

Reklamační řád A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.s r.o.

Záruční doba na plastové výrobky dodávané společností A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.s r.o. je 60 měsíců pokud není v záručním listě uvedeno jinak. Záruční doba na příslušenství, které není standardně dodáváno s plastovými prvky (parapety, žaluzie, rolety, sítě proti hmyzu, dveřní výplně a podobně) je 24 měsíců. Záruční doba na montážní a stavební práce, které jsou součástí dodávky je 24 měsíců.

Část záruční doby podle 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 Reklamačním řádem příp. řádně uzavřenou smlouvou mezi zákazníkem a společností A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.s r.o.

Řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.s r.o. může záruční doby uvedené v odstavci 1 prodloužit, popřípadě i vyloučit. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.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.

Počátek plynutí záruční doby je uveden vždy na Záručním listě, který obdrží zákazník v den předání díla. Není-li počátek plynutí záruční doby uveden, počíná záruční doba plynout prvního dne následujícího po dni předání a převzetí plastových prvků.

Neposkytne-li zákazník společnosti A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.s r.o. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla nebo při předání a převzetí objednaných plastových prvků, společnost A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.s r.o. neodpovídá za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí zákazníkem.

Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady plastových výrobků vzniklé:

- a) mechanickým poškozením, neodborným seřizením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla (u smluv o dílo) nebo po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových prvků (u smluv kupních);
- b) neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových prvků dodávaných na základě kupní smlouvy (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než pověřený pracovník nebo zaměstnanec společnosti A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.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 materiálů použitých při stavbě) a v závislosti na specifických místních podmínkách (např. zvýšená vlhkost, prašnost, emise a podobně);
- d) vlastním nebo cizím zavinením po okamžiku předání a převzetí díla (u smluv o dílo) nebo po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových prvků (u smluv kupních), přičemž pro účely odpovědnosti za vady se okamžikem předání rozumí také bezdůvodné odmítnutí předání a převzetí, ačkoli plastové prvky (u kupní smlouvy) nebo dílo jako celek (u smlouvy o dílo) nevykazují vady způsobitelné přivodit nemožnost užívat dílo nebo plastové prvky k určenému účelu;
- e) neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany zákazníka (např. seřizování, lakování, ohýbání, lepení a další úkony realizované svépomocí, které zasahují především do konstrukčních částí plastových prvků a do viditelných ploch);
- f) poškozením v důsledku události majetích původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, vichřice, kroupy, spady popelků, kyselých dešťů, kosmického odpadu a podobně);
- g) Při použití šedého těsnění na oknech může dojít vlivem působení okolních nečistot v prostředí k následnému znečištění, plisním na těsnění na oknech a pod prachovkou těsnění. Může dojít i k mírnému zvlhnutí prachovky (konec těsnění - břit). Tyto jevy nejsou vadou oken, nemají vliv na jejich funkčnost.

Za reklamovatelné, dále nelze považovat jakékoli vady konkrétních plastových výrobků vzniklé před montáží, během montáže nebo po montáží, pokud byla na základě dohody se zákazníkem na tyto konkrétní plastové prvky poskytnuta sleva. Obdobně to platí i pro reklamační vady stavebních a montážních prací.

Reklamovatelnými 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, jejichž splnění a dodržení se zákazník může dovolat

