

Reklamační řád a záruční podmínky Společnosti OKNA JUHA s.r.o.

OKNA JUHA s.r.o. Reklamační řád a záruční podmínky,
Masarykova 140, Plzeň 312 00 - účinnost od: 1.1.2011
IČ: 29092213, DIČ: CZ 29092213

Reklamační řád a záruční podmínky

Legenda k textu:

objednatel, kupující /v textu uváděn jako „zákazník“/
zhotovitel, prodávající /v textu uváděn jako „OKNA JUHA s.r.o.“

1. Délka záruční doby

- a) OKNA JUHA s.r.o. poskytuje na dílo standardní záruku 60 měsíců. Práva z odpovědnosti závady je třeba uplatnit zákazníkem písemně a to bez zbytečného odkladu nejlépe vyplněním reklamačního / servisního formuláře na internetové adrese www.okna-juha.cz. Tato práva zaniknou, nebudou-li uplatněna do 60 měsíců standardní záruky po předání díla. Pokud je společností OKNA JUHA s.r.o. na okna a dveře poskytnuta ve smluvním ujednání prodloužená záruka, je podmíněna prokazatelným provedením úplatné garanční servisní prohlídky. Tato prohlídka je provedena pouze na výzvu zákazníka, která musí být učiněna nejpozději do 30 dnů po ukončení standardní záruky. Je-li záruka delší než 60 měsíců na okna a dveře je její platnost podmíněna prováděním každoročních servisních prohlídek navazujících na první garanční servisní prohlídku. Ke všem těmto prohlídkám musí být písemně společnost OKNA JUHA s.r.o. zákazníkem vyzvána a to každoročně po dobu prodloužené záruky ve lhůtě 30 dnů od ukončení poslední garanční prohlídky. Pokud nebude společnost OKNA JUHA s.r.o. zákazníkem vyzvána k servisním garančním prohlídkám zaniknou zákazníkovi práva na sjednané prodloužení záruky.
- b) Neposkytne-li zákazník potřebnou součinnost při předání a převzetí díla nebo při předání a převzetí objednaného zboží nebo nepřevzme-li zákazník dílo či zboží bez vážných důvodů, neodpovídá za OKNA JUHA s.r.o. za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí zákazníkovi.
- c) Jestliže uzavřená smlouva upravuje některé otázky reklamací a záručních dob jiným způsobem než tento reklamační řád, je upřednostňována vždy příslušná smlouva, v ostatních otázkách, které neřeší příslušná smlouva se uplatňuje tento reklamační řád.

2. Místo a způsob uplatňování reklamací a průběh odstraňování reklamovaných vad

- a) K reklamaci lze přijmout pouze vady na zboží, které bylo nebo je v sortimentu firmy OKNA JUHA s.r.o. a u něhož je prokázán původ smluvním vztahem s firmou OKNA JUHA s.r.o.
- b) K reklamaci nelze přijmout zboží, u něhož uplynula záruční lhůta.
- c) Reklamaci je vždy nutno podat písemně prokazatelnou formou (dopis, e-mail). Mimo identifikace zboží a doložení jeho původu je třeba uvést:
- podrobný popis reklamované závady
 - adresu a telefonické spojení na konečného zákazníka, kde je reklamované zboží umístěno
 - číslo smlouvy nebo objednávky
- Každá reklamační žádost musí být natolik určitá, aby z ní bylo možno určit charakter reklamované vady.

- d) Reklamace není možná a nebude vyřízena, pokud zákazník nepředloží originální stejnopis smlouvy o dílo, popř. kupní nebo jiné smlouvy či objednávky řádně uzavřené s firmou OKNA JUHA s.r.o.
- e) Fa OKNA JUHA s.r.o. započne s odstraňováním řádně reklamované a uznané vady nejpozději do 30 dnu ode dne uplatnění reklamace, nebude-li se zákazníkem dohodnuta doba jiná. Delší doba je nezbytná např. pro odstranění reklamovaných poškození některých druhů profilů (rámu i křidel), kování, některého příslušenství a rovněž pro kompletní výměnu celého reklamovaného prvku. Dohoda o prodloužení lhůty k odstranění reklamované vady musí být obsažena v reklamačním protokolu, popřípadě v jiné písemnosti.
- f) Ke každé reklamaci je sepisován reklamační protokol, který podepisují obě smluvní strany.
- g) Fa OKNA JUHA s.r.o. je oprávněna požadovat veškeré účelně vynaložené náklady spojené s vyřizováním reklamace (provozní náklady, náklady na případné znalecké posudky, poštovné, správní a soudní poplatky a podobně), jestliže bude zjištěno, že zákazníkem reklamovaná vada není vadou oprávněně reklamovatelnou.

