



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

OKNA JUHA s.r.o.,
Masarykova 140, Plzeň 312 00
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) Záruční doba na dřevěné, plastové a hliníkové prvky (okna a dveře) dodávané společností OKNA JUHA s.r.o. činí 60 měsíců, není-li ujednáno jinak.
Záruční doba na příslušenství, které není standardně dodáváno s těmito prvky (například žaluzie, rolety, sítě proti hmyzu, pohyblivé slunolamy, zvonkové a přístupové domovní systémy) činí 24 měsíců. 24 měsíční záruční lhůta je platná i pro komponenty oken a dveří, na které jejich výrobci či dodavatelé poskytují záruku jen 24 měsíců a to sklo, krytky, samozavírače, ramínka samozavíračů, zámky elektromechanické, zámky elektromotorické, mechanické samozamykací zámky, elektrické otvírače, elektro pohony oken a dveřní kliky a další. Záruční doba na montážní a stavební práce tvořící součást dodávky činí 24 měsíců.
- b) 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 v záruční době. 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 vyzvu zákazníka, která musí být učiněna nejpozději do 30 dnů po ukončení standardní záruky. Je-li záruka delší než 24 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 zákaznickovi práva na sjednané prodloužení záruky.
- c) Neposkytne-li zákazník potřebnou součinnost při předání a převzetí díla nebo při předání a převzetí objednaného zboží nebo nepřiveze-li zákazník dílo či zboží bez vážných důvodů, neodpovídá firma 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.
- d) 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.
- e) Poskytovaná záruka se vztahuje na vady vzniklé:
 - i. v důsledku výrobní vady nebo vady dílů
 - ii. poškozením při dopravě nebo montáži prováděné zhotovitelem
 - iii. nesprávnou montáží provedenou zhotovitelem

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 výhradně písemně doporučeným dopisem.

Mimo identifikace zboží a doložení jeho původu je nutné vyplnit a doložit reklamační protokol, který je součástí tohoto reklamačního řádu. Každá reklamační protokol musí být natolik určitá, aby z ní bylo možno určit charakter reklamované vady.

- d) Reklamační protokol 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 reklamační protokolu, 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 účelné vynaložené náklady spojené s vyřizováním reklamační protokolu (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 reklamační protokolu

Jako reklamační protokol nemohou být uznány vady na zboží vzniklé:

