



OKNO spol.s r.o.

Reklamační řád
společnosti OKNO, spol. s r.o., IČO: 60 69 79 71, se sídlem Šumavská 31, 602 00
Brno,
dále jen "OKNO, spol. s r.o."

Čl. 1 Obecná ustanovení

Tento reklamační řád v souladu s ustanoveními zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen občanský zákoník), upravuje způsob a hlavní podmínky reklamace zboží. Reklamační řád se vztahuje na reklamace vad zboží, které je v záruční době.

Čl. 2 Základní vymezení pojmů

Prodávajícím se rozumí společnost OKNO, spol. s r.o. Reklamací se rozumí oznámení zjištěné vady, kterou zjistí kupující a neodkladně oznámí tuto skutečnost prodávajícímu.

Čl. 3 Záruční doba

1. Záruka se vztahuje na vady zboží, které se projeví po převzetí zboží kupujícím během záruční doby.
2. Záruka se nevztahuje na vady zjevné, u kterých odběratel neuplatnil své právo na reklamaci do 3 dnů ode dne předání a převzetí dodaného zboží a služeb.
3. Neposkytne-li zákazník společnosti OKNO, spol. s r.o. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla (smlouva o dílo) nebo při předání a převzetí objednaných plastových prvků (kupní smlouva), společnost OKNO, 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 zákazníkovi.)

Na dodané výrobky poskytuje prodávající prodlouženou záruku za jakost, a to se záruční dobou: 5 let ode dne převzetí na:

- a) tvarovou stálost - při prokazatelně stabilním prostředí instalace prvku (cihlové zdivo, panel). Tato záruka se neposkytuje v případě nepřipravenosti stavby v době montáže;
- b) soudržnost konstrukčních spojů - při prokazatelně stabilním prostředí instalace prvku (cihlové zdivo, panel). Tato záruka se neposkytuje v případě nepřipravenosti stavby v době montáže;
- c) profily včetně gumových těsnění;

10 let ode dne převzetí na:

- d) stálobarevnost profilů - při dodržování pokynů prodávajícího o sejmutí ochranných fólií a ošetřování profilů;

2 roky ode dne převzetí na ostatní.

Záruční doba počíná běžet od převzetí věci kupujícím. Do záruční doby se nepočítá doba od reklamace zboží až do doby, kdy je kupující povinen zboží převzít po skončení záruční opravy.

Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání.

Dojde-li k výměně, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci. Totéž platí, dojde-li k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka, nový běh záruční doby se však v takovém případě týká jen vyměněné součástky.

Čl.4 Nároky ze záruky

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo slevu. Další nároky se řídí obchodním a občanským zákoníkem.

Čl.5 Přijetí reklamace

Práva z odpovědnosti za vady uplatňuje objednavatel u prodávajícího v záruční době, jinak práva zaniknou. Reklamaci lze oznámit písemně poštou nebo osobně na kterékoliv provozovně firmy OKNO, spol. s r.o. Zákazník je povinen předložit nebo doručit potvrzení o zakázce, popř. smlouvu.



OKNO spol.s r.o.

V případě ztráty těchto dokladů musí zákazník vyplnit čestné prohlášení, že dodatelem reklamovaného zboží či služeb je firma OKNO, spol. s r.o. Právo reklamovat vzniká až po úplném uhrazení zakázky. Reklamacie musí být popsána tak, aby položky, kterých se týkají vady, byly co nejpřesněji popsány. Na reklamaci lze reagovat, až zákazník splní výše uvedené podmínky. Reklamacie se považuje za přijatou při sepsání reklamačního protokolu na kterékoliv provozovně firmy tj. při osobní návštěvě. Při oznámení reklamacie písemnou formou obdrží zákazník písemné potvrzení o přijetí.