PVC výplně otvorů

1. Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního 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).
2. Bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo křidel a vady, jako např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom okenním prvku (rám a křídlo zvlášť).
3. Škrábance a vrypky jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom plastovém prvku je menší než 90 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.
4. Průhyb PVC profilu kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí $\pm 1,9$ mm na běžný metr délky profilu pro bílé profily, u barevných je povolený průhyb $\pm 3,8$ mm.
5. Na svářech v rozích plastových prvků nesmí být vidět zbytky ořepení fólie nebo (v případě profilů s fólií na jedné, zpravidla vnější straně) bílá místa. Pro posuzování těchto optických vad se v celém rozsahu použije zásada uvedená v odstavci 1. Za vadu nelze považovat ani stav, kdy budou bílá místa svara zabarvena krycí tužkou nebo voskem, nelze-li krytí či nerovnosti svárů za světelných podmínek definovaných v odstavci 1 rozeznat vůbec anebo jen s nepoměrnými obtížemi.
6. Výrobní tolerance výšky, šířky, tloušťky a pravouhlosti dveřních křidel vyrobených společností A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.s r.o. odpovídá podle ČSN EN 1529 (74 7013) v definovaných parametrech minimálně třídě tolerance 1 (výška/šířka = 2,0 mm, tloušťka $\pm 1,5$ mm a pravouhlost $\pm 1,5$ mm). Výrobky nemusí zde uvedenou normu splňovat, jestliže byly v rámci výroby provedeny na žádost zákazníka operace ovlivňující směrodatné rozměry - drážkování, speciální povrchové úpravy a podobně.
7. Výrobní tolerance celkové a místní rovinnosti dveřních křidel vyrobených společností A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.s r.o. odpovídá podle ČSN EN 1530 (74 7012) minimálně třídě tolerance 1 (mezni odchylky zkroucení a podélného průhybu do 10 mm, příčného průhybu 6mm a místní rovinnosti 0,6 mm). Uvedené parametry však podle citované normy platí jen pro dveřní křídla dodávaná bez zárubní, resp. nezávisle na nich, a netýkají se dveřních křidel z dveřních kompletů.

Skla-dvojskla-trojskla

Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad, když za závadu se nepovažuje:

1. Zamlžení mezíprostoru u speciálních skel (skla ornamentní, vitrážová, ohýbaná a podobně)

Záruční doba se nevztahuje na vznik kondenzátu vodních par v mezíprostoru dvojskla či trojskla a dále na izolační dvojskla, která jsou tvořena alespoň jedním sklem speciálním. Speciálními skly se rozumí taková skla, která svou povrchovou úpravou - nerovností profilu anebo nevyhovujícím chemickým složením - zamezí dokonalému utěsnění spoje distančního rámečku a povrchu tabule skla.

2. Výskyt interferencí (tj. křížení, průniků nebo prolínání světelného toku)

U izolačního dvojskla (trojskla) mohou vzniknout interference ve formě spektrálních barev. Optické interference jsou charakteristickým jevem překrývání dvou a více světelných vln při setkání v jednom bodě. Vznikají náhodně (dle postavení pozorovatele ve vztahu ke sklu) a nelze je nijak ovlivnit.

3. Efekt dvojskel

Izolační dvojsklo má mezi tabulemi uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování plastových prvků s dvojskly, při náhlých změnách teploty anebo tlaku vzduchu mohou vznikat krátkodobá konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí a tím i optická zkreslení. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek.

4. Anizotropie u tvrzených skel

Vznika u skla, které bylo za účelem zlepšení mechanických vlastností ošetřeno tzv. předpínacím procesem. Rozdílnými zónami napětí vzniká dvojitý lom světelných paprsků, zviditelňují se spektrálně barevné kruhy, motivy mraku a podobně.

5. Kondenzace na vnějších plochách (rosení)

Tvorba kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určena hodnotou součinitele tepelného prostupu „UW“, vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Je podporována omezenou cirkulací vzduchu (slabým či žádným větráním, záclonami, hlubokými parapety a podobně) a špatným vytápěním. U izolačního dvojskla s obzvlášť vysokou tepelnou izolací se může krátkodobě tvořit rosa na venkovní straně skla tehdy, je-li vnější vlhkost velmi vysoká a teplota vzduchu je vyšší než teplota povrchu tabule (typicky např. po letní bouřce, hustém sněžení při teplotách kolem nuly a podobně). Při naměřených hodnotách vzdušné vlhkosti v místnosti nad 50 % se zvyšuje pravděpodobnost vzniku kondenzace na ploše okna směrem do místnosti.

6. Smáčivost skel

Smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstů, etiket, vyhlazovacím prostředkům a podobně. U vlhkého povrchu skla způsobeného rosením, deštěm nebo vodou při čištění se může rozdílná smáčivost projevit opticky (tj. bude viditelná), po uschnutí však tento jev pomijí.