- a) Záměrným nebo 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.
- h) Nedodržením Návodu k obsluze a údržbě nebo používáním díla v rozporu s ním.
- i) Nesprávným používáním.
- j) Nesprávnou přepravou (v případech, kdy tato není zajišťována přímo zhotovitelem).
- k) Používáním výrobku nebo díla pro jiné účely, než je pro něj obvyklé.
- l) Běžným nebo nadměrným opotřebením.
- m) Vlivem vad stavební konstrukce.
- n) Stavební nepřipraveností v době montáže.
- o) Nesprávným čištěním.
- p) Nejistitelnou příčinou, pokud nebylo prokázáno, že za ni může zhotovitel.
- q) Na jiné vady a poškození nezaviněné zhotovitelem ani jeho dodavateli.
- r) Pokud byl výrobek zlevněn.
- s) Vystouplé letokruhy na výrobcích (zejména na lištách) v provedení dřeva nebo dýhy nelze uznat jako vadu, neboť toto je zapříčiněno vlivem působení vodou ředitelných nátěrových hmot a rozdílné struktury dřeva. Jedná se o přirozenou vlastnost dřeva, které nelze zcela zabránit.
- t) Výrobky v provedení dřeva, dýhy nebo imitace dřeva mohou mít na jednom nebo více výrobcích a jejich částech různou strukturu a odstín téže dřeviny a tím také různé odstíny povrchové úpravy. Výrobky, které nebyly objednány nebo dodány současně, ale v jiném časovém období, mohou mít navíc oproti výrobkům objednaným nebo dodaným dřívě jiný odstín povrchové úpravy. Tyto skutečnosti nelze uznat jako vady.
- u) Změny v povrchové úpravě, které se objeví po předání díla, nelze uznat jako vadu, neboť se tato změna považuje za následek působení počasí, klimatických podmínek a vlastností materiálu výrobků.
- v) U dřevěných oken a dveří mohou být v jejich dřevinách, a to zejména v materiálu meranti, otvory po hmyzu.
- w) Provedení, rozměry a další specifikace výrobků a prací, které byly objednatelům odsouhlaseny a podepsány v Zaměřovacím listu a Smlouvě o dílo a dalších dokumentech, nelze uznat jako vady.
- x) Reklamační protokol zaměření jsou posuzovány podle situace v místě montáže, rozměrů stavebních otvorů, Smlouvy o dílo, Zaměřovacího listu, montážních a jiných směrnic a dokumentů.
- y) Zhotovitel neručí za stavební otvory před a po vybourání starých oken, dveří a vrat, za pevnost otvorů, za existenci překladů nad okny, dveřmi a vraty, za pevnost venkovních a vnitřních omytek a fasády, za poškození rozvodů, ani za stav budovy, protože není jejich vlastníkem ani stavitelem.
- z) Jako vadu nelze uznat skutečnost, že předmět reklamační protokolu neodpovídá parametrům, které jsou stanoveny pro jiné obdobné typy výrobků.
- aa) Reklamační protokol profilů, skel, kování a jiných použitých komponentů mohou být posuzovány podle dalších dodatků, Reklamačního řádu k posuzování reklamační protokolu těchto jednotlivých komponentů nebo také podle reklamačních řádů, směrnic a podmínek jejich dodavatelů.
- bb) Reklamační protokol montážního postupu a provedení montáže jsou posuzovány podle montážních směrnic zhotovitele a situace v místě montáže.
- cc) Za reklamaci se nepovažuje nutnost běžného seřizení a nastavení oken, dveří nebo vrat.
- dd) Za zjevné vady se považují veškeré vady týkající se kvality a kvantity, které objednatel zjistil, uplatnil a uvedl při předání a převzetí díla v Předávacím protokolu nebo jiném dokladu o převzetí. V opačném případě, tedy pokud nebyly zjevné vady zaznamenány v Předávacím protokolu nebo jiném dokladu o převzetí, musí objednatel prokázat, že zjevné vady existovaly již v okamžiku převzetí. Za vady skryté se považují ty vady, které nejsou zjevné.
- ee) U výrobků nebo jejich částí, které pochází od různých dodavatelů zhotovitele, může být viditelný vzájemný

rozdíl v odstínu povrchové úpravy a také v typu podkladu/struktury, i když byly objednány ve stejném barevném provedení. Tuto skutečnost nelze uznat jako vadu.

- ff) Dřevěné výrobky jsou určeny do prostředí, kde relativní vlhkost vzduchu nepřesahuje 60%. Překročení prostředí nad 60% relativní vlhkosti může mít za následek proniknutí vlhkosti přes prodyšnou povrchovou úpravu oken a v extrémních případech může dojít k odlupování barvy, toto není důvodem k reklamaci, je nutné okamžitě zabránit průniku vlhkosti do dřeva, zejména v oblasti přiznaných spár, které slouží k dilataci při různých vlhkostech a teplotách daných prvků.

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 řadí 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 případě 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 profilů 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 $\square 3,0$ mm; tloušťka a šířka vlysu rámu a křidel $\square 1,0$ mm; šířka a výška křidel $\square 3,0$ mm; rozdíl délek úhlopříček křidel a rámu pravouhlých oken a dveří $\square 3,0$ mm; spára mezi rámem a křídlem $\square 2,0$ 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 zátka 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 cm, max. délka vady 4 cm na 1 bm
- i) Dřevěné profily určené k povrchové úpravě krycími laky mohou být vyspraveny:
- v polodrážkách rámu a polodrážkách křidel neomezeně
 - 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 cm², max. délka vady 4 cm na 1 bm délky vlysu.
- j) U dřevěných profilů 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 vlyků může navíc docházet k místní nestejnorodosti odstínu v důsledku různých hustot dřevní hmoty a odchylkám, které jsou pro kvalitu profilu dovolené. 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 profilů 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).
- n) Možná světlost a tmavost povrchové úpravy výrobků v provedení dřeva nebo dýhy mající za následek dojem, že výrobek se skládá z více barevných odstínů nelze uznat jako vadu, neboť se nejedná o vadný způsob provedení povrchové úpravy. Tato možná změna je způsobena rozdílnou strukturou a hustotou dřevin, přičemž tato jejich rozdílnost nejde přesně určit před zahájením povrchové úpravy.
- o) Světlé Lazury (javor, borovice, světlý dub) mají menší UV filtr, proto nesmí být u dřevěných oken a dveří použity na jejich vnější straně (vystaveny povětrnostním podmínkám). Doporučuje se pouze do interiéru, do exteriéru ji dodáváme pouze na výslovné přání a riziko zákazníka (nelze pak uplatňovat záruku na barvu, vzhled a životnost).