Čl.6 Vady vyloučené z možnosti reklamacie

(1) Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady plastových prvků vzniklé:

1) Ustanovení tohoto a všech předchozích odstavců (1, 2, 3, 4 a 5) neplatí, jestliže se nejedná o smlouvu připravenou společností OKNO, spol. s r.o., neboť jiná smlouva může obsahovat ve věcech záruk a reklamací odchylná ustanovení.

a) mechanickým poškozením, neodborným seřízením 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 OKNO, 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 zaviněním 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 v souladu s ustanovením článku 3 odstavce 2 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, které zasahují především do konstrukčních částí plastových prvků);

f) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů, kosmického odpadu a podobně).

(2) Za reklamovatelné dále nelze považovat vady plastových prvků uvedené v ustanovení odstavce 1 tohoto článku vzniklé před montáží, během montáže nebo po montáží, pokud byla na základě dohody se zákazníkem na tyto plastové prvky poskytnuta sleva právě z důvodů těchto vad. Obdobně to platí i pro reklamační vady stavebních a montážních prací.

(3) U příslušenství, které není vyráběno společností OKNO, spol. s r.o., ale je dodáváno s plastovými prvky, se nepovažují za vady a nemohou být předmětem reklamacie skutečnosti uvedené pro plastové prvky v ustanovení odstavce 1 písmeno a) –f) tohoto článku.

Čl.7 Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací

Informace týkající se zvláštních podmínek reklamací společnost OKNO, spol. s r.o. poskytuje v souladu s ust. § 8 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů („Zákon klamání spotřebitele“).



a) Plastové profily (rámy a křídla)

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:

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 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 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom plastovém prvku (rám a křídlo zvlášť).
3. Škrábance a vrypy 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 profilů 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. Tento průhyb je pouhým okem prakticky nerozeznatelný a je odvozen od malé tepelné vodivosti PVC profilů.

b) Skleněné výplně

Výrobce izolačních skel odpovídá 5 (pět) let za nerušený a jasný průhled izolačním sklem, který není ovlivněn výskytem kondenzace vodních par (orosení uvnitř izolačního dvojskla) za podmínek výše uvedených.

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

1. Zamlžení meziprostoru u speciálních skel
Záruční doba se nevztahuje na vznik kondenzátu vodních par v meziprostoru dvojskla či trojskla, která jsou tvořena alespoň jedním sklem, které svou povrchovou úpravou – nerovností profilu anebo nevyhovujícím chemickým složením – zamezí dokonalému utěsnění spoje hliníkového rámečku a povrchu tabule skla (považují se za ně skla ornamentní –Bambo, Niagara, Bucny, pokud by byly uloženy hrubým povrchem dovnitř dvojskla nebo vitráže)
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
Vzniká 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 mraků a podobně.



5. Kondenzace na vnějších plochách (rosení)

Tvorba kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určena hodnotou součinitele tepelného prostupu „U“, vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Je podporována omezenou cirkulací vzduchu (slabým či žádným větráním, záclonami a podobně). 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 pomíjí.

7. Izolační sklo s meziokenními příčkami

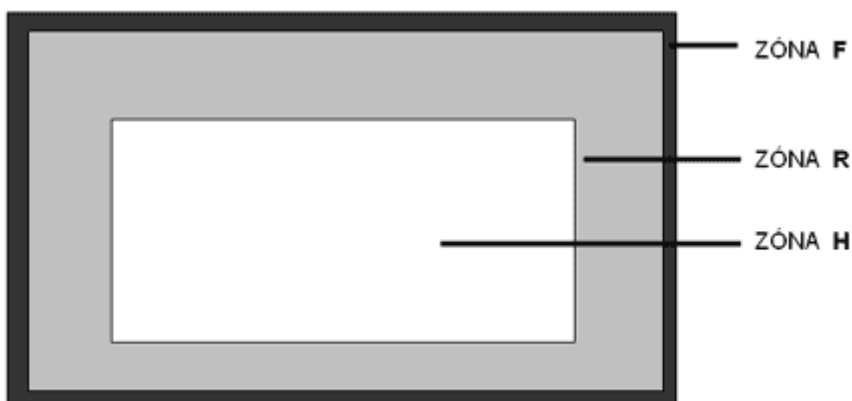
Změnám délky meziokenních příček způsobených změnami teploty v meziskelní dutině nelze nikdy zcela zabránit. Viditelné řezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny způsobem jejich výroby, jsou však patrné až po delším zkoumání a neměly by mít žádný negativní vliv na plnohodnotné využívání plastových prvků ani na jejich estetickou stránku. Odchytky od pravoúhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit v návaznosti na výrobní a montážní tolerance. Při násobení nepříznivých vlivů (rychlé změny teploty, tlaku, otřesy, prudké zavírání a podobně) se mohou u příček občas vyskytnout klapavé zvuky.

