

ŠEVČÍK OKNA



REKLAMAČNÍ ŘÁD
A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

ŠEVČÍK
OKNA

ZÁRUČNÍ DOBA

1. Záruční doba na plastové a hliníkové stavební prvky dodávané společností ŠEVČÍK OKNA s.r.o. je 7 let.

2. Záruční doba na příslušenství, které je dodáváno k plastovým a hliníkovým prvkům je 24 měsíců. Jedná se o venkovní a vnitřní parapety, stínící techniku, síť proti hmyzu, dveřní výplně.

3. Záruční doba na montážní a zednické práce, které jsou součástí dodávky, činí 24 měsíců.

4. Výše uvedené záruční doby se mohou lišit pouze v případě kdy:
- Smlouva o dílo nebo dodatek ke smlouvě o dílo uzavřený mezi společností ŠEVČÍK OKNA s.r.o a zákazníkem bude obsahovat záruční podmínky odlišné od záručních podmínek uvedených v tomto reklamačním řádu. V tomto případě má přednost vždy konkrétní smlouva o dílo nebo její dodatek. V ostatních otázkách, které příslušná smlouva neřeší, se uplatňuje tento reklamační řád.

5. Začátek záruční doby u kupní smlouvy začíná běžet prvním dnem po předání a převzetí díla.

6. Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty. Reklamované zboží nebo reklamace plastových či hliníkových prvků a stavebních prací musí být oznámena nejpozději v poslední den sjednané záruční doby. Datem přijetí reklamace se rozumí den, kdy společnost ŠEVČÍK OKNA s.r.o. tuto reklamaci písemně, e-mailem, faxem či dopisem skutečně obdržela.

7. Zákazník, který neposkytne společnosti ŠEVČÍK OKNA s.r.o. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla, nemůže u společnosti ŠEVČÍK OKNA, s.r.o. uplatnit jakékoliv vady dodaného zboží, které vznikly po nabídnutí smluvního plnění v souladu s příslušnou smlouvou.

7
LET
ZÁRUKA

UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Společnost ŠEVČÍK OKNA, s.r.o. reklamace přijímá výhradně:

- písemně prostřednictvím poštovní služby na adrese sídla firmy třída Bří Čapků 3088, 695 01 Hodonín
- prostřednictvím emailové zprávy zaslané na e-mailovou adresu servis@okna-sevcik.cz
- osobně na pobočkách společnosti

2. Reklamace musí obsahovat tyto základní údaje:

- číslo kupní smlouvy nebo smlouvy o dílo
- datum předání díla (viz. záruční list, nebo protokol o předání díla)
- datum zjištění reklamace
- přesnou adresu místa, kde se nachází reklamovaný výrobek
- telefonický kontakt na osobu uplatňující reklamaci
- informaci o jakou konkrétní část zakázky se jedná. Musí být patrné, zda se jedná o plastový či hliníkový výrobek, skleněnou či plastovou výplň, příslušenství nebo instalační práce. Bez těchto údajů nelze reklamaci přijmout.

3. Společnost ŠEVČÍK OKNA, s.r.o. může reklamaci odmítnout, pokud:

- zákazník nepředloží originál smlouvy nebo potvrzený záruční list
- v případě nejasností zákazník neprokáže zaplacení celé kupní ceny resp. ceny díla.
- podle podmínek smlouvy o dílo, kupní smlouvy nebo tohoto reklamačního řádu nemá zákazník na reklamaci právo.

4. Neuznaná reklamace se může dále řešit pouze po písemné dohodě se zákazníkem jako placený servisní zásah pouze na náklady zákazníka.

5. O každé přijaté reklamaci je sepsán reklamační protokol a zákazník je o jeho přijetí písemně informován.

6. Nestanovuje-li smlouva uzavřená mezi zákazníkem a společností ŠEVČÍK OKNA, s.r.o. jinak, rozhodne o reklamaci pověřený pracovník (reklamační technik) bez odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne nahlášení vady.

7. V případě, že bude nutné vyrobit nový výrobek nebo je doba objednání nového příslušenství delší než 30 dní (např. nadstandardní barvy, speciální skla, šikminy, oblouky atd.), tak společnost ŠEVČÍK OKNA, s.r.o. navrhne jiný termín odstranění reklamace. O jiném termínu odstranění reklamace bude zákazník neprodleně telefonicky i písemně seznámen (po rozhodnutí a zjištění požadovaného termínu výroby a dodání).