7. Izolační sklo s meziokenními příčkami

Změnám délky meziokenních příček způsobených změnami teploty v meziokenní dutině nelze nikdy zcela zabránit. Viditelné řezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny způsobem jejich výroby, jsou však patrné až po delším zkoumání a neměly by mít žádný negativní vliv na plnohodnotné využívání plastových prvků ani na jejich estetickou stránku. Odchylky od pravouhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit v návaznosti na výrobní a montážní tolerance. Při násobení nepříznivých vlivů (rychlé změny teploty a podobně) se mohou u příček občas vyskytnout klapavé zvuky. Za vadu se nepovažují ani klapavé zvuky při otevírání či zavírání okenního křídla (meziokenní mřížky nejsou ukotveny protivibračními čoučkami), kterým nelze nikdy dokonale zabránit z důvodu implantace mřížek do hmoty skla.

8. Prasklina ve skle

Přetížení skla nenadálým invazivním působením (tj. za použití síly) - typicky úderem, nárazem pohyblivých částí plastového prvku, popřípadě i jiným způsobem, např. působením tepelně indukovaného napětí, pohyby konstrukce rámu či také kontakty s konstrukcí, může vést k lomu skla. Bylo-li by pnutí skla přítomno i při jeho zpracování (řezání, broušení, frézování), nemohlo by být zpracování úspěšné. Lom (prasklina) skla vzniklá pnutím, zásadně není záruční vadou.

9. Odlišnost barev skla

Některá skla mohou zdánlivě vykazovat tmavší odstíny - velmi mírně, téměř nezatelně do zelena, do modra či do žluta. Je to způsobeno použitím odlišného složení skloviny u toho kterého výrobce, přičemž tato nepatrná změna barevného odstínu nemá vliv na závaznou normou stanovené vlastnosti skla týkající se množství propuštěného světelného toku.

10. Hodnocení vad skel u plastových prvků

Hodnotí se ze vzdálenosti 1 m při takovém úhlu pohledu, který je dán u předpokládaného pohledu používání plastového prvku (kritéria platí pro všechna skla).

F - zóna drážky: šířka 18 mm od hrany skla

R - okrajová zóna: plocha 10 % celkové šířky a výšky

H - hlavní zóna: velmi přísné hodnocení

Rozměry zóny R - H se u lepeného skla zvyšují o 50 %.

Zóna	Přípustný charakter vad pro danou zónu
F	- venku ležící ploché poškození okrajů a mušle, jež neovlivňují pevnost skla a nepřekračují šířku okrajových spojení - uvnitř ležící mušle bez volných střepin, které jsou vyplněny těsnící hmotou - bodové a plošné zbytky včetně škrábanců neomezeně
R	Uzavřeniny, bubliny, body a skvrny: - plocha tabule do 1 m ² plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm - plocha tabule nad 1 m ² plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm Zbytky bodové v prostoru mezi tabulemi: - plocha tabule do 1 m ² plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm

	<p>- plocha tabule nad 1 m² plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm</p> <p>Plošné zbytky z výroby na hliníkovém rámečku:</p> <p>- max. 1 ks o plošném rozsahu menším než 3 cm²</p> <p>Škrábance:</p> <p>- součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 90 mm</p> <p>- délka jediného škrábance: max. 30 mm</p> <p>Vlasové škrábance:</p> <p>- není povoleno jejich nahromadění</p>
II	<p>Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:</p> <p>- plocha tabule do 1 m²: max. 2 vady o průměru menším než 2 mm</p> <p>- plocha tabule nad 1 m²: max. 3 vady o průměru menším než 2 mm</p> <p>- plocha tabule nad 2 m²: max. 5 vad o průměru menším než 2 mm</p> <p>Škrábance:</p> <p>- součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 45 mm</p> <p>- délka jediného škrábance: max. 15 mm</p> <p>Vlasové škrábance:</p> <p>- není povoleno jejich nahromadění</p>
R+II	<p>Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:</p> <p>Průměr 0,50 - 1,00 mm - přípustné bez omezení mimo nahromadění (Nahromaděníma: v kruhové ploše o průměru 20 cm se vyskytují max. 4 vady.)</p>

Žaluzie

Jako reklamovatelné vady žaluzií nebudou uznány následující vady (vesměš jde o poškození a dysfunkce vznikající v důsledku vadného používání):

- běžná dílčí nebo celková opotřebení výrobku,
- nedoklápění pásků,
- prodření pásků,
- mechanické poškození jednotlivých prvků tvořících žaluzie,
- prasklý řetízek ovládání,
- šikmý chod mimo toleranci - viz dále uvedené vyobrazení.