8. Prasklina ve skle

Přetížení skla nenadálým invazivním působením (tj. za použití síly) – typicky úderem, nárazem pohyblivých částí plastového prvku, prudkým bouchnutím otevíravého prvku popřípadě i jiným způsobem, např. působením tepelně indukovaného napětí, pohyby konstrukce rámu či taktéž 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.

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.



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



OKNO spol.s r.o.

okrajových spojení

- uvnitř ležící mušle bez volných střepin, které jsou vyplněny těsnící hmotou
- bodové a plošné zbytky včetně škrábanců neomezeně

Uzavřeniny, bubliny, body a skvrny:

- plocha tabule do 1 m² plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm
- plocha tabule nad 1 m² plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm

Zbytky bodové v prostoru mezi tabulemi:

- plocha tabule do 1 m² plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm
- plocha tabule nad 1 m² plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm

R **Plošné zbytky z výroby na hliníkovém rámečku:**

- max. 1 ks o plošném rozsahu menším než 3 cm²

Škrábance:

- součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 90 mm
- délka jediného škrábance: max. 30 mm

Vlasové škrábance:

- není povoleno jejich nahromadění

Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:

- plocha tabule do 1 m²: max. 2 vady o průměru menším než 2 mm
- plocha tabule nad 1 m²: max. 3 vady o průměru menším než 2 mm
- plocha tabule nad 2 m²: max. 5 ks vad o průměru menším než 2 mm

H **Škrábance**

- součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 45 mm
- délka jediného škrábance: max. 15 mm

Vlasové škrábance

- není povoleno jejich nahromadění

Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:

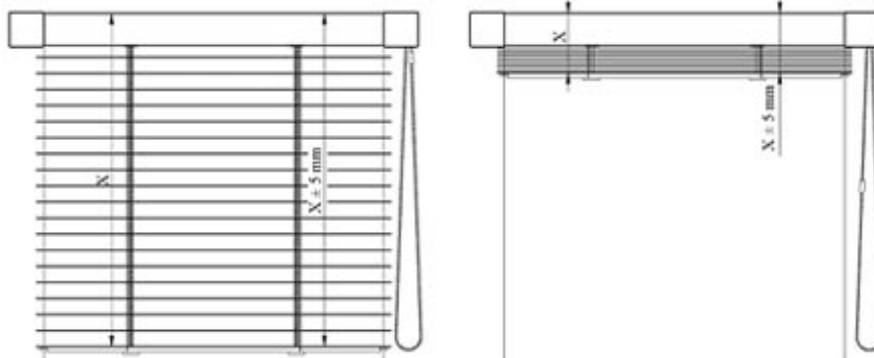
R+H Průměr 0,50 – 1,00 mm – přípustné bez omezení mimo nahromaděnin
(Nahromaděnin: v kruhové ploše o průměru 20 cm se vyskytují max. 4 vady.)

c) Žaluzie

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

- 1) běžná dílčí nebo celkové opotřebení výrobkuNELZE
- 2) nedoklápění lamel pouze u celostínícího provedení, jinak ne.....LZE
- 3) prodření textilní pásky.....LZE
- 4) mechanické poškození jednotlivých prvků tvořících žaluzie.....NELZE
- 5) prasklý řetízek ovládání / při přetržení po předání žal. klientovi /NELZE/.....LZE
- 6) šikmý chod mimo toleranci – viz. níže uvedené vyobrazení – vychýlení lamel..NELZE

Tolerance šikmého chodu:



OKNO, spol. s r.o. Šumavská 31 602 00 Brno IČ : 60697971

tel+fax : 577 901 817

tel+fax : 577 901 713

Zapsaná v obchodním rejstříku krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 14339

Form / 14

DIČ : CZ60697971

reklamační řád



OKNO spol.s r.o.

Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou ± 5 mm.

d) 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:

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 jakéhokoliv 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.

e) Sítě proti hmyzu

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

- a) běžná opotřebení výrobku (sedření laku, prohnutí sítě, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíků apod.) NELZE
- b) vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelůmNELZE
- c) vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné instalace ...NELZE

NELZE se rozumí, že nevzniká nárok na reklamaci, možná je jen placená oprava v plném rozsahu nebo vyrobení nového výrobku s proplacením cestovních výdajů spojených s výměnou či opravou !!!

LZE se rozumí, že lze požadovat reklamaci pokud odpovídá uváděnému popisu závady a bude se řídit vzájemnými reklamačními pravidly viz kupní smlouva s výrobcem.

f) Stavební a montážní práce

Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných společností OKNO, 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 (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).

Čl.8 Místo a způsob uplatňování reklamací a průběh odstraňování důvodně reklamovaných vad

(1) Umožňuje-li to povaha reklamované věci, je možné takovou věc zaslat k reklamaci na adresu příslušného obchodního zastoupení či autorizovaného prodejce společnosti OKNO, spol. 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, nebo potvrzení o záruce, podrobný popis závady, doklad o

OKNO, spol. s r.o. Šumavská 31 602 00 Brno IČ : 60697971

DIČ : CZ60697971

tel+fax : 577 901 817

tel+fax : 577 901 713

Zapsaná v obchodním rejstříku krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 14339

Form / 14

reklamační řád



OKNO spol.s r.o.

zaplacení kupní ceny (ceny díla) a kontaktní údaje zákazníka (zpáteční adresa a telefonní číslo). Zaslání nového zboží – bude-li reklamáce uznána jako oprávněná – hradí společnost OKNO, spol. s r.o. V případě neoprávněné reklamáce uhradí zákazník společnosti OKNO, spol. s r.o. veškeré účelně vynaložené náklady týkající se vyřízení reklamáce a reklamovaná věc bude zaslána na adresu uvedenou zákazníkem jako kontaktní údaj.

(2) Nestanoví-li řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností OKNO, spol. s r.o. anebo jiná výslovná dohoda se zákazníkem něco jiného, rozhodne příslušný pracovník centrály společnosti OKNO, spol. s r.o. anebo příslušný pracovník obchodního zastoupení uvedeného v ustanovení článku I tohoto reklamačního řádu o reklamaci ihned, jinak nejpozději do 30 dnů ode dne zahájení reklamačního řízení

(3) Bude-li zjištěno, že tvrzená vada není vadou reklamovatelnou, je společnost OKNO, spol. s r.o. oprávněna požadovat veškeré účelně vynaložené náklady spojené s vyřizováním neoprávněné reklamáce (zejména náklady na vyhotovení eventuálních znaleckých posudků, poštovné, správní a soudní poplatky a podobně).

Čl.9 Závěrečné ustanovení

Všechny další vzájemná práva a povinnosti týkající se reklamáce zboží se řídí občanským a obchodním zákoníkem. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.3.2006 a jeho aktuální verze je na webových stránkách firmy OKNO spol. s r.o.

OKNO, spol. s r.o.