8. V případě zjištění, že reklamace není oprávněná, může společnost ŠEVČÍK OKNA, s.r.o. vyžadovat všechny vynaložené prostředky spojené s vyřízením této neoprávněné reklamace (náklady na dopravu, poštovné, znalecké posudky, správní, soudní poplatky a podobně).

VADY VYLOUČENÉ Z MOŽNOSTI REKLAMACE

1. Reklamované vady na plastových a hliníkových prvcích nemohou být uznány, pokud vzniknou:

a) neodbornou montáží po předání a převzetí plastových a hliníkových prvků. Neodbornou montáží se rozumí případ, kdy montáž neprováděla osoba či firma pověřená společností ŠEVČÍK OKNA, s.r.o.

b) neodborným zásahem ze strany zákazníka (svépomocí realizované zásahy do konstrukčních částí plastových nebo hliníkových prvků).

c) vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla např. při dalších navazujících stavebních pracích, při mytí oken (škrábance) nebo při následné montáži dalšího příslušenství. V souladu s ustanovením článku I. odstavce 6. tohoto reklamačního řádu se tím rozumí také odpovědnost za vady vzniklé po odmítnutí předání a převzetí díla.

d) mechanickým poškozením, neodborným seřizením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla.

e) 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 podmínkách v místě zabudování (např. zvýšená prašnost, vlhkost, emise a podobně)

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

2. Za reklamovatelné vady nelze považovat takové, které vzniknou před montáží, během montáže a po montáži, pokud na ně byla po dohodě se zákazníkem poskytnuta sleva.

3. Jako reklamace příslušenství (subdodávky), které není vyráběno společností ŠEVČÍK OKNA, s.r.o. a je dodáváno s plastovými či hliníkovými prvky, nemohou být uznány vady vzniklé ze stejného důvodu jako vady plastových a hliníkových prvků uvedených v ustanovení odstavce 1 tohoto článku.

Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací Informace týkající se zvláštních podmínek reklamací poskytuje společnost ŠEVČÍK OKNA, s.r.o. v souladu s ust. § 8 zákona č. 634/1992Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (zákaz klamaní spotřebitele).

— PODMÍNKY REKLAMACE PRO PLASTOVÉ A HLINÍKOVÉ PROFILY - RÁMY A KŘÍDLA

Reklamovatelné jsou pouze vady zjevné, které brání plnohodnotnému užívání plastového a hliníkového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Pro posouzení těchto reklamovaných vad slouží následující zásady:

1. Vrypy a škrábance jsou přípustné za podmínky, že součet délek na jednom prvku je menší než 90 mm a délka jednoho škrábance nesmí být delší jak 30 mm.

2. Plošná a bodová poškození povrchu jsou přípustná, pouze je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku (jedná se o barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a původu vzniku).

3. Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1 metr a pod úhlem, který odpovídá běžnému využití v konkrétním prostoru. Vady, které za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné. Povrchové vady jakéhokoliv charakteru menší než 0,5 mm jsou přípustné, jelikož většinou nejsou prostým oken z této vzdálenosti rozeznatelné.

4. Prohnutí plastových rámu a křídel v bílé barvě nejsou reklamovatelné, je-li průhyb menší než 1.9 mm na jeden metr délky profilu. U barevných profilů je tato tolerance 3,8 mm na 1 metr délky (sloupek je brán jako součást rámu). Takové prohnutí je dáno fyzikální vlastností PVC, vysokým tepelným odporem rámu a křídel. U hliníkových rámu a křídel je tolerance prohnutí u bílé barvy 1mm na metr délky a u barevných rámu a křídel je tolerance 2 mm na 1 metr délky.

5. Těsnost dveří se posuzuje pouze v uzamčeném stavu na dva západy, kdy je křídlo řádně přitaženo k rámu celkovým vysunutím bezpečnostních trnů či jiných zajišťovacích prvků. Za vadu se nepovažuje netěsnost dveří v zavřeném, ale nezamčeném stavu.

