



Plastová a hliníková okna a dveře

Reklamační a servisní řád společnosti V okno s.r.o. (platné od 1. 9. 2018)

I. Úvodní ustanovení

Tento Reklamační a servisní řád (dále jen „Řád“) upravuje záruční podmínky a práva Objednatele při uplatňování reklamace na výrobky a služby dodané Zhotovitelem v záruční době. Tento Řád je v souladu s ustanovením zákona č. 89/2012Sb. v platném znění a zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.

Poskytovatelem záruky je Zhotovitel, společnost V okno s.r.o., IČ 25527266, se sídlem Skaštice 149, Skaštice. Příjemcem záruky je Objednatel, který si dle Smlouvy u Zhotovitele dílo objednal, převzal a zaplatil.

Tento Řád je zveřejněn v plném znění na veřejně přístupném místě – webových stránkách společnosti V okno s.r.o. (www.vokno.cz) a také v tištěné formě na všech prodejních místech Zhotovitele.

Zákazník je srozuměn s výjimkami ze záruky a souhlasí s tímto Řádem. Uzavřením Smlouvy o dílo Zhotovitel prohlašuje, že souhlasí s jednotlivými ustanoveními Řádu.

Tento Reklamační a servisní řád nabývá platnosti k 1. 9. 2018 a účinnosti ke dni podepsání Smlouvy o dílo mezi Zhotovitelem a Objednatelem.

II. Práva Objednatele

Objednatel má právo uplatnit reklamační nárok na vadné Dílo dodané Zhotovitelem v záruční době v souladu se zněním výše uvedených zákonů.

Záruční doba na jednotlivé části Díla jsou uvedeny ve Smlouvě, Všeobecných obchodních podmínkách i v tomto reklamačním Řádu. V případě nejednotnosti záruční doby v jednotlivých dokumentech, je nadřazena záruční doba uvedená ve Smlouvě.

Objednatel je povinen uplatnit svůj reklamační nárok výhradně písemně a to buď:

- doporučeně poštou na adrese Zhotovitele
- emailem na emailovou adresu Zhotovitele: reklamace@vokno.cz
- přes webové rozhraní Zhotovitele: www.vokno.cz.

Pro přijetí reklamačního nároku je Objednatel povinen uvést:

- číslo zakázky
- kontaktní údaje – jméno, adresa, telefon, email
- popis reklamované vady.

Objednatel je povinen uplatnit svůj reklamační nárok neprodleně po zjištění závady. Zhotovitel nenese zodpovědnost za poškození výrobků či zhoršení vady způsobené provozem vadného výrobku.

III. Záruční doba na výrobky a služby

- Plastová okna a dveře: 5 let
- Hliníková okna a dveře: 5 let
- Stínící technika, doplňky a příslušenství: 2 roky
- Cylindrická vložka zámku: 2 roky
- Elektrické a elektronické díly výrobku: 2 roky
- Garážová vrata: 2 roky
- Dveřní kování v domech se 4 a více byty: 2 roky
- Veškeré práce, montáž, zednické zapravení: 2 roky

Záruční doba se počítá ode dne převzetí Objednatelem. Pokud Objednatel odmítne bezdůvodně dílo převzít, počítá se záruka ode dne, kdy bylo Objednateli Zhotovitelem dílo umožněno převzít.

Pro části díla, které byly předmětem reklamace, nová záruční doba neběží. Vztahuje se na ně celková doba reklamace za celé dílo.

Veškeré možné osobní újmy nebo jiné nepřímé škody nejsou zahrnuty do záruky Zhotovitele.

IV. Vady vyloučené z možnosti reklamace

Záruka se nevztahuje na vady, které vznikly:

- Mechanickým poškozením, neodborným seřizením, nesprávnou údržbou po předání Objednateli, která neodpovídá stanoveným postupům v Návodu k seřizení oken a dveří v Záručním listě, které Objednatel obdržel při předání díla, resp. jsou volně dostupné na webu Zhotovitele (www.vokno.cz).
- Nesprávnou nebo neodbornou manipulací
- Neodborným zásahem do výrobku nebo díla
- Prasknutím skla vlivem termálního šoku, kdy okno bylo zvenku nebo zevnitř částečně nebo zcela zastíněno
- Nesprávným používáním
- Běžným nebo nadměrným používáním
- Poškozením jinou osobou než zhotovitelem (například následné práce na stavbě)
- Poškozením díla vlivem nesprávné konstrukce stavby
- Živelnou pohromou nebo zásahem vyšší moci



Plastová a hliníková okna a dveře

- Estetické popřípadě funkční odchylky, které jsou na základě posouzení platné normy ČSN a příslušných směrnic považovány za vady přípustné
- Běžné seřízení oken

Zhotovitel nepřebírá záruky za stav a pevnost stavebních otvorů před i po provedené montáži, stav vnějších a vnitřních omítek. Objednatel je povinen před započátkem realizace díla informovat Zhotovitele o rozvodech energií, které by mohly být realizací díla dotčeny. Pokud tak neučiní, Zhotovitel nepřebírá žádné záruky za jejich případné poškození.

