty-ke-stazeni/navody/. Tento dokument obsahuje návod na obsluhu výrobků, pokyny k údržbě vybraných součástí, záruční list s uvedením podmínek záruky společně s kontaktními údaji potřebnými pro vyřízení případného servisu.

Plastové výplně stavebních otvorů – rozumí se plastová okna a dveře, popř. jiné konstrukční prvky určené k zabudování do staveb, přesně specifikované v řádně uzavřené smlouvě o dílo mezi společností PRAMOS, a.s. a zákazníkem

Hliníkové výplně stavebních otvorů – rozumí se hliníková okna a dveře, popř. jiné konstrukční prvky určené k zabudování do staveb, přesně specifikované v řádně uzavřené smlouvě o dílo mezi společností PRAMOS, a.s. a zákazníkem

Garážová vrata – rozumí se dodávka garážových vrat od společnosti KRUŽÍK, která jsou součástí dodávky společnosti PRAMOS na základě smlouvy uzavřené mezi společností PRAMOS, a.s. a zákazníkem

Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných společností PRAMOS, a.s. jejím zákazníkům se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. – Zákon občanský zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.

Pro posouzení toho, který z uvedených právních předpisů je nutno na průběh reklamačního procesu aplikovat, je vždy rozhodný typ konkrétní smlouvy uzavřené se zákazníkem (smlouva o dílo či kupní smlouva podle občanského nebo obchodního zákoníku). Zákon na ochranu spotřebitele se však aplikuje na každou reklamaci z obchodní situace, v níž zákazníkem byla fyzická či právnická osoba nakupující výrobky a služby od společnosti PRAMOS, a.s. za jiným účelem než za účelem podnikání.

4 UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

4.1 Délka záruční doby

Zhotovitel poskytuje objednateli záruku na dodávku oken s montáží v délce 84 měsíců, na dodávku plastových vchodových, balkonových a posuvných dveří, HS portálů a hliníkových výroků s montáží v délce 60 měsíců, na dodávku garážových vrat s montáží v délce 24 měsíců a na ostatní práce 24 měsíců. Na všechny ostatní výrobky a doplňky (např. parapety, interiérové i exteriérové žaluzie, exteriérové i interiérové rolety, sítě proti hmyzu, zvonkové a přístupové domovní systémy atd.) poskytuje záruku 24 měsíců.

Na stálobarevnost bílých plastových profilů poskytuje záruku 120 měsíců, na stálobarevnost barevných profilů v délce 60 měsíců.

Záruka na zasklení se vztahuje pouze na jeho správné tepelně izolační vlastnosti a těsnost vnitřního prostoru. Ze záruky na skla je zcela vyloučeno prasknutí způsobené tepelným šokem, resp. tepelným lomem skla, viz. dále. Tato záruka na těsnost se také nevztahuje na izolační skla sestavená ze skel ornamentních nebo z materiálů s nerovným či nepřilnavým povrchem, kdy není zaručena těsnost celého systému.

Na kování a odnímatelné a funkční komponenty oken a dveří (např. kování posuvných dveří, samozavírače, zámkové vložky, kliky, pákové ovladače, elektromechanické zámky, elektromotorické zámky, mechanické zámky, elektrické otvírače, elektro pohony a dveřní kliky a madla atd.) poskytuje záruku 24 měsíců. Na panikové kování, je záruka 24 měsíců platná jen za předpokladu, že je jednou za rok prováděna pravidelná kontrola jejich funkce dle vyhlášky 221/2014 Sb.

Dodávané výrobky jsou opatřeny ochrannou páskou bez UV stabilizace, která slouží pouze k ochraně zboží před poškozením během výroby, dopravy a montáže a její odstranění je součástí montáže. Pokud zákazník bude požadovat její ponechání na výrobku, ztrácí tím záruku na její bezpečné a bezproblémové odstranění.

Záruční doba na dílo zhotovené zhotovitelem počíná běžet dnem dokončení montáže. Zárukou se zavazuje zhotovitel, že dílo bude mít po dobu záruky vlastnosti sjednané ve smlouvě a bude po tuto dobu způsobilé ke smlouvenému použití a že si zachová obvyklé vlastnosti. Záruka ztrácí platnost v případě jakéhokoliv nedohodnutého zásahu objednatele do konstrukce předmětu smlouvy.

Zhotovitel neposkytuje záruku za jakost v případě, že dílo či jeho část ztratí způsobilost k použití pro obvyklý účel nebo že si nezachová obvyklé vlastnosti, byla-li ztráta způsobilosti zapříčiněna neodborným zacházením, úpravou nebo špatnou údržbou. Zhotovitel neodpovídá za vady vzniklé nesprávným zacházením nebo skladováním, za vady vzniklé při dopravě nebo montáži v případě, že ji nezajišťuje zhotovitel a za vady vzniklé z důvodu vyšší moci (vis major).

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být podle objednávky řádně užívána jako věc bez vady, má objednatel právo na dodání té části díla, který má tuto vadu. Totéž právo mu přísluší u vad odstranitelných, jestliže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad nemůže věc řádně užívat. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání řádnému užívání věci podle objednávky, má objednatel právo na přiměřenou slevu.