— PODMÍNKY REKLAMACE PRO ZASKLENÍ

Za reklamační vady tj. za nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu se nepovažuje:

1. Výskyt interferencí – křížení nebo průnik světelného toku. Tato vlastnost se projevuje ve formě spektrálních barev. Interference jsou charakteristickým jevem při překrývání dvou a více světelných vln a jejich setkání v jednom bodě. Vznikají náhodně dle postavení pozorovatele ke sklu a nelze je nijak ovlivnit.

2. Efekt dvojskel - izolační sklo má mezi tabulemi uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování plastových hliníkových prvků s dvojskly mohou vznikat při náhlých změnách teploty nebo tlaku vzduchu krátkodobá konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí, a tím i optická zkreslení. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek.

3. Zamlžení meziprostoru u speciálních skel - záruční doba se nevztahuje na vznik kondenzátu vodních par v meziprostoru dvojskla či trojskla, která jsou tvořena alespoň jedním speciálním sklem. Speciálním sklem se rozumí takové sklo, které svou povrchovou úpravou, nerovností profilu nebo nevyhovujícím chemickým složením zamezí dokonalému utěsnění spoje rámečku a povrchu tabule skla (za tyto skla se považují ornamentní, vitražová, ohýbaná, vyboulená skla a podobně).

4. Kondenzace na vnějších plochách (rosení) - výskyt kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určen hodnotou součinitele tepelného prostupu, vlhkostí vzduchu a vnější teplotou. Jeho výskyt je větší při omezené cirkulaci vzduchu způsobené slabým či žádným větráním, záclonami, staženými žaluziemi a podobně. Při naměřené vzdušné vlhkosti v místnosti nad 50 % se pravděpodobnost vzniku kondenzace vzdušné vlhkosti na vnitřní straně skel výrazně zvyšuje. U izolačních skel s vysokou tepelnou izolací se může krátkodobě vytvořit rosa i z venkovní strany skla (vnější vlhkost vzduchu je velmi vysoká a teplota vzduchu je vyšší než povrch tabule). Toto rosení nastává často po letní bouřce nebo za hustého sněžení při teplotě kolem nuly.

5. Izolační sklo s meziskelními mřížkami - změnou teploty v meziskelním prostoru dochází ke změnám délek mřížek. Tomuto jevu nelze nikdy zcela zabránit. Může docházet k odchýlkám od pravoúhlosti v rozdělených polích. Při rychlých změnách teplot může docházet u skel s meziskelními mřížkami ke klapavým zvukům o nízké intenzitě. Viditelné řezy pilou a malé odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny způsobem jejich výroby. Tyto drobné skutečnosti jsou však patrné až při bližším zkoumání a neměli by mít vliv na estetickou stránku a plnohodnotné užívání výrobků.

6. Klepání mřížek v izolačních sklech - klepání nebo drnčení mřížek při manipulaci s okny nebo i při chvění budovy v místě spoje u rámečku není důvodem k reklamaci izolačního skla. S plochou skla a délkou mřížek se tyto projevy zvětšují. To, že některá mřížka drnčí více a jiná méně není možné ovlivnit, protože všechny jsou vyrobeny ze stejných materiálů, stejným způsobem uchycení a v hermeticky uzavřeném prostoru. Pokud jsou mřížky správně rozmístěny a nedojde k uvolnění mřížky v místě spoje u rámečku, není drnčení považováno za závadu.

7. Praskliny skel - po výrobě skleněných tabulí, jejich transportu od výrobce, následném zasklení do plastových a hliníkových prvků, a také při samotné instalaci výrobků jsou skla několikrát vystaveny mechanickému a fyzickému zatížení. Sklo, které je již během výrobního procesu poškozeno nemůže odolat zatížení (bez prasknutí), kterému je

vystaveno při zasklívání, dopravě a samotné montáži. Po instalaci okenních prvků může dojít k přetížení skla nenadálým invazním způsobem, jako je náraz pohyblivých částí plastových a hliníkových prvků (např. náraz křídla do rámu způsobený průvanem, úderem, posunem konstrukce rámu, kontaktem s konstrukcí a v neposlední řadě i působením tepelně indukovaného napětí). Prasklina (lom) skla vzniklá po řádném předání díla není zásadně záruční vadou.

