

Reklamační řád a záruční podmínky

1. Délka záruční doby

a) Základní záruční doba na zboží dodávané firmou ALUPROCES s.r.o. činí 60 měsíců. Na stálobarevnost bílých PVC profilů je poskytována 10letá záruka, na stálobarevnost barevných PVC profilů (kaširované profily a probarvené profily v barvě) 5 let. V případě, že předmětem smlouvy jsou i montážní práce, poskytuje se záruční doba na vady funkce kování 24 měsíců. Jakákoliv jiná záruční doba se řídí dle uzavřené smlouvy mezi zákazníkem a firmou Aluproces s.r.o..

b) Pokud je na dřevěná okna a dveře poskytnuta záruka 60 měsíců, je tato záruka počínaje třetím rokem jejího trvání podmíněna prokazatelným prováděním řádné údržby povrchového ošetření ochranným balzámem (předepsaným firmou ALUPROCES s.r.o.) a prokazatelným prováděním každoročních úplatných garančních servisních prohlídek prováděných technikem nebo jinou pověřenou osobou firmy ALUPROCES s.r.o.. Pokud nebude tato podmínka splněna, je záruční doba omezena 24 měsíců. Za pravidelné provádění garanční prohlídky odpovídá zákazník, který je povinen zástupce firmy ALUPROCES s.r.o. k prohlídkám vyzvat.

c) Neposkytne-li zákazník potřebnou součinnost při předání a převzetí díla nebo při předání a převzetí objednaného zboží nebo nepřeveze-li zákazník dílo či zboží bez vážných důvodů, neodpovídá za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo mluvně 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.

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 ALUPROCES s.r.o. a u něhož je prokázán původ smluvním vztahem s firmou ALUPROCES 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) Reklamační žádost není možná a nebude vyřízena, pokud zákazník nepředloží originální stejnopis smlouvy o dílo, popř. kupní nebo jiné smlouvy či objednávky řádně uzavřené s firmou ALUPROCES s.r.o..

e) ALUPROCES s.r.o. započne s odstraňováním řádně reklamované a uznané vady nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační žádosti, nebude-li se zákazníkem dohodnuta doba jiná. Delší doba je nezbytná např. pro odstranění reklamovaných poškození některých druhů profilů (rámů i křídel), 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) ALUPROCES 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 zajištěna firmou Aluproces s.r.o.).
- c) Používáním v podmínkách, které mohou negativním způsobem ovlivnit vlastnosti dodaného zboží (např. vady projektu a materiálů 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 seřízení, 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) Seřízení se nepovažuje za záruční vadu. Zákazník při předání a převzetí objednaného zboží dostává návod na údržbu a obsluhu a také návod na seřízení. Seřízení oken firmou ALUPROCES s.r.o. po dobu 6 měsíců budou zdarma. Jakékoliv další servisní služby spojené se seřízením jsou zpoplatněny.

h) Z reklamací se vylučuje servis a závady na nadlimitních výrobců nebo u výrobců kde si zákazník v rozporu s platnými předpisy a normami objednal výrobky na svou zodpovědnost. – viz podmínky cenová nabídka a smlouva o dílo.

I. PROFILY

Reklamovatelné jsou vady, jež brání řádnému 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 1mm 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 3mm 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 menší než 90 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.

d) Průhyb bílých i barevných PVC a Al profilů 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. I při deformaci prvku musí být zachována funkčnost (spárová těsnost, těsnost vůči nárazovému dešti a funkce zavírání).

e) Za vadu se nepovažuje znehodnocení PVC profilů 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) Výrobní odchylky rozměrů prvků jsou přípustné, jestliže nepřekročí maximální dovolené hodnoty dle následující tabulky (na běžný metr výrobku): šířka a výška ráamů $\pm 2,0$ mm tloušťka a šířka vlysu ráamů a křidel $\pm 1,0$ mm šířka a výška křidel $\pm 3,0$ mm rozdíl délek úhlopříček křidel a ráamů pravoúhlých oken a dveří $\pm 1,5$ mm spára mezi ráamem a křídlem $\pm 2,0$ mm

g) 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 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. Dále pak otvory po hmyzu žijícím v původně živém dřevě – po zpracování jsou usmrceni v chemických lázních a dále již dřevo nenapadají a nežijí v něm.

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.

h) 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.

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

j) U hliníkových prvků stříkaných ve stupnici RAL nelze zajistit naprostou stejnorodost odstínu v časově odlišném lakování. Pokud není mat. stříkán v jedné várce – dochází vlivem mírné odlišnosti směsi prášků k drobným odchylkám odstínu.

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 parametrů vnitřního prostředí předepsaných normou ČSN 730540 . Pokud nebyl použit systém přípojně spáry , pak nelze uplatnit ani reklamace na možný vznik plisní v místě ostění.

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.

BUBLINY A BODOVÁ POŠKOZENÍ uzavřené průhledné do 0,6 mm bez omezení nikoliv však ve shlucích do 2 mm – 4 ks do 3 mm - 2ks do 5 mm – 2 ks uzavřené a neprůhledné nedovolují se

KAMÍNKY nedovolují se

ŠKRÁBANCE vlasové do 20 mm bez omezení, nikoliv však ve shlucích do 50 mm – 7 ks do 100 mm – 5 ks 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) světelná netěsnost po stranách žaluzie mezi lamelami a zasklívací lištou, pokud nepřesahuje max. přípustnou toleranci 5 mm (měřena nejmenší vzdálenost lamela – zasklívací lišta),
- d) 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:

1. 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).
2. Různodruhá povrchová poškození Povrchová poškození vnitřních i vnějších parapetů (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.
3. Přesah parapetu přes líc fasády Dovoleno přesah venkovního parapetu přes líc vnější fasády nebo zdiva je 2-7 cm.

V. SÍŤE

Jako reklamace sítí proti hmyzu nebudou uznány následující vady:

- a) běžná opotřebení výrobku (odření laku, deformace profilu rámu sítě, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků 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 5 mm.

VI. MONTÁŽNÍ PRÁCE

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

- a) 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 3mm/bm v každém směru;
- b) vlasové praskliny vzniklé ve štku zednického začistění a praskliny v napojení rámu okna na ostění, pokud nebyla při montáži okna použita začist'ovací APU lišta;
- c) další zásahy nerealizované pracovníky firmy ALUPROCES s.r.o.s.r.o. 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 řádě 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 ALUPROCES s.r.o.s.r.o.

Tomáš Prosa

01.01.2011