Při poskytnutí záruční opravy zhotovitelem je objednatel povinen poskytnout zhotoviteli potřebnou součinnost, zejména umožnit vstup do prostor, kde se nachází dílo, zajistit přístup k výrobkům a jeho částem, zejména pak jednotlivé díly kování musí být volně přístupné a umožnit zejména nasazení a vysazení křídel). Povinností objednatele je komunikovat se zástupci zhotovitele, kteří reklamaci odstraňují, dohodnout se a odsouhlasit včas způsob odstranění vady, umožnit zhotoviteli odvoz díla

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 1. 2. 2020

nebo jeho částí, na které se vztahuje uplatnění záruk za účelem odstranění vad apod.

4.2 Možné způsoby uplatnění reklamace

Společnost PRAMOS, a.s. přijímá pouze řádně podané reklamace a to buď písemně doručené formou dopisu, nebo zaslané na e-mail servis@pramos.cz nebo podané prostřednictvím internetového formuláře na adrese <http://www.pramos.cz/sluzby/servis/>

V případě telefonického uplatnění reklamace je nutno kontaktovat servisní oddělení společnosti PRAMOS, a.s. na telefonním čísle 519 407 564.

Při oznámení reklamace je nutno poskytnout pro zahájení reklamačního řízení minimálně následující údaje a informace:

- Číslo zakázky a datum kdy byla uzavřena
- Jméno zákazníka společně s kontaktními údaji (telefon, e-mail)
- Adresu zakázky
- Přesnou specifikaci závady, které se reklamace týká, aby bylo možno určit charakter reklamované vady

Pokud bude v průběhu evidence nebo řešení reklamace zjištěna jakákoli skutečnost, která společnost PRAMOS, a.s. opravňuje k zastavení reklamačního řízení, je tato oprávněna ji odmítnout s vyjádřením, že se jedná o reklamaci neoprávněnou, která nemůže být poskytnuta bezplatně nebo se dohodnout se zákazníkem na odstranění závady v rámci placeného servisu s tím, že postup v tomto případě je vždy se zákazníkem dohodnut před započítáním úkonů, za které bude společnost PRAMOS, a.s. požadovat úhradu.

4.3 Vady, které nelze posuzovat jako reklamace – obecná ustanovení

Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady otvorových výplní vzniklé:

- a) mechanickým poškozením, neodborným seřizením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla nebo po okamžiku předání a převzetí smluvně objednaných otvorových výplní
- b) neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí objednaných otvorových výplní dodávaných na základě smlouvy na dodávku otvorových výplní bez montáže (neodbornou montáží se rozumí především případy, kdy montáž prováděla jiná osoba než zaměstnanec společnosti PRAMOS, a.s. nebo jí pověřený pracovník)
- c) používáním v podmínkách, při kterých může nastat porušení konstrukčních a užitných vlastností otvorových výplní, které nemůže společnost PRAMOS, a.s. ovlivnit ani předpokládat (např. vady projektu), nebo při vzniku místních specifických podmínek negativně působících na otvorové výplně (např. zvýšená vlhkost, prašnost, emise apod.)
- d) cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla nebo výrobku zákazníkem nebo neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany zákazníka (např. neodborné seřizování, lakování, ohýbání a úpravy již předaného díla realizované svépomocí)
- e) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů apod.)
- f) rovněž není možno uplatnit bezplatnou reklamaci v případech, že tato byla řešena přiznáním slevy po dohodě se zákazníkem. Tento bod platí také pro reklamace stavebních prací spojených s plněním příslušné smlouvy

Reklamace příslušenství, které není součástí otvorových výplní, se řídí dle stejných ustanovení. Další ujednání týkající se těchto částí dodávky jsou uvedena dále.

4.4 Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací

4.4.1 *Plastové a hliníkové profily (rámy a křídla)*

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

- a) 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 optické vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 4 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze z této vzdálenosti prostým okem rozeznat).
- b) bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo křídla a vady, jako např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, je-li jejich největší rozměr menší než 4 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom plastovém prvku (rám, křídlo).
- c) škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom plastovém prvku je menší než 100 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.

RA 02

Verze 5

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 1. 2. 2020

d)

4.4.2 Skleněné výplně – základní ustanovení

U skleněných výplní mohou být posuzovány dvě základní třídy vad izolačních skel.

Vady zjevné

Vady vzniklé při dopravě dodavatelem (tj. prasklé sklo), je třeba ihned při převzetí zakázky zaznamenat do reklamačního protokolu. Pozdější reklamace této vady nemohou být uznány.

Vady ostatní

- bodové a plošné vady skla
- nečistoty uvnitř izolačních dvojskel
- vady meziskelních mřížek aj.

Tyto vady se dále posuzují dle ustanovení uvedených v následujících kapitolách týkajících se skleněných výplní.

4.4.3 Skleněné výplně – posuzování, kritéria přípustnosti

Skleněné výplně stavebních otvorů jsou dodávány dle příslušného standardu **ČSN EN 1279-1 – Sklo ve stavebnictví – Izolační skla - Část 1: Obecné údaje, popis systému, pravidla pro náhrady, tolerance a vizuální kvalita** v aktuálním znění z května 2019.

Ve smyslu této normy jsou posuzovány parametry skel použitých ve výrobcích dodávaných společností PRAMOS, a.s., tolerance jejich rozměrů, tolerance tloušťky podél obvodu a dále vizuální kvalita izolačních skel uvedená v normativní příloze F výše uvedené normy.