8. Smáčivost skel - vnější strana izolačního skla může mít rozdílnou smáčivost povrchu. Tato vlastnost je patrná pouze u vlhkého povrchu skel způsobeného deštěm, rosením nebo vodou při umývání. Smáčivost je způsobena otisky válců, prstů, sejmutím identifikačních etiket, použitím vyhlazovacích prostředků a podobně. Po oschnutí již není tento jev patrný.

HODNOCENÍ VAD SKEL U PLASTOVÝCH A HLINÍKOVÝCH PRVKŮ

Hodnotící se postaví do vzdálenosti jednoho metru od skleněné výplně, a to do takového místa pohledu, který je dán předpokládaným používáním při výhledu. Hodnocení se provádí pouze při rozptýleném denním světle (vady nelze hodnotit při vnitřním osvětlení ani při přímém osvětlení sluncem). Při hodnocení vad skel se vychází ze tří různých zón skleněných tabulí.

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%

Přípustný charakter vad pro danou zónu:

Zóna F

- venku ležící ploché poškození okrajů a mušle, jež neovlivňují pevnost skla a nepřekračují šířku okrajových spojení
- uvnitř ležící mušle bez volných střepein, které jsou vyplněny těsnící hmotou
- bodové a plošné zbytky včetně škrábanců neomezeně



Zóna R

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

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

Zóna H

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

Škrábance

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

Vlasové škrábance

- není povoleno jejich nahromadění

Zóny R+H

Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:

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

DVEŘNÍ VÝPLNĚ

1. Vzhled výplně

a) Vzhled výplně, tedy konkrétně barva, kvalita povrchu a skel a celkový dojem se posuzuje za denního světla pouhým okem ze vzdálenosti 1metr od dveřní výplně. Vady, které nejsou z této vzdálenosti rozpoznatelné, nemohou být předmětem reklamace.

b) Odlišné povrchové struktury rámečků a povrchu výplně jsou povoleny. Tento rozdíl nesmí být rozpoznatelný ze vzdálenosti větší jak 3 metry.

c) Ornamentní montované rámečky se považují za ozdobný komponent a jejich velikost tak podléhá rozměrové toleranci +/- 2 % délky hrany

d) Shodné barvy profilu a povrchu výplně musí odpovídat příslušným normám (EN 12 608/B)

e) Při rozdílných materiálech použitých na jednom výrobku (např. lakovaná deska v kombinaci s probarveným PVC) může vlivem dlouhodobého působení povětrnostních podmínek docházet k rozdílným barevným změnám jednotlivých dílů.

f) Vady vzniklé během používání výrobků a v průběhu záruční doby ovlivňující vzhled či funkčnost výrobku budou předmětem reklamačního řízení.

2. Prosklení

a) případné zamlžení vnitřní části izolačního zasklení dveřní výplně je považováno za vadu a může být předmětem reklamace

b) Při péči o dveřní výplně používejte na umývání běžný mycí prostředek. Poškození způsobené použitím abrazivních či agresivních mycích přípravků, případně mechanickým poškozením nemohou být předmětem reklamace.

3. Prohnutí dveřní výplně

Prohnutí dveřní výplně může být uznáno jako oprávněná reklamační pouze v případě splnění následujících bodů

a) jedná se o dveřní výplň v oboustranné bílé barvě, dveřní výplň HPL, nebo plastovou dveřní výplň s povrchovou úpravou dveřní dekor v provedení jádra "D"

b) prohnutí ve středu výplně v zabudovaném (zaskleném) stavu je větší než 10 mm, případně větší jak 0,5 % délky výplně.

Pro plastové dveřní výplně s povrchovou úpravou dveřní dekor s nedostatečnou výztuhou jádra (provedení A, B, C), případně při nedodržení výše uvedených podmínek tohoto bodu, nemůže být prohnutí dveřní výplně předmětem reklamačního řízení.

VNITŘNÍ A VENKOVNÍ PARAPETY

Jako reklamovatelné vady mohou být uznány pouze takové, které brání plnohodnotnému užívání a znehodnocují jejich fyzický stav. Jedná se o různá mechanická poškození a optické vady jako jsou škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti.