3. Vady vyloučené z možnosti reklamace

Jako reklamace nemohou být uznány vady na zboží vzniklé:

- a) Mechanickým poškozením, nesprávným seřizením a údržbou po okamžiku předání a převzetí díla nebo zboží.
- b) Neodbornou montáží objednaného a dodaného zboží (montáž nebyla zajišťována firmou OKNA JUHA s.r.o.).
- c) Používáním v podmínkách, které mohou negativním způsobem ovlivnit vlastnosti dodaného zboží (např. vady projektu a materiálu použitých při stavbě, zvýšená vlhkost, prašnost,...).
- d) Vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla nebo zboží.
- e) Neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany zákazníka (např. seřizování prováděné jiným způsobem než dle předepsaného způsobu - návodu k seřizení, který zákazník dostává při převzetí díla nebo zboží a další úkony realizované svépomocí, které zasahují především do konstrukčních částí dodaného zboží).
- f) Poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. záplavy, požáry, krupobití a podobně).
- g) Seřizení se nepovažuje za záruční vadu. Zákazník při předání a převzetí objednaného zboží dostává návod na údržbu a obsluhu a také návod na seřizení. V průběhu záruční doby má zákazník možnost požádat servisní oddělení firmy OKNA JUHA s.r.o. o jedno bezplatné seřizení. Jakékoliv další servisní služby spojené se seřizením jsou zpoplatněny.

I. PROFILY

Reklamovatelné jsou vady, jež brání rádnému užívání zboží a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady vychází z následujících zásad, jejichž splnění a dodržení se zákazník může dovolat:

- a) Estetické (optické) vady jsou posuzovány při denním světle ze vzdálenosti 1,5 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné, nejsou reklamovatelné (všeobecně jsou povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 1 mm přípustné, neboť jsou zpravidla prostým okem nerozpoznatelné).
- b) Plošné vady povrchové vrstvy dodaného zboží mezi které se radí např. barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, je-li jejich plošný rozměr menší než 3 mm² a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku (v případe okna a dveří se posuzuje rám a křídlo zvlášť). Toto ustanovení se týká pouze zboží z PVC, vady povrchové vrstvy dřevěných prvků jsou specifikovány dále.
- c) Škrábance a vrypy jsou přípustné za podmínky, že součet jejich délek na jednom prvku je menší než 90 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.
- d) Průhyb bílých i barevných PVC a Al profilu kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí ± 2 mm na běžný metr délky. U dveří (balkónových nebo vchodových) může deformace dosáhnout až 4,5 mm. Deformace vzniká zejména u barevných profilu a je podmíněna rozdílem teplot mezi vnitřním a vnějším klimatem. Těmto nelze zabránit, vhodnou konstrukcí lze tyto deformace pouze minimalizovat. I při deformaci prvku musí být zachována funkčnost (spárová těsnost, těsnost vůči nárazovému dešti a funkce zavírání).
- e) Za vadu se nepovažuje znehodnocení PVC profilu vzniklé v důsledku pozdně odstraněné ochranné fólie. Maximální doba pro odstranění fólie po předání a převzetí díla (i po dílčím předání a převzetí), nebo po převzetí objednaného zboží je 1 měsíc.

f) Znečištění, které se může vyskytnout mezi vnějším těsněním PVC profilu a sklem je přípustné. Je podmíněno přímo systémem a nelze mu zabránit. Především při použití světlého těsnění je znečištění zřetelněji viditelné než v případě černého těsnění. Pod pojem znečištění je zahrnuta i plíseň. K problematice znečištění těsnění má výhradní dodavatel PVC profilů pro firmu OKNA JUHA s.r.o. zpracován posudek znalcem v oboru otvorových výplní.

g) Výrobní odchylky rozměrů prvku jsou přípustné, jestliže nepřekročí maximální dovolené hodnoty dle následující tabulky (na běžný metr výrobku):

šířka a výška rámu

± 3,0 mm

tloušťka a šířka vlysu rámu a křidel ± 1,0 mm

šířka a výška křidel ± 3,0 mm

rozdíl délek úhlopříček křidel a rámu pravoúhlých oken a dveří ± 3,0 mm

spára mezi rámem a křídlem ± 2,0 mm

h) Dřevěné profily určené k povrchové úpravě lazurovacími laky mohou být vyspraveny:

_ v polodrážkách rámu a polodrážkách křidel neomezeně

_ na pohledových plochách se vyspravení vad dovoluje:

_ suky: zátkami v rozsahu 1 zátky na 1 bm délky vlysu

_ smolníky: opravnými lodičkami v rozsahu 1 lodička na 1 bm délky vlysu

_ další povrchové vady: tmelem na dřevo v ploše max. 2 cmR, max. délka vady 4 cm na 1 bm délky vlysu

i) Dřevěné profily určené k povrchové úpravě krycími laky mohou být vyspraveny:

a. v polodrážkách rámu a polodrážkách křidel neomezeně

b. na pohledových plochách se vyspravení vad dovoluje:

_ suky: zátkami v rozsahu 3 zátky na 1 bm délky vlysu

_ smolníky: lodičkami v rozsahu 3 lodičky na 1 bm délky vlysu

_ další povrchové vady: tmelem na dřevo v ploše max. 2 cmR, max. délka vady 4 cm na 1 bm délky vlysu

j) U dřevěných profilu není za závadu považována nehomogenita dřevní substance, která může mít za následek barevnou rozdílnost odstínu ve srovnání s referenčním vzorkem ve vzorníku. Rozdílnost se může projevit jak v rámci celé zakázky, tak v rámci jednoho napojovaného vlysu. U napojovaných vlysu může navíc docházet k místní nestejnorodosti odstínu v důsledku různých hustot dřevní hmoty a odchylkám, které jsou pro kvalitu profilu povolené. Nejvíce ohroženy uvedenou nestejnorodostí jsou světlé odstíny lazurovacích laků a dále pak tropické dřeviny u nichž hraje významnou roli podíl minerálních látek v nich obsažených.

Konstrukční prvky u nichž dále může dojít k rozdílnosti odstínu nebo hrubosti povrchu (vystupující letokruhy):

_ zasklívací lišty

_ nalepovací příčky

_ krycí lišty

Tyto skutečnosti nemůže výrobce ovlivnit, vyhrazuje si proto odpovědnost za použitý odstín, nikoliv za podobnost se vzorkem. Specifikem dřevěných profilu s nově nanesenou povrchovou úpravou na bázi vody je jejich reakce s vlhkostí, která způsobuje také změnu odstínu (vyblednutí). Tato změna je přechodná po dobu působení vlhkosti, nemá vliv na kvalitu povrchové úpravy a tudíž není považována za vadu.

k) Dřevěný profil eurooken je ve styku se sklem utěsněn silikonovým tmelem vytvářející souvislý provazec, který může vykazovat nerovnoměrnou tloušťku a ve kterém se mohou vyskytovat bubliny o průměru max. 1 mm v neomezeném množství.

l) Vzhledem k použití technologie skrytého nastřelení sponek může být mezi křídlem eurookna a zasklívací lištou mezera až 1 mm.

m) Reklamovatelnou vadou není spoj délkového nastavení dřevěného profilu, pokud u nastavovaného profilu je vzájemná vzdálenost spojů minimálně 200 mm. U nenastavovaného profilu není spoj délkového nastavení považován za vadu, jestliže jeho počet není vyšší jak jeden na 1,5 bm obvodu výrobku (křídla a rámu zvlášť).

II. SKLENĚNÉ VÝPLNĚ

Za závadu izolačního dvojskla se nepovažuje:

a) Kondenzace vzdušné vlhkosti na vnějších plochách (rosení)

Tvorba kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je podmíněna hodnotou

koeficientu prostupu tepla izolačního skla, relativní vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Je podporována omezenou cirkulací vzduchu (slabým či žádným větráním, žaluziemi, záclonami a podobně) a zdroji vlhkosti ve vnitřním prostředí. Při naměřených hodnotách vzdušné vlhkosti v místnosti nad 50 % se zvyšuje pravděpodobnost vzniku kondenzace na ploše okna směrem do místnosti, která není považována za vadu výrobku, nýbrž za nedodržení parametru vnitřního prostředí předepsaných normou CSN.

b) Prasklina ve skle.

Zatížením skla za použití síly – typicky úderem, nárazem pohyblivých částí prvku, pohyby konstrukce rámu či kontakty s konstrukcí popřípadě i jiným způsobem, může vést k lomu skla. Lom (prasklina) skla vzniklá tímto druhem zatížení není zásadně není záruční vadou.

c) Optické vady

Hodnotí se ze vzdálenosti 1,5 m při takovém úhlu pohledu, který je dán u předpokládaného pohledu používání prvku.