Vnitřní a vnější parapety

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

1. 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).

2. 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.

3. Montáž vnějších parapetů

Boční plastové nebo hliníkové krytky vnějších parapetů musí být usazeny vždy tak, aby vnější hrana krytky byla v celé délce ostění alespoň 1 mm pod stávající nebo budoucí omítkou ostění. Pokud je krytka v celé své šířce zapuštěna do ostění, není toto na závađu a nelze uplatnit jako reklamace.

Sítě proti hmyzu

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

- běžná opotřebení výrobku (sedření laku, prohnutí fólie, ztráta funkčnosti upevňovacích kuliček a podobně),
- vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům,
- vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné instalace.

Stavební a montážní práce

Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných společností A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.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 (špatná 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).

Provádě-li stavební a montážní práce jiný dodavatel než společnost A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.s r.o. nelze jako reklamace uznat žádné vady takto realizovaných prací.

Jako reklamace dále není možno uznat následující zásahy:

- odstranění podkladových profilů či vyrovnávacích podložek;
- odstranění kotvicích prvků;
- další zásahy nerealizované pracovníky společnosti A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.s r.o. a v konečném důsledku způsobitelné ovlivnit

kvalitu stavebních a montážních prací.

Místo a způsob uplatňování reklamací a průběh odstraňování důvodně reklamovaných (záručních) vad

Společnost A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.s r.o. přijímá reklamace písemně, e-mailem, faxem. Při podání reklamace musí strana která reklamaci podává předložit záruční list, popřípadě sdělit číslo zakázky a datum započetí záruční doby, uvedené na záručním listě. Každá reklamace musí být natolik konkrétní, aby z ní bylo možno jednoznačně určit charakter reklamované vady a na jakém prvku byla zjištěna.

Společnost A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.s r.o. si vyhrazuje právo odepřít přijetí nebo vyřídit řádně učiněnou reklamaci záruční vady, pokud zákazník neprokáže řádné zaplacení kupní ceny, resp. ceny díla. Nestanoví-li řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.s r.o. anebo jiná výslovná dohoda se zákazníkem něco jiného, rozhodne příslušný pracovník společnosti A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.s r.o. o reklamaci ihned, jinak (ve skutečně složitých případech) nejpozději do **3 pracovních dnů** ode dne uplatnění (nahlášení) vady. Do uvedené lhůty se v závislosti na druhu reklamovaného výrobku (např. okno, dveře, parapet atd.) anebo povaze reklamované služby (např. montáž, zednické zapravení atd.) nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

Společnost A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.s r.o. se zavazuje odstranit každou řádně reklamovanou a uznanou vadu nejpozději do **30 dnů** ode dne uplatnění reklamace, nebude-li se zákazníkem dohodnuta doba delší. Delší doba je nezbytná např. pro odstranění reklamovaných poškození plastových profilů (trámů i křídel), kování nebo izolačních dvojskel a trojskel a rovněž pro kompletní výměnu celého reklamovaného prvku. Dohoda o delší lhůtě k odstranění reklamované vady bude dle možnosti obsažena v reklamačním protokolu, popřípadě může vyplývat z jiných písemností týkajících se jednotlivého obchodního případu. Dohodu o delší lhůtě lze učinit i ústně, avšak důkazní břemeno ohledně takového tvrzení u příslušného orgánu nese strana, která tvrdí, že k dohodě došlo.

O každé reklamaci (záruční vadě) je sepsáván reklamační protokol, který podepisuje pracovník společnosti A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.s r.o. a zákazník nebo jeho oprávněný zástupce. Sepsání reklamačního protokolu není třeba, jestliže lze reklamovanou (záruční) vadu odstranit odpovídajícím způsobem ihned a zákazník sepsání reklamačního protokolu výslovně odmítne.

Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance společnosti A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.s r.o. i všechna obchodní zastoupení společnosti A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.s r.o. nevztahuje se však na autorizované prodejce, pokud prvky vyrobené společností A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.s r.o. prodávají pod svým jménem a na vlastní odpovědnost, ledaže se sami o jeho závazném použití rozhodnou. 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 A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.s r.o..

Tento reklamační řád ve znění účinném k 1.6. 2010 byl řádně schválen vedením společnosti A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol.s r.o.