Pro posuzování skel jsou používány dále uvedené ustanovení a tabulky. Tyto tabulky se nevztahují na izolační sklo, které má alespoň jednu tabuli ze vzorovaného skla, skla s drátěnou vložkou, vzorovaného skla s drátěnou vložkou, taženého plochého skla a protipožárního vrstveného skla.

Podmínky prohlídky

Tabule musí být prohlíženy v prostupu a nikoliv v odrazu.

Vady nesmí být na tabuli označeny.

Izolační skla musí být pozorována ze vzdálenosti nejméně 3m zevnitř ven a při co nejkolmějším úhlu vůči povrchu skla po dobu nejvýše jedné minuty na m². Posouzení se provádí za podmínek difúzního denního světla (např. zatažené oblohy), bez přímého slunečního záření nebo umělého osvětlení.

Izolační skla posuzovaná zvenku, musí být prohlížena v nainstalovaném stavu s přihlédnutím k obvyklé pozorovací vzdálenosti minimálně 3m. Úhel pohledu musí být co nejkolmější vůči povrchu skla.

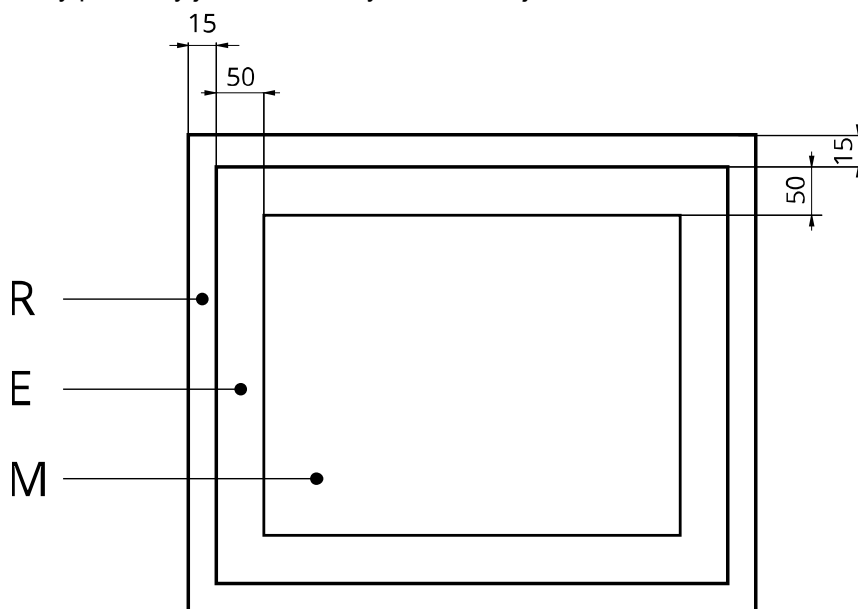
RA 02

Verze 5

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 1. 2. 2020

Zóny prohlídky jsou definovány dle následujícího obrázku:

**Zóny pozorování**

- R zóna 15 mm, obvykle zakrytá rámem nebo odpovídající těsnění hran v případě hrany bez rámování
- E zóna na hraně viditelné oblasti, o šířce 50 mm
- M hlavní zóna

Izolační skla vyrobená ze dvou monolitických tabulí

Posuzování bodových vad je prováděno dle následující tabulky:

Přípustný počet bodových vad:

Zóna	Velikost vady (bez deformačního dvoru) (Ø v mm)	Plocha tabule S (m²)			
		S ≤ 1	1 < S ≤ 2	2 < S ≤ 3	3 < S
R	Všechny velikosti	Bez omezení			
E	Ø ≤ 1	Přípustné, pokud jich je méně než 3 v jakékoli ploše o Ø ≤ 20 cm			
	1 < Ø ≤ 3	4	1 na metr obvodu		
	Ø > 3	Nepřípustné			
M	Ø ≤ 1	Přípustné, pokud jich je méně než 3 v jakékoli ploše o Ø ≤ 20 cm			
	1 < Ø ≤ 2	2	3	5	5 + 2/m²
	Ø > 2	Nepřípustné			

RA 02

Verze 5

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 1. 2. 2020

Posuzování nečistot je prováděno dle následující tabulky:

Přípustný počet bodových nečistot a skvrn:

Zóna	Rozměry a druhy ($\varnothing$ v mm)	Plocha tabule S (m ²)	
		S ≤ 1	1 < S
R	Všechny velikosti	Bez omezení	
E	Body o $\varnothing \leq 1$	Bez omezení	
	Body 1 < $\varnothing \leq 3$	4	1 na metr obvodu
	Skvrny o $\varnothing \leq 17$	1	
	Body $\varnothing > 3$ a skvrny $\varnothing > 17$	Maximálně 1	
M	Body o $\varnothing \leq 1$	Maximálně 3 v každé ploše o $\varnothing \leq 20$ cm	
	Body 1 < $\varnothing \leq 3$	Maximálně 2 v každé ploše o $\varnothing \leq 20$ cm	
	Body $\varnothing > 3$ a skvrny $\varnothing > 17$	Nepřípustné	

Posuzování lineárních / protáhlých vad je prováděno dle následující tabulky:

Přípustný počet lineárních / protáhlých vad:

Zóna	Jednotlivé délky (mm)	Celkový součet jednotlivých délek (mm)
R	Bez omezení	
E	≤ 30	≤ 90
M	≤ 15	≤ 45

Izolační skla, která nejsou vyrobena ze dvou monolitických tabulí skla

Přípustný počet vad stanovený předchozí tabulkou se zvyšuje o 25% na každou další tabuli skla (u více násobných zasklení nebo u tabule vrstveného skla). Počet přípustných vad se zaokrouhluje vždy nahoru.