Posuzování vad se provádí při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti jeden metr od výrobku a pod úhlem, který odpovídá běžnému použití v prostoru. Vady, které nejsou z této vzdálenosti patrné, nejsou reklamovatelné. Běžně přípustné jsou vady do velikosti 0,5 mm, které nejsou běžným okem rozeznatelné.

SÍŤE PROTI HMYZU

Reklamační sítě proti hmyzu nesmí vykazovat následující typy poškození:

a) vady vzniklé mechanickým poškozením (u dveřních sítí např. odřené profily o boky špalet v nezajištěném stavu nebo v důsledku nesprávné instalace)

b) běžné opotřebení sítí vzniklé prohnutím síťové folie, ztrátou funkčnosti upevňovacích kolíčků, jejich ohnutím atd.

ŽALUZIE

Jako reklamovatelné vady nebudou uznány následující skutečnosti:

a) nedoklápění pásků

b) prodření pásků, přetržený řetízky ovládání

c) mechanické poškození jednotlivých lamel tvořících žaluzii

d) šikmý chod žaluzie nad toleranci +/-5 mm na jednotlivých stranách

e) běžné nebo celkové opotřebení výrobku

f) tolerance šířky žaluzie oproti skutečné šířce mezi zasklivačimi lištami menší než 4 mm

g) tolerance výšky žaluzie je 2 až 3 lišty ležící na spodní nosné liště ve zcela spuštěné poloze.

INSTALAČNÍ PRÁCE

1. Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných společností ŠEVČÍK OKNA, s.r.o. v případě řádného uzavření smlouvy o dílo nelze uznat takové vady, které se projeví až v rámci dokončení stavby, její modernizaci nebo rekonstrukci 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 apod.).

2. Montážní tolerance -odchylka od svislosti či vodorovnosti namontovaných prvků je do 1mm na 1 metr délky

3. Reklamaci není možné uznat při následujících zásazích zákazníka:

a) odstranění kotvicích prvků

b) odstranění podkladových a nosných podložek

c) pozdní dodatečné sundání ponechaných ochranných folií profilů na přání zákazníka

d) dodatečné sejmutí identifikačních nálepek ze skel sloužících zákazníkovi k přesnému a průkaznému doložení skladby dodaných skel

e) zásahy ze strany stavby nerealizované pracovníky společnosti ŠEVČÍK OKNA, s.r.o., které mají vliv na konečnou kvalitu instalačních prací.

4. V případě, že instalační práce provádí jiný dodavatel než společnost ŠEVČÍK OKNA, s.r.o., nelze uznat žádné reklamované vady z takto provedených instalací.

VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1) Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných společností ŠEVČÍK OKNA, s.r.o. jejím zákazníkům se řídí příslušnými ustanoveními zákona č.40/1964 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, jakož i zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

2) Pro posouzení toho, který z uvedených právních předpisů je nutno na průběh reklamačního procesu aplikovat, je vždy rozhodný typ konkrétní smlouvy uzavřené se zákazníkem (kupní smlouva či smlouva o dílo podle občanského nebo obchodního zákoníku). Zákon na ochranu spotřebitele se však aplikuje na každou reklamaci z obchodní situace, pokud zákazníkem byla fyzická či právnická osoba nakupující výrobky a služby od společnosti ŠEVČÍK OKNA, s.r.o. za jiným účelem než za účelem podnikání s nimi.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1) Tento reklamační řád společnosti ŠEVČÍK OKNA, s.r.o. nabyl účinnosti dnem 1.11.2008

2) Tento reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance společnosti ŠEVČÍK OKNA, s.r.o. i všechna obchodní zastoupení či autorizované prodejce společnosti ŠEVČÍK OKNA, s.r.o. Počínaje dnem jeho účinnosti zanikají veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované při vyřizování reklamací, nejsou-li součástí řádně uzavřených smluv mezi zákazníkem a společností ŠEVČÍK OKNA, s.r.o.

3) Ustanovení tohoto reklamačního řádu lze měnit a doplňovat v souladu se zákony uvedenými v ustanovení jeho článku XI odst.1

4) Tento reklamační řád byl řádně schválen vedením společnosti ŠEVČÍK OKNA, s.r.o.





INFOLINKA 800 100 494

www.okna-sevcik.cz