Zjevné kvalitativní i kvantitativní vady je Objednatel povinen při Převzetí díla uvést do Předávacího protokolu. Pokud tak neučiní, nemá následné právo dle § 2605 odst.2 zákona 89/2012Sb. tyto zjevné vady v reklamačním řízení uplatnit.

Dle platných norem ČSN je přípustná odchylka montáže mimo osu výplně max. 3 mm/bm, průhyb profilů kolmo v rovině okna je ± 2 mm/bm pro bílou barvu a ± 4 mm/bm pro barevný odstín. Případná odchylka nebo průhyb v souladu s normou ČSN, pokud neovlivňuje funkčnost dodaného díla, není možno uznat jako reklamaci.

V případě, že v rámci platných podmínek nebude reklamáce uznána jako oprávněná, má Zhotovitel právo požadovat po Objednateli úhradu vynaložených nákladů spojených s řešením reklamáce, zejména cestovní náklady, znalecké posudky atd.

V. Specifikace rozsahu záruky

Profily:

Objednatel je povinen odstranit ochranou krycí fólii na plastových profilech nejpozději do 3 týdnů po převzetí díla. Pokud tak neučiní, může dojít k neodstranitelné migraci barviva z fólie do PVC profilu.

Drobné vady a škrábance do velikosti 3 mm v ne vyšším počtu než 3 na výrobek nejsou uznatelná vada. Při posuzování dle norem ČSN ze vzdálenosti 1,5 m za běžného denního světla jsou tyto drobné vady prakticky okem nerozeznatelné.

U povrchové úpravy Acrylcolor je začištění sváru v rozích rámu a křidel provedeno automaticky na CNC stroji tak, že přebytek sváru je odřezován a v místě sváru je ponechána vlasečnicová linka, která se již následně neretuší barvou. Tento postup je doporučen výrobcem plastových profilů Gealan, Německo.

Odstup křídla od rámu ve vodorovném i svislém směru je nutným vymezením křídla od rámu pro celkovou

funkčnost výrobku a není možné ji reklamovat jako vadu.

Rosení rámu, křidel, kování zevnitř místnosti i zvenku nelze uznat jako reklamaci. Jedná se o fyzikální jevy způsobené místním prostředím.

Izolační skla:

Po předání a převzetí díla nelze reklamovat jakékoliv mechanické poškození skla.

Rosení skel z vnitřní strany je způsobena vysokou vlhkostí v místnosti ve spojení s nízkou venkovní teplotou a je důsledkem nedostatečného větrání. Nelze uznat jako vadu výrobku.

Rosení skel z vnější strany je způsobeno noční vnější ztrátou tepla infračerveným zářením vůči jasné obloze a vysokou vlhkostí v atmosféře. Jedná se o fyzikální jev, který sám pomine nárůstem vnější teploty přes den. Nelze uznat jako vadu výrobku.

Při použití izolačního skla s meziskelními mřížkami není případné klepání a drnčení mřížek při projíždění těžkých nákladních automobilů či vlaků v jejich blízkosti reklamovatelná vada. Tento jev je obvyklý a je způsobený technologií výroby.

Samovolné prasknutí skla po převzetí díla může být způsobeno termálním šokem, který vznikne náhlým přehřátím určitého místa v ploše skla, které způsobí vnitřní pnutí. Nalepení jakéhokoliv materiálu na sklo, umístění tmavých předmětů v blízkosti skla, umístění zdrojů tepla v blízkosti skla může mít za následek termální šok, který nelze uznat jako vadu výrobku.

Žaluzie:

Žaluzie nejsou určeny k úplnému zatemnění, nýbrž pouze ke stínění.

Nelze uznat jako reklamaci nefunkčnost ovládání způsobené přetrženým řetízkem, postranních silonů, přetržený žebříček atd. a dále pak šikmý chod lamel v rámci tolerance předepsanou ČSN.

Venkovní a vnitřní parapety:

Nelze uznat jako reklamaci:

- Mechanické poškození parapetů po převzetí Objednatelem
- Zanedbaná údržba parapetů
- Poškození parapetů nadměrným zatěžováním
- Drobné vady, které jsou menší než 3 mm a nepřesahují počet 3 na jednom výrobku. Tato drobná vada je ze vzdálenosti 1,5 m za denního světla prakticky okem nerozeznatelná.