- p) Renovační nátěry oken jsou závislé na mnoha skutečnostech, zejména na teplotě, vlhkosti, množství slunečního svitu a dalších faktorech, zejména světlejší barvy je nutné častěji renovovat a to s ohledem na konkrétní zeměpisné umístění, renovace nátěrů je ze záruky vyloučena.
- q) Při velké, rychlé, nebo časté změně vlivem počasí může dojít k porušení speciálního pružného tmelu, kterým jsou přiznané spáry vyplněny, aby absorbovaly tento pohyb konstrukce okna. Tento pohyb konstrukce je přirozený jev, je závislý na počasí, zejména vlhkosti a teplotě. Přiznanou spáru je proto nutné pravidelně kontrolovat a její poškození po předání není důvodem k reklamaci, je potřeba ji ošetřit dle návodu k užívání.

II. SKLENĚNÉ VÝPLNĚ

Za závadu izolačního dvojskla se nepovažuje:

- a) Dále nelze uznat jako vadu rosení (kondenzaci) skel, rámu, křídel, kování, doplňků a příslušenství zevnitř místnosti nebo zvenčí – jedná se o fyzikální jev způsobený místními podmínkami (více informací na našich obchodních místech, servisním a reklamačním oddělení), kromě rosení uvnitř izolačního skla, kdy se jedná o vadu skla.
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 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 slucích
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 slucích
do 50 mm – 7 ks
do 100 mm – 5 ks
ŠKRÁBANCE hrubé - nedovolují se
- d) U oken a dveří se skly s meziskelními nebo nalepovacími mřížkami dochází ke zvýšení tepelné prostupnosti skel (zhoršení izolačních vlastností). Meziskelní mřížky mohou také vibrovat mezi skly.
- e) Spojení zasklívacích lišt na pokos musí být provedeno s max. vůlí 1 mm při vlhkosti výrobku 12-14% relativní vlhkosti. Změna velikosti spáry je závislá na teplotě a relativní vlhkosti prostředí, vlivem těchto faktorů dochází k jejím změnám. Změna velikosti této spáry po předání díla je přirozeným jevem a není důvodem k reklamaci.
- f) Prasknutí skla po převzetí díla není vinou zhotovitele, proto nelze uznat tuto vadu za vadu záruční. Sklo může být dodáno za úhradu v rámci placeného servisu.
- g) Zasklívání je provedeno tzv. do hladka, silikonový provazec je po aplikaci pro estetičtější vzhled zarovnan a uhlazen do hladka, to může zanechat po okrajích skel drobné zbytky silikonu, tyto je nutné po vytvrnutí mechanicky odstranit a nejsou důvodem k reklamaci výrobků.

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. přípustnou 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) Různodruhá 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 síť 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 štku 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 řád ve znění účinném k 1.1.2011 byl řádně schválen vedením firmy OKNA JUHA s.r.o., účinnost od: 1. 1. 2011.



Reklamační protokol:

Objednatel:	
Jméno:	
Adresa:	
Tel. kontakt:	
e-mail:	
Adresa stavby:	

Zhotovitel:

OKNA JUHA s.r.o.
Masarykova 140, 312 01
Plzeň

Číslo smlouvy o dílo:

Položka ve smlouvě:

Číslo faktury:

Datum zjištění závady:

Podrobný popis závady:

Zákazník uplatňující reklamaci bere na vědomí, že v případě neoprávněné reklamace, účtujeme vzniklé náklady s návštěvou technika jako vícepráce v ceně 450,-Kč/hod.+DPH a dopravu v ceně 6,-Kč/Km +DPH.

Místo a datum:

objednatel

