

REKLAMAČNÍ ŘÁD A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI OKNOSERVIS s.r.o.

I. Délka a plynutí záruční doby

1. Společnost OKNOSERVIS poskytuje smluvní záruku na plastové a hliníkové stavební prvky dodávané společností OKNOSERVIS s.r.o. v délce trvání 24 měsíců. Podmínkou smluvní záruky je pravidelně každoročně prováděný servis výrobků dodaných společností OKNOSERVIS, a to touto společností. Provedení servisu je zákazník povinen prokázat společnosti OKNOSERVIS na vyzvání.

Výjimku je shora uvedené záruční doby tvoří níže uvedené prodloužené záruční doby na uvedené části výrobků:

- na stálobarevnost bílých plastových profilů je poskytována záruka v délce trvání 120 měsíců
- na stálobarevnost bílých hliníkových profilů je poskytována záruka v délce trvání 60 měsíců
- na stálobarevnost barevných plastových a hliníkových profilů je poskytována záruka v délce trvání 60 měsíců

Počátek záruční doby počíná běžet:

- u kupní smlouvy prvním dnem po převzetí výrobků bez montáže v expedici nebo složením na předem určeném místě a potvrzením dodacího listu zákazníkem
 - u smlouvy o dílo, kde jsou prováděny instalační práce v den předání a převzetí díla zákazníkem
2. Konkrétní kupní smlouva nebo smlouva o dílo uzavřená mezi zákazníkem a společností OKNOSERVIS s.r.o. může doby záruky uvedené v odstavci 1 prodloužit, zkrátit nebo i vyloučit. Pokud řádně uzavřená smlouva řeší záruční dobu a podmínky reklamace, odlišně od reklamačního řádu, má přednost vždy konkrétní smlouva. V ostatních otázkách, které příslušná smlouva neřeší, se uplatňuje tento reklamační řád.
 3. Záruční doba dle odstavce 1 trvající déle, než povinná záruční doba pro veškeré spotřební zboží se po celou prodlouženou dobu řídí v plném rozsahu uzavřenou smlouvou mezi zákazníkem a společností OKNOSERVIS s.r.o. a tímto reklamačním řádem.
 4. 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, k později učiněné reklamaci se nepřihlíží. Datem přijetí reklamace se rozumí den, kdy společnost OKNOSERVIS s.r.o. tuto reklamaci písemně, emailem, či dopisem skutečně obdržela, pokud reklamace splňovala všechny náležitosti uvedené v čl. II. odst. 1 až 3 tohoto reklamačního řádu.
 5. Zákazník, který neposkytne společnosti OKNOSERVIS s.r.o. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla, nebo bezdůvodně odmítne podepsat dodací list, byť užívá zboží, nemůže u společnosti OKNOSERVIS s.r.o. uplatnit jakékoliv vady dodaného zboží, které vznikly po nabídnutí smluvního plnění v souladu s příslušnou smlouvou.

II. Uplatňování reklamací, jejich průběh a odstraňování

1. Reklamace je zákazník oprávněn u společnosti OKNOSERVIS s.r.o. učinit výhradně:
 - písemně zásilkou odeslanou prostřednictvím držitele poštovní licence zaslanou na adresu sídla uvedenou níže,
 - prostřednictvím emailové zprávy níže uvedené
 - osobně v sídle společnosti na adrese uvedené níže

Místo	Adresa	Telefon	E-mail
sídlo firmy	Drčkova 2876/17, 628 00, Brno	778 736 600	reklamace@oknoservis.cz
Reklamace	Drčkova 2876/17, 628 00, Brno	777 728 075	reklamace@oknoservis.cz

2. V reklamaci je zákazník povinen uvést tyto základní údaje:
 - číslo kupní smlouvy nebo smlouvy o dílo,
 - datum předání díla (je uvedeno v nebo dodacím listě),
 - uvedení, zda se jedná o plastový či hliníkový výrobek, skleněnou či plastovou výplň, příslušenství nebo instalační práce,
 - datum zjištění reklamované vady a její stručný popis +fotodokumentace
 - přesnou adresu místa, kde se nachází reklamovaný výrobek,

- telefonický kontakt na osobu uplatňující reklamaci,
- uplatnění reklamačního nároku,
- případně protokol o škodě způsobené přepravcem

Bez uvedení shora uvedených údajů se nejedná o reklamaci, v takovém případě společnost OKNOSERVIS vyrozumí zákazníka o tom, že se podáním nebude zabývat a vyzve zákazníka k tomu, aby učinil řádnou reklamaci splňující náležitosti uvedené v čl. II odst. 1 a 2 tohoto reklamačního řádu, lhůta pro vyřízení reklamace v tomto případě nepočne běžet.