Izolační skla obsahující tepelně upravené sklo

Vizuální kvalita tepelně tvrzeného bezpečnostního skla, prohřívaného nebo neprohřívaného, a tepelně zpevněného skla, je-li použito v izolačním skle nebo vrstveném skle, které je součástí izolačního skla, musí plnit požadavky příslušné výrobní normy, dle které jsou dodávány.

RA 02

Verze 5

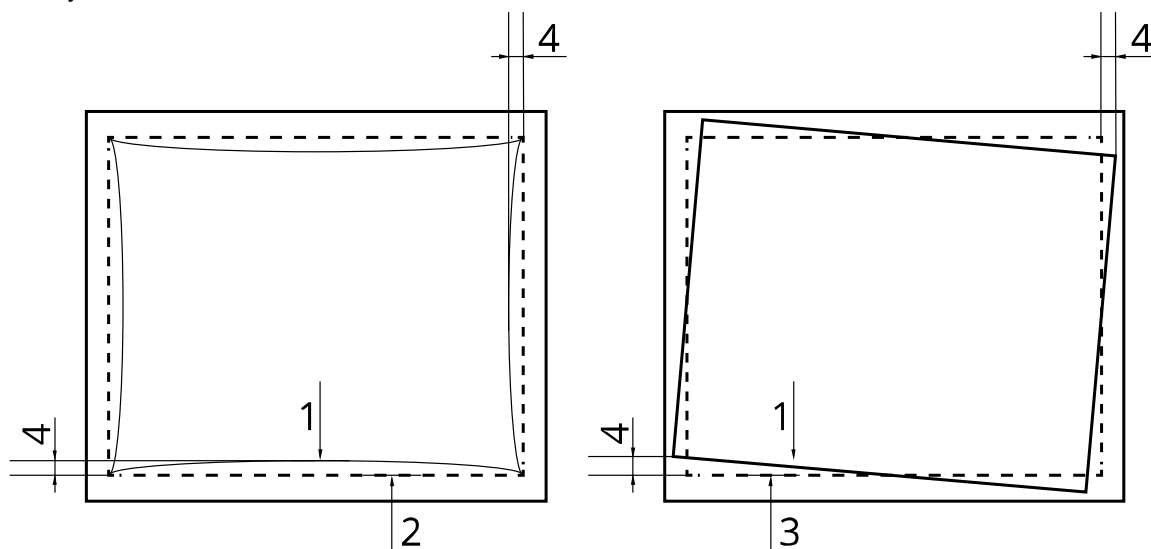
V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 1. 2. 2020

Tolerance přímosti distančního prvku

U izolačních dvojskel je tolerance přímosti distančního prvku 4mm až do délky 3,5 m a 6 mm pro délky větší.

Přípustná odchylka distančního prvku (prvků) vůči přímé rovnoběžné hraně skla nebo dalším distančním prvkům (např. v trojsklech) je 3 mm až do délky 2,5 m. Pro větší délky hrany je přípustná odchylka 6 mm.



Popis obrázku

1 - rozpěra, 2 - teoretický tvar rozpěry, 3 - teoretická poloha rozpěry, 4 - přípustná odchylka

Vady hrany

Vnější mělká poškození hrany nebo mušlovité lomy, které neovlivňují pevnost skla a které nepřesahují šířku těsnění, jsou přípustné

Těsnící hmota (butyl)

Těsnící nebo lepící hmota prvku smí u tabulí z plaveného skla zasahovat maximálně 2 mm přes okrajové spojení v prostoru mezi tabulemi a na skleněnou tabuli. Při použití válcovaného skla (ornamentní) je tato hranice bez omezení.

Napojení distančního rámečku

Rámeček řezaný - je řezán a napojován v rozích, tzn. minimální počet = počet rohů.

Rámeček ohýbaný - je napojován vždy v průběžné části, tzn. nikdy nesmí být napojován v ohybu rohu.

Průhyb izolačních skel

U plochy do 1 m² povolený průhyb na středu dvojskla, při teplotách shodných s výrobními je: +/- 2 mm

U plochy nad 1 m² povolený průhyb na středu dvojskla, při teplotách shodných s výrobními je: +/- 3 mm.

Izolační sklo s integrovanou žaluzií

vlivem používání žaluzií může dojít k jemnému oděru a poškrábání nízkoemisivní pokovené vrstvy, která je nanesena na skle. Tato skutečnost je neovlivnitelná a musí se s ní počítat.

4.4.4 Neodstranitelné jevy izolačních skel

Může docházet k některým fyzikálním jevům, které jsou viditelné na povrchu skla a které by neměly být brány v úvahu při hodnocení vzhledové kvality. Za závadu u izolačních skel se nepovažuje:

Vlastní barva

Rozdíly v barevném dojmu mohou být způsobeny obsahem oxidů železa ve skle, procesem nanášení povlaku, samotným povlakem, kolísáním tloušťky skla a jeho konstrukcí a nelze jim zabránit.

Výskyt interferencí

U izolačního dvojskla mohou vzniknout interference ve formě spektrálních barev. Optické interference jsou charakteristickým jevem překrývání dvou nebo více světelných vln při setkání v jednom bodě. Projevují se více nebo méně silně barevnými zónami, které se mění při tlaku na tabuli skla.

Tento fyzikální jev se zesiluje planparalelností – rovinnou rovnoběžností povrchu skla. Tato planparalelnost se stará o nezkrasený průhled skrz plavené sklo (FLOAT). Interferenční jevy vznikají náhodně a nedají se ovlivnit.

Efekt izolačních skel

Specifický jev v důsledku barometrických podmínek Izolační sklo má díky spoji okraje uzavřený objem vzduchu (plynu), jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu, výškou výroby nad normálním nulovým bodem a rovněž teplotou vzduchu momentálně v místě výroby.

Po zabudování, při změnách teploty, tlaku vzduchu dochází nutně k prohnutím ať již vydutým, nebo vypouklým a tím k optickým zkreslením a deformacím.

Také vícenásobná zrcadlení se mohou vyskytovat rozdílně silně na povrchu skla. Zesíleně mohou být znatelné tyto zrcadlové obrazy, např. když má zasklení tmavé pozadí nebo se jedná o pokovenou tabuli. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek. Svědčí o vysoké kvalitě hermeticky uzavřeného meziprostoru jednotky - nedochází k vyrovnávání barometrického tlaku.

Smáčivost skel

Smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstů, etiket, vyhlazovacím prostředkům, vakuovými přísavkami apod. Při vlhkém povrchu skla - v důsledku kondenzační vody způsobeném orosením, deštěm nebo vodou při čištění, se může rozdílná smáčivost stát viditelnou. Tento jev zpravidla s dobou používání zmizí.

Anizotropie u tvrzených skel

Vzniká u skla, které bylo ošetřeno přepínacím procesem a vykazuje v každém směru jiné optické vlastnosti.

Projevuje se optickými jevy na kaleném skle, které se zvyrazňují při určitých světelných podmínkách a polarizovaném světle. Ty se projevují jako různé vzory a ornamenty. Tento jev je pro tepelně zpracované sklo fyzikálně podmíněný a charakteristický a nemůže být předmětem reklamace. Vzniká jako dvojlomný efekt ve skle s rozdílným napětím ve svém průřezu.

Optická deformace u tvrzených skel

V průběhu procesu tepelného tvrzení je horké sklo v kontaktu s keramickými válečky, kde dochází ke zhoršení nerovnosti povrchu k povrchové deformaci, známé jako „válečková vlna“. Válečkovou vlnu lze obecně zaznamenat v odrazu. Skla, jejichž tloušťka je větší než 8 mm mohou vykazovat znaky drobných vtisků v povrchu.

Barevné rozdíly v pokovení

Izolační skla jsou vyrobená ze sodnovápeno-křemičitého skla plaveného, které se používá pro stavební účely a obsahuje:

- surovinu, křemen ve formě písku
- tavídko, soda ve formě uhličitanu a síranu
- stabilizátor (vápno ve formě vápence)
- další oxidy, jako oxid hlinitý a hořečnatý, které zlepšují odolnost vůči atmosférickým vlivům.

Právě tyto oxidy způsobují barevné zelené zabarvení skla ve hmotě, tzn. sklo je označováno jako čiré, ale při pohledu na řez hmotou skla je vidět zelené zabarvení. Toto zabarvení nejvíce vynikne u skel vrstvených (VSG) nebo u skel složených z více tabulí (trojskel).

Pro zvýšení tepelné izolace se používají skla nízkoemisivní s povlakem. Jedná se o sklo čiré, na které byl nanesen tenký transparentní povlak složený z materiálu kovového původu. Tento povlak má vlastnosti nízké emisivity – odráží tepelné dlouhovlnné záření (od topení) zpět do místnosti a tím výrazně snižuje tepelné ztráty úniku tepla přes skleněné prvky během zimních měsíců. Tato vrstva na skle působí neutrálně, ale při pozorování mění reflexi a samotné zabarvení skla. Tento efekt se umocňuje při použití v izolačním trojskle, kde je použito sklo s povlakem na interiérové i exteriérové straně.

Rozdíly ve vnímání barvy jsou možné v důsledku obsahu oxidu železa, procesu pokovování, samotném povlaku, rozdílech v tloušťce skla a konstrukce jednotky a není možno jim zabránit.

Fasády obsahující pokovené sklo mohou vykazovat různé odstíny téže barvy, což je účinek, který se může zesílit, pokud budeme pozorovat tabuli skla z úhlu. Možné příčiny barevných rozdílů zahrnují mírné odchylky v barvě substrátu, do nějž byl aplikován povlak a mírné odchylky v tloušťce samotného povlaku.

Vznik kondenzace

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.

Kondenzační voda se může tvořit na vnějším povrchu skla teprve tehdy, když je povrch skla studenější než přilehlý vzduch (např. orosená skla automobilů).

Kondenzát na interiérové straně

Tvorba kondenzátu na povrchu tabule skla na straně do místnosti se podporuje znemožněním cirkulace vzduchu, např. hlubokou špaletou, závěsy, květináči, okenními žaluziemi a rovněž nevhodným uspořádáním topných těles, nedostatečným větráním, apod.

Kondenzát na exteriérové straně

U izolačního skla s vysokou tepelnou izolací se může vytvářet kondenzát přechodně na venkovním povrchu skla, pokud je relativní vlhkost venkovního vzduchu vysoká a teplota vzduchu vyšší než je teplota povrchu venkovní tabule. To svědčí o vysoké izolaci skla – nepouští vnitřní teplo ven – neotepluje se venkovní tabule.

Jako jasný důkaz je sklo s meziskelními mřížkami, kde v místě mřížek se venkovní kondenzát netvoří – venkovní tabule v místě mřížek je ohřátá teplem, které je jimi vedeno.

4.4.5 Tepelný lom skla – vznik a rizika

Praskání skla v důsledku tepelného pnutí vzniká, když nerovnoměrným zahříváním, zastíněním nebo zakrytím dojde uvnitř okenní tabule k teplotním rozdílům nad 40 °C vedoucích k pnutí a následně k možnému prasknutí okenní tabule. Prasknutí skla v důsledku tepelného pnutí nelze posuzovat jako výrobní závadu ani vadu výrobku a nelze na ni tudíž uplatňovat reklamaci.

Hlavní rizikové faktory tepelného lomu jsou:

- polepy samolepkou nebo stínící fólií na ploše izolačního skla
- nerovnoměrné zastínění zasklení
- blízká vzdálenost topných těles u plochy skla – nesmí být méně než 30 cm
- předměty blízko zasklení v interiéru i exteriéru
- posuvné dveře – vliv překrytí další skleněnou tabulí

Velké tepelné namáhání izolačního skla může vzniknout při otevřených dveřích posuvných prvků. Překrývající tabule posuvných dveří vytvářejí fyzikálně 4sklo, mezi tabulemi vzniká místo s nízkým prouděním vzduchu a dochází k prudkému nárůstu lokální povrchové teploty.

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 1. 2. 2020

Pro tepelně namáhaná místa a místa s nerovnoměrným tepelným namáháním jsou doporučeny skla tepelně tvrzená (ESG), která toto nebezpečí výrazně eliminují a zvyšují i bezpečnost výrobku.

4.4.6 Plastové dveřní výplně

- a) **poškození výplní vlivem nadměrného tepelného namáhání.** Dveřní výplně musí být nainstalovány v dostatečné vzdálenosti od topných zařízení, zářičů tepla a otevřeného ohně. Poškození způsobené tímto způsobem nelze posuzovat jako oprávněnou reklamaci.
- b) **mechanické poškození povrchu výplní.** Jedná se zejména o poškození předměty s ostrými hranami, poškození způsobené při neodborné údržbě a čištění za pomoci mechanických pomůcek nebo za pomoci prostředků abrazivního čištění nebo prostředků obsahujících abrazivní částice, které narušují vzhled a celistvost povrchu výplně. Stejná ustanovení platí i pro vitrážová prosklení u ornamentních výplní. Poškození způsobené tímto způsobem nelze posuzovat jako oprávněnou reklamaci.
- c) **poškození povrchu výplní a prosklení chemikáliemi.** Při čištění výplní nepoužívejte čisticí přípravky obsahující alkohol, líh, rozpouštědla, chemikálie ani žádné jiné agresivní čisticí prostředky. Omezení použití jednotlivých typů přípravků je vyznačeno na jejich obalu. Rovněž nepoužívejte tyto prostředky na vitrážová prosklení u ornamentních výplní. Poškození způsobené tímto způsobem nelze posuzovat jako oprávněnou reklamaci.
- d) **vzhled výplně.** Vzhled výplně, tedy konkrétně barva, kvalita povrchu a skel a celkový pohledový dojem se posuzuje za denního světla, pouhým okem ze vzdálenosti 1 m od dveřní výplně. Eventuelní vady, které nejsou z této vzdálenosti rozpoznatelné, nemohou být předmětem reklamace. Odlišné povrchové struktury rámečků a povrchu výplně jsou povoleny. Tento rozdíl nesmí být rozpoznatelný ze vzdálenosti větší, jak 3 m. Ornamentní montované rámečky se považují za ozdobný komponent a jejich velikost tak podléhá rozměrové toleranci +/- 2% délky hrany.
- e) **prohnutí dveřní výplně.** Prohnutí dveřní výplně může být uznáno jako oprávněná reklamace pouze v případě že se jedná se o dveřní výplň v oboustranně bílé barvě, nebo o plastovou dveřní výplň s povrchovou úpravou dřevní dekor a prohnutí ve středu výplně v zabudovaném stavu je větší než 10 mm, případně větší než 0,5 % délky výplně

4.4.7 Žaluzie

Jako reklamovatelné vady žaluzií nemohou být uznány vady související s poškozením a následnou špatnou funkcí vzniklé v důsledku neodborné montáže, kterou neprovedl pracovník pověřený společností PRAMOS, a.s.

Dále závady způsobené vadným používáním a používáním za působení nepřiměřené síly, mechanické opotřebení jednotlivých pásků žaluzie a běžné opotřebení výrobku.

Šikmý chod žaluzií nemůže být důvodem k uznání reklamace v případě, pokud na vodících páscích není rozdíl délek větší než 5 mm.

4.4.8 Vnitřní a vnější parapety

Reklamovatelnými vadami mohou být výhradně zjevné vady takového charakteru, jež brání plnohodnotnému užívání parapetů a znehodnocují jejich vizuální stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení vizuálního stavu) je dáno dle následujících kritérií.

Mechanické poškození a vizuální vady

RA 02

Verze 5

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 1. 2. 2020

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 jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat).

Různorodá povrchová poškození

Tato poškození vnitřních i vnějších parapetů a vady (např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého či objektivně nedefinovatelného důvodu vzniku) nejsou reklamovatelné, pokud je jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 3 ks na jednom parapetu.

4.4.9 Sítě proti hmyzu

Jako oprávněné reklamace sítě proti hmyzu nemohou být uznány vady související s vadným používáním a to:

- a) běžná opotřebení výrobku (sedření laku, prohnutí fólie, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků a podobně)
- b) vady způsobené použitím k jiným účelům a na profil okna neodpovídající profilu okenní sítě
- c) vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné nebo neodborné instalace

4.4.10 Reklamační podmínky pro garážová vrata

Záruka se vztahuje pouze na závady vzniklé při běžném používání výrobku.

Záruka se nevztahuje na závady způsobené nešetřným nebo násilným zacházením s výrobkem, neodbornými zásahy, nedodržením technických podmínek pro provozování a na vady vzniklé v důsledku oprav, které neprováděl dodavatel nebo jím pověřená osoba.

Záruka se vztahuje pouze na výrobky, které byly namontovány do řádně připravených stavebních otvorů a u kterých bylo možné v rámci situace na stavbě provést dostatečné ukotvení prvku do stavby.

Jako záruční opravy nelze posuzovat opravy a seřízení garážových vrat, pokud v místě jejich montáže byly dodatečně měněny stavební dispozice (např. změny výšky podlahy, úpravy zdiva v místech pohyblivých částí apod.) oproti původnímu stavu.

4.4.11 Stavební a montážní práce

Jako oprávněné reklamace stavebních a montážních prací dodávaných společností PRAMOS, a.s. dle řádně uzavřené smlouvy a přímo souvisejících s dodávkou díla 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 a montážní práce jiný dodavatel než společnost PRAMOS, a.s., nebo jí pověřená montážní firma a tyto práce nejsou předmětem řádně uzavřené smlouvy mezi společností PRAMOS, a.s. a zákazníkem nelze jako oprávněnou reklamaci uznat žádné vady, které vzniknou při takto realizovaných pracích a činnostech.

4.4.12 Přesnost zabudování oken a dveří do stavby

Zabudováním oken a vnějších dveří se nesmí zhoršit jejich funkční vlastnosti, ani nesmí být ohrožena bezpečnost a zdraví osob.

Maximálně přípustná odchylka rovinnosti profilu rámu (průhyb profilu rámu vůči podélné ose) zabudovaného výrobku je 3 mm pro délku a šířku do 2000 mm včetně a 5 mm pro délku a šířku nad 2000 mm.

Tolerance se netýká průhybu profilů rámové konstrukce, který může vznikat vlivem teplotní roztažnosti profilů, pokud tento průhyb neovlivňuje funkčnost a trvanlivost výrobku.

Maximálně přípustná odchylka svislosti a vodorovnosti rámu zabudovaného výrobku je pro délku do 3000 mm včetně 2 mm/m, maximálně však 3 mm.

U pásových oken, sestavených z jednotlivých ráků dilatačně spojených, se tolerance vztahují na jednotlivé ráky.

Maximálně přípustná tolerance pravoúhlosti ráků (rozdíl délek úhlopříček) je 3 mm pro okna a dveře do šířky 1500 mm a výšky 2200 mm včetně a 5 mm pro okna a dveře šířky od 1500 mm a výšky nad 2200 mm a do 3000 mm.

Stavební otvory připravené k montáži otvorových výplní musí splňovat požadavky obsažené v normě ČSN 74 6077 a dokumentu Pokyny k přípravě místa montáže, který je k dispozici na stránkách www.pramos.cz.

Umístění otvorových výplní a dalších souvisejících prvků dodávaných společností PRAMOS, a.s. do stavby určuje při montáži zákazník nebo jím pověřená osoba. Případné reklamace na umístění otvorových výplní je nutno podat ihned po ukončení montáže před započítáním dalších navazujících prací.

Náklady spojené s opravou nebo odstraněním navazujících stavebních dílů či materiálů nemohou být společností PRAMOS, a.s. uznány.

4.4.13 Neuznatelné reklamace související se stavebními pracemi

- a) odstranění podkladových profilů či vyrovnávacích podloček;
- b) odstranění kotvicích prvků;
- c) další zásahy nerealizované pracovníky společnosti PRAMOS, a.s., které ovlivní kvalitu montážních a stavebních prací provedených společností PRAMOS, a.s.
- d) poškození elektrických nebo jiných rozvodů v místě stavby, které nebyly v čase montáže viditelné a nebylo na ně prokazatelným způsobem upozorněno a byly umístěny blíže než 30 cm od hrany zdíva (špalety) do které se provádí montáž otvorových výplní tj. oken, dveří a jejich příslušenství

4.4.14 Kontrola funkčnosti a usazení zabudovaných prvků, seřízení

Kontrola popsaných parametrů jakosti díla je prováděna ihned po provedení montáže nebo jejich jednotlivých etap. Tato skutečnost je zapsána v předávacím protokolu nebo v jiných relevantních dokumentech (stavební deník).

Další seřízení prvků, které je nutné kvůli vnějším vlivům (např. sedání stavby, vliv návazných prací) nelze posuzovat jako záruční opravu a bude k němu přistupováno jako pozáručnímu servisu dle platných aktuálních tarifů.

5 ŘEŠENÍ REKLAMACÍ

5.2 Průběh reklamací, termíny jejich odstranění

Po zaevidování reklamace dle ustanovení uvedených v kapitole 4.2 společnost PRAMOS, a.s. provede posouzení oprávněnosti reklamace a v kladném případě zahájí reklamační řízení s odstraněním popisovaných závad do 30 dnů od obdržení reklamace. Společnost PRAMOS, a.s. si vyhrazuje právo na prodloužení této lhůty o dobu nezbytně potřebou v případech kdy:

- a) nelze vzhledem k charakteru závady resp. místa jejího výskytu bezpečně provést veškeré úkony, spojené s odstraněním oprávněné reklamace (průběh jiných prací v místě reklamace, která nedovolují splnění lhůty 30 dní apod.)
- b) není poskytnuta součinnost ze strany zákazníka a není umožněno provedení veškerých úkonů spojených s odstraněním oprávněné reklamace nebo není umožněn přístup do míst, kde mají být práce spojené s jejím odstraněním provedeny
- c) dojde se zákazníkem k dohodě o možnosti provedení prací spojených s odstraněním v jiném (pozdějším) termínu než je 30 dnů od podání reklamace, nebo dojde k takové dohodě, která vzniklou situaci řeší jiným způsobem
- d) není možno vlivem nepředvídatelných skutečností ovlivněných vyšší mocí nastoupit k plnění úkonů spojených s reklamačním řízením
- e) nelze dodat požadovaný díl v termínu do 30 dnů s tím, že bude do jeho dodání zabezpečeno bezpečné užívání výrobku

V těchto případech, kdy nelze provést všechny potřebné úkony spojené s uzavřením reklamace, není společnost PRAMOS, a.s. v prodlení s jejím řešením a doba potřebná k nastolení všech podmínek potřebných pro její uzavření není započítávána do 30 denní lhůty kdy má být odstraněna.

5.3 Dokumentování reklamačních případů

Ke každé reklamaci je sepisován reklamační protokol, který podepisuje oprávněný pracovník společnosti PRAMOS, a.s. a zákazník nebo jeho oprávněný zástupce. Po odstranění závady a uzavření reklamace zákazník potvrdí podpisem, že dílo resp. výrobek přebírá k plnému užívání. Tím je reklamační případ uzavřen.

5.4 Neoprávněná reklamace, náhrada spojených výdajů

Bude-li zjištěno, že reklamovaná vada není vadou reklamovatelnou, a tudíž se jedná o neoprávněnou reklamaci, vyhrazuje si společnost PRAMOS, a.s. právo požadovat úhradu veškerých účelně vynaložených nákladů spojených s příslušnými činnostmi (náklady na dopravu, na pracovníky apod.).

6 MOŽNOST MIMOSOUDNÍHO ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Společnost PRAMOS, a.s., se sídlem Brněnská 577, 691 76 Šitbořice, IČ: 63479087 informuje potřebytele, že je možné vzniklé spory z uzavřených smluv řešit se společností PRAMOS, a.s. prostřednictvím mimosoudního řešení sporu.

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z uzavřených smluv je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 00020869, www.coi.cz.

Další informace o mimosoudním řešení sporů naleznete <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>

7 UPLATŇOVÁNÍ PRAVIDEL GDPR

Společnost PRAMOS, a.s. prohlašuje, že zpracovávání a zpráva veškerých osobních údajů, které souvisí s předmětnými činnostmi popisovanými v tomto reklamačním řádu se řídí platnými interními směrnicemi společnosti PRAMOS, a.s. zpracovanými dle požadavků Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679.

8 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád je odsouhlasen vedením společnosti PRAMOS, a.s. a byl sepsán bez vědomého úmyslu poškodit jakýmkoli způsobem zákazníky společnosti PRAMOS, a.s.

Ustanovení v něm obsažená jsou zpracována tak, aby nebyla v rozporu s platnou legislativou České republiky ani se základními ustanoveními o dobrých mravech.

Při zpracování byly použity ustanovení a ujednání uvedené v následujících předpisech:

- Zákon č. 89/2012 Sb. – Zákon občanský zákoník v aktuálním znění
- Zákon o ochraně spotřebitele 634/1992 Sb. ve znění pozdějších předpisů
- ČSN EN 12 608, ed. 2017 - Profily z neměkčeného polyvinylchloridu (PVC-U) pro výrobu oken a dveří
- ČSN EN 14351-1+A1, ed. 2018 - Okna a dveře - norma výroby, funkční vlastnosti
- ČSN 74 6077, ed. 2018 - Okna a vnější dveře - Požadavky na zabudování
- ČSN EN 1279-1, ed. 2019 - Sklo ve stavebnictví - Izolační skla - Část 1
- ČSN 73 0540-2 ed. 2012 – Tepelná ochrana budov – Část 2: Požadavky

9 ODKAZY

- Prodejní a dodací podmínky společnosti PRAMOS, a.s.
- Návod k obsluze
- Pokyny k přípravě místa montáže

10 PŘÍLOHY

K tomuto dokumentu v platném znění nejsou uvedeny.

- konec dokumentu -