Dovolený rozsah na 1 m² je uveden v tabulce (výťah z normy CSN 70 1621 Izolační skla).
uzavřené průhledné

do 0,6 mm bez omezení, nikoliv

však ve shlcích

do 2 mm – 4 ks

do 3 mm – 2 ks

do 5 mm – 2 ks

BUBLINY A BODOVÁ POŠKOZENÍ uzavřené a neprůhledné nedovolují se
KAMÍNKY nedovolují se

vlasové do 20 mm bez omezení, nikoliv však ve shlcích

do 50 mm – 7 ks

do 100 mm – 5 ks

ŠKRÁBANCE hrubé nedovolují se

III. ŽALUZIE

Za závadu žaluzie se nepovažuje:

a) částečné nebo celkové opotřebení výrobku,

b) nedoklápění lamel (při posouzení se vychází z pravidla, že skrz staženou žaluzii nesmí být mezi lamelami při kolmém pohledu vidět na rovinu skla),

c) mechanické poškození jednotlivých dílů tvořících žaluzii,

d) světelná netěsnost po stranách žaluzie mezi lamelami a zasklívací lištou, pokud nepřesahuje max.připustnou toleranci 5 mm (měřena nejmenší vzdálenost lamela - zasklívací lišta),

e) šikmý chod v horizontální rovině. Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou ±5 mm.

IV. PARAPETY

Posouzení oprávněnosti reklamační vady vychází z následujících zásad:

a) Mechanická poškození a optické vady

Estetické (optické) vady jsou posuzovány při denním světle ze vzdálenosti 1,5 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné, nejsou reklamovatelné (všeobecně jsou povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 1 mm přípustné, neboť jsou zpravidla prostým okem nerozpoznatelné).

b) Různodruhová povrchová poškození

Povrchová poškození vnitřních i vnějších parapetu (např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu) jsou přípustná jen tehdy, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku.

c) Přesah parapetu přes líc fasády

Dovolený přesah venkovního parapetu přes líc vnější fasády nebo zdiva je 2-7 cm.

V. SÍŤ

Jako reklamace sítě proti hmyzu nebudou uznány následující vady:

a) běžná opotřebení výrobku (odření laku, deformace profilu rámu sítě, ztráta funkčnosti

- upevňovacích kolíčku nevhodnou manipulací a podobně),
- b) vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům,
- c) vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné manipulace a instalace,
- d) částečná netěsnost sítě na straně srazu v horní a dolní části u dvoukřídlého plastového okna,
- e) rozměr sítě v případě, že v místě osazení do rámu okna není mezi rámem sítě a rámem okna mezera větší než 5mm.

VI. VENKOVNÍ ROLETY

Jako reklamace nebude uznáno následující:

délka vodících lišt standardně končí na spodním okraji rámu okna a nedosahují na venkovní parapet, pokud si zákazník jiné provedení smluvně neobjednal.

VII. MONTÁŽNÍ PRÁCE

V rámci montážních a stavebních prací realizovaných v rámci smluvního vztahu s firmou OKNA JUHA s.r.o. se neuznávají následující vady nebo zásahy:

- a) vady projevující se až v rámci jiných činností spojených s dokončováním stavby, její modernizací nebo rekonstrukcí (dodatečně zjištěné nevhodné osazení prvku v návaznosti na následně zákazníkem zajišťované zateplení, úpravy a opravy venkovních i vnitřních omítek a jakékoli jiné úpravy exteriéru nebo interiéru stavby, apod.)
- b) odstranění podkladových profilu, vyrovnávacích podložek a kotvicích prvku;
- c) odchylky při osazení menší než dovolené. Maximální dovolená odchylka je dána tolerancí bubliny mezi ryskami v bublinkové vodováze (jiné nástroje pro určení vodorovného nebo svislého směru se pro tyto účely neuvažují). Vzhledem k tomuto požadavku je stanovena max. dovolená odchylka 3 mm/bm v každém směru;
- d) vlasové praskliny vzniklé ve štuce zednického začištění a praskliny v napojení rámu okna na ostění, pokud nebyla při montáži okna použita začišťovací APU lišta;
- e) další zásahy nerealizované pracovníky firmy OKNA JUHA s.r.o. a v konečném důsledku způsobilé ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací;

4. Závěrečná ustanovení

- a) Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v tomto reklamačním řádu se přihlíží k výrobním standardům v oblasti otvorových výplní a ke všeobecnému stavu techniky.
- b) Tento reklamační rád ve znění účinném k 1.1.2011 byl řádně schválen vedením firmy OKNA JUHA s.r.o.