3. Reklamaci nebude možno provést a vyřídit, pokud zákazník na vyzvání nepředloží originál smlouvy nebo potvrzený dodací nebo předávací protokol či servisní pas. V případě nejasností je společnost OKNOSERVIS (i jí pověřený reklamační technik) oprávněna požadovat od zákazníka prokázání zaplacení celé kupní ceny, resp. ceny díla vyjma zádržného, na jehož výplatu podle smlouvy o dílo ještě nevzniknul společnosti OKNOSERVIS nárok. Společnost OKNOSERVIS s.r.o. může reklamaci odmítnout, pokud zákazník neprokáže zaplacení celé ceny díla nebo kupní ceny. Dále společnost OKNOSERVIS s.r.o. může odmítnout reklamaci, pokud ji k tomu opravňuje zjištění skutečnosti v souladu s kupní smlouvou, smlouvou o dílo nebo s tímto reklamačním řádem. Tímto způsobem uplatněné vady můžou být odstraněny pouze po písemné dohodě se zákazníkem, a to jen na jeho náklady jako placený servisní úkon.
4. O řádně a včas učiněné reklamaci je sepsán reklamační protokol a zákazník je o přijetí informován telefonicky nebo emailovou zprávou. Pokud je reklamovaný výrobek již zabudovaném stavu, a nemůže být, proto fyzicky předán k posouzení reklamace na výše uvedených kontaktních místech, provede posouzení reklamace na místě plnění reklamační technik obvykle do 14 pracovních dnů od nahlášení reklamace. Na místě plnění reklamační technik stanoví způsob odstranění reklamace. V případě uznání reklamace ji servisní technik bezplatně odstraní na místě a provede písemný záznam o odstranění reklamace. V případě, že reklamační technik reklamaci na místě neodstraní, provede záznam o zjištění vady a následně toto zjištění předá reklamačnímu oddělení k dalšímu řešení reklamace. Od posouzení reklamace na místě plnění reklamačním technikem začíná běžet zákonná 30denní reklamační lhůta.
5. Uzané záruční vady budou odstraněny ve lhůtě 30 ti dnů od obdržení reklamace společností OKNOSERVIS nebo do 30 ti dnů od posouzení reklamace reklamačním technikem, a to následujícími způsoby:
 - opravou vadných částí výrobků nebo výměnou výrobků, jsou-li vady opravitelné,
 - nebo poskytnutím přiměřené slevy z ceny reklamovaného výrobku, pokud vady nejsou opravitelné, ale nebrání užívání díla,
 - nebo poskytnutím přiměřené slevy na výrobek, který není dodán ve specifikaci, rozměrech a kvalitě, ale přesto si je objednatel přeje ponechat,
 - nebo výměnou vadného výrobku za nový v případě, že vady současně brání užívání díla a jsou neopravitelné.
6. Slevy uvedené v bodě 5. Jsou možné pouze do výše 5 % z celkové ceny neshodných prvků nebo částí výrobků, nebo není-li domluveno jinak. Poskytnutí slevy je považováno za kladné vyřízení reklamace.
7. Nestanovuje-li smlouva uzavřená mezi zákazníkem a společností OKNOSERVIS s.r.o. jinak, rozhodne o reklamaci reklamační technik bez odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne nahlášení vady při osobním předání reklamovaného výrobku nebo do 30 dnů od posouzení reklamace v místě plnění od reklamačního technika.
8. 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.), společnost OKNOSERVIS s.r.o. navrhne jiný termín odstranění reklamace. S jiným termínem odstranění reklamace bude zákazník neprodleně písemně seznámen (po rozhodnutí a zjištění požadovaného termínu výroby a dodání).
9. V případě zjištění, že reklamace není oprávněná, bude společnost OKNOSERVIS s.r.o. vyžadovat všechny vynaložené prostředky spojené s vyřízením této neoprávněné reklamace k úhradě po zákazníkovi. Náklady na dopravu budou účtovány ve výši 28,- Kč /km, práce servisního technika ve výši 850,- Kč bez DPH za každou započatou hodinu a dále případné související náklady (poštovné, náhradní díly, spotřební materiál, znalecké posudky, správní, soudní poplatky atd.) dle reálného stavu. Ustanovení uvedené v tomto bodě bere zákazník výslovně na vědomí.

III. Vady vyloučené z možnosti reklamace

1. Za vady se nepovažují skutečnosti vzniklé:
 - a) nesprávnou nebo neodbornou manipulací s výrobkem
 - b) nedodržením Návodu k obsluze a údržbě nebo užíváním díla v rozporu s ním
 - c) zanedbáním potřebné nebo pravidelné údržby
 - d) běžným nebo nadměrným opotřebením
 - e) vlivem vad stavební konstrukce
 - f) stavební nepřipraveností v době montáže
 - g) nesprávným čištěním
 - h) neodborným nebo nešetrným zacházením
 - ch) poškozením jinou osobou než zhotovitelem
 - i) neodbornou montáží po předání a převzetí plastových a hliníkových prvků. Neodbornou montáží se rozumí případ, kdy montáž neprováděla osoba či firma pověřená společností OKNOSERVIS s.r.o.
 - j) neodborným zásahem ze strany zákazníka (svépomocí realizované zásahy do konstrukčních částí plastových nebo hliníkových prvků)

- k) 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.
 - l) mechanickým poškozením, neodborným seřizením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla
 - m) 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)
 - n) 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 OKNOSERVIS 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.
 4. Za reklamovatelné vady nelze uznat rosení skel, rámu, křídel, kování, doplňků a příslušenství zevnitř místnosti nebo zvenčí – jedná se o fyzikální jen způsobený místními podmínkami, kromě rosení uvnitř izolačního skla, kdy se jedná o vadu skla.
 5. Za reklamovatelnou vadu nelze uznat ovlivnění povrchu plastových a hliníkových profilů vlivem ochranné pásky, vzniklé jejím působením po dobu delší než 2 měsíce od provedení montáže. Ochranná páska slouží pouze jako ochrana před mechanickým poškozením profilů během výroby a montáže otvorových výplní.
 6. Za reklamovatelnou nelze uznat vadu, že předmět reklamace neodpovídá parametrům, které jsou stanoveny pro jiné obdobné typy výrobků.

Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací

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

IV. Plastové a hliníkové profily – rámy a křídla

Za reklamovatelné vady lze považovat pouze vady zjevné, které brání plnohodnotnému užívání plastového a hliníkového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Při hodnocení vlastností vzhledu (optické vady) je rozhodující přímý pohled na pohledovou plochu, který odpovídá běžnému užívání v konkrétním prostoru. Přitom se posuzování provádí z přiměřené pohledové vzdálenosti, která činí u vnějších ploch 5 metrů a u vnitřních ploch 3 metry. Hodnocení vnějších ploch se provádí při rozptýleném denním světle (ne při přímém slunečním svitu), vnitřní plochy je nutno posuzovat při běžném difúzním (ne bodovém, nebo šikmém) osvětlení z přirozeného pozorovacího úhlu. Důležité je při provádění vzhledového hodnocení vycházet z principu, nepředpojatého pozorovatele“, tedy bez upoutávání pohledu na konkrétní, předem definovaná, či označená místa. Umísťování navigačních, nebo jinak pohled upoutávajících značek je nepřístupné. Hodnotitel musí mít na paměti, že předmětem optického hodnocení je stavební výrobek, nikoliv bytový doplněk.

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. Barevné odchylky na místech technologicky opravovaných nebo zpracovávaných - např. místa po odstraněných přetocích svárů. Úprava těchto míst je technologickou nutností a jistě nelze takové místo opravit včetně potisku, či nástřiku. Oprava k tomu určeným opravným lakem je přípustná, i když opravný lak se svým odstínem pouze přibližuje laku použitému na dekoru či nástřiku. Je přípustné, i pokud mírně prosvítá barva nosného profilu.
4. Povrchové vady jakéhokoliv charakteru menší než 0,5 mm jsou přípustné, jelikož většinou nejsou prostým okem z této vzdálenosti rozeznatelné.
5. Prohnutí plastových rámu a křídel v bílé barvě nejsou reklamovatelné, je-li průhyb menší než 1.9 mm na jeden metr délky. U barevných profilů je tato tolerance 3,8 mm na 1 metr délky (sloupek je brán jako součást rámu). Toto prohnutí je dáno fyzikálními vlastnostmi PVC, vysokým tepelným odporem rámu a křídel. U hliníkových rámu a křídel je tolerance prohnutí 2 mm na 1 metr délky.
6. 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 kamenů. Za vadu se nepovažuje netěsnost dveří v zavřeném, ale nezamčeném stavu. U vchodových plastových dveří je nutné tyto dveře zamýkat (otočením klíče do pozice zamknuto, nikoliv pouze zaskočením stříčky) jinak může dojít k prohnutí křídla vchodových dveří, a tudíž nelze prohnutí křídla uplatňovat jako reklamaci.

7. Výrobní odchylky rozměru prvku jsou přípustné, jestliže nepřekročí maximální dovolené hodnoty dle následující tabulky:

Rozměr prvku	Maximální dovolená tolerance na 1 metr délky výrobku
šířka a výška rámu	± 3,0 mm
šířka a výška křídél	± 3,0 mm
rozdíl délek úhlopříček křídél a rámu pravoúhlých oken a dveří	± 3,0 mm
spára mezi rámem a křídlem	± 2,0 mm

8. Za reklamaci se nepovažuje nutnost běžného seřízení a nastavení oken a dveří. Tento servis se provádí na vyzvání objednavatele a je zpoplatněn dle aktuálního ceníku. Výjimku tvoří uzavřené servisní smlouvy. Servis, po záruční době a mimo záruční podmínky je prováděn zhotovitelem na základě objednávky objednavatele

V. Skleněné výplně

Za reklamovatelné vady se nepovažuje nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu vzniklé v důsledku:

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, vitrážová, chodopaková, 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 odchylkám 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 neměly by mít vliv na estetickou stránku a plnohodnotné užívání výrobků.

6. Klepání mřížek v izolačních sklech

Klepání – drnčení mřížek při manipulaci s okny nebo i při chvění budovy v místě spoje u rámečku není důvodem k reklamaci dvojskel. 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

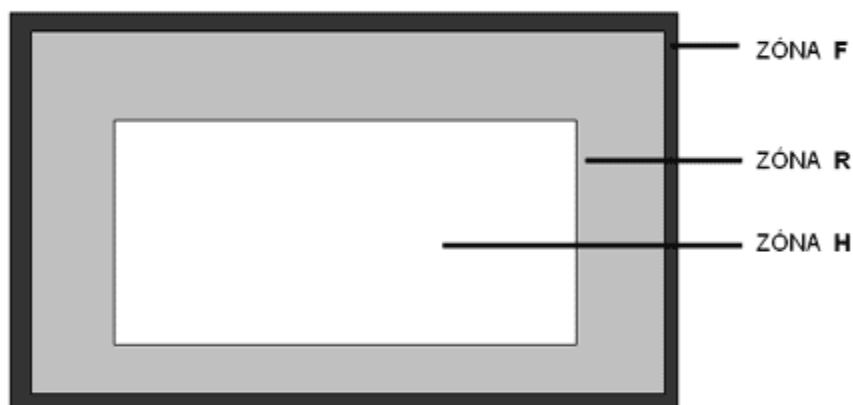
Hodnotící se postaví do vzdálenosti 3metru od skleněné výplně, a to do takového místa pohledu, který je dán předpokládaným používáním při výhledu. Hodnocení se provádí pouze při rozptýleném denním světle (vady nelze hodnotit při vnitřním osvětlení ani při přímém osvětlení sluncem). Při hodnocení vad 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 %.



Zóna	Přípustný charakter vad pro danou zónu
F	<ul style="list-style-type: none"> - venku ležící ploché poškození okrajů a mušle, jež neovlivňují pevnost skla a nepřekračují šířku okrajových spojení - uvnitř ležící mušle bez volných střeplin, které jsou vyplněny těsnící hmotou - bodové a plošné zbytky včetně škrábanců neomezeně
R	<p>Uzavřeniny, bubliny , body a skvrny:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Zbytky bodové v prostoru mezi tabulemi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Plošné zbytky z výroby na hliníkovém rámečku:</p> <ul style="list-style-type: none"> - max. 1 ks o plošném rozsahu menším než 3 cm² <p>Škrábance:</p> <ul style="list-style-type: none"> - součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 90 mm - délka jediného škrábance: max. 30 mm <p>Vlasové škrábance:</p> <ul style="list-style-type: none"> - není povoleno jejich nahromadění
H	<p>Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Škrábance</p> <ul style="list-style-type: none"> - součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 45 mm - délka jediného škrábance: max. 15 mm <p>Vlasové škrábance</p> <ul style="list-style-type: none"> - není povoleno jejich nahromadění

R+H	Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy: Průměr 0,50 – 1,00 mm – přípustné bez omezení mimo nahromadění (Nahromadění: v kruhové ploše o průměru 20 cm se vyskytují max. 4 vady.)
-----	--

VI. Dveřní ozdobné výplně

1. Vzhled výplně

- Vzhled výplně, tedy konkrétně barva, kvalita povrchu a skel a celkový dojem se posuzuje za denního světla pouhým okem ze vzdálenosti 3 metr od dveřní výplně. Vady, které nejsou z této vzdálenosti rozpoznatelné, nemohou být předmětem reklamace.
- Odlišné povrchové struktury rámečků a povrchu výplně jsou povoleny. Tento rozdíl nesmí být rozpoznatelný ze vzdálenosti větší jak 3 metry.
- Ornamentní montované rámečky se považují za ozdobný komponent a jejich velikost tak podléhá rozměrové toleranci +/- 2 % délky hrany.
- Shodné barvy profilu a povrchu výplně musí odpovídat příslušným normám (EN 12 608/B)
- 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.
- Vady vzniklé během používání výrobků a v průběhu záruční doby ovlivňující vzhled či funkčnost výrobku budou předmětem reklamačního řízení.

2. Prosklení

- Případné zamlžení vnitřní části dithermického prosklení dveřní výplně je považováno za vadu a může být předmětem reklamace
- 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. Deformace dveřní výplně

Povrchové desky podléhají délkové roztažnosti vlivem změny teplot okolního prostředí. Tuto vlastnost není možné výrobcem ovlivnit. Vzhledem k těmto vlastnostem dochází vlivem střídání povětrnostních vlivu (teplo a zima) k roztažnosti a prnutí materiálu, které se mohou projevit nejčastěji jako prohnutí či kroucení dveřní výplně. Tento jev nelze eliminovat a ani se nedoporučuje ho nějak výrazněji omezovat, mohlo by pak dojít k prasknutí svrchní pohledové desky (platí pro plast). Z výše zmíněných důvodů nemůže být prohnutí výplně posuzováno jako reklamační nárok.

VII. 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, které nejsou způsobeny uživatelem mechanickým zásahem. Posuzování vad se provádí. Vady, které nejsou z této vzdálenosti patrné, nejsou reklamovatelné. Běžně přípustné jsou vady do velikosti 0,5 mm, které nejsou běžným okem rozeznatelné. Interiérové 3 m, exteriérové 1 m.

VIII. Síť proti hmyzu

Reklamace sítě proti hmyzu nesmí vykazovat následující typy poškození:

- Vady vzniklé mechanickým poškozením (poškození síťoviny, u dveřních sítí např. odřené profily o boky špalet v nezajištěném stavu nebo v důsledku nesprávné instalace).
- Běžné opotřebení sítě vzniklé prohnutím síťové folie, ztrátou funkčnosti upevňovacích kolíčků, jejich ohnutím atd.

IX. Žaluzie, rolety, markýzy

Jako reklamovatelné vady nelze uznat následující skutečnosti:

- nedoklápění pásků,
- prodření pásků, přetržený řetízek ovládání,
- mechanické poškození jednotlivých lamel tvořících žaluzii,
- šikmý chod žaluzie nad toleranci +/-5 mm na jednotlivých stranách
- běžné nebo celkové opotřebení výrobku,
- tolerance šířky žaluzie oproti skutečné šířce mezi zasklívacími lištami menší než 4 mm,
- tolerance výšky žaluzie je 2 až 3 lišty ležící na spodní nosné liště ve zcela spuštěné poloze.
- Drobná vada laku (zalakované smítko, či mikro škrábance) natolik nepatrná, že není specifikovatelná ze tří metrů.
- Neúplné domykání spodního závaží u venkovních žaluzií, způsobené napínacím závažím uvnitř v profilu.
- Sekundární odraz světla od parapetu do interiéru, a to u venkovních rolet i žaluzií.
- Drobná odchylka ve výšce výrobku u venkovních žaluzií, způsobená optimalizací v konfigurátoru pro dosažení co nejmenší distance mezi nosičem a závěsem (kde ideální výška vychází ze spodní hrany okna případně prahu HS).
- Výrobky jsou měřeny na nejužší body v linii, neumí kopírovat křivosti staveb, z čehož vyplývá, je-li křivé ostění nelze brát v potaz faktor pohledovosti.

- m) Systémy chytrých domů, kde se objeví problém se smazanými koncovými dorazy (případně i s následky tohoto smazání), způsobený vpuštěním obou pohybových směrů do výrobku a obejitím tovární blokace, spadají tyto naše výjezdy z reklamačního do servisního placeného režimu vlivem zásahu třetí strany do našeho výrobku a omezení či ztráty záruky.
- n) Výška nábalu žaluzie se posuzuje v zaklopeném staženém stavu, a je potřeba mít horní hranu žaluziového závěsu minimálně rovnu nebo výš, než je spodní hrana krycího plechu, (bráno při čelním pohledu). Pokud je tomu tak, není toto důvodem k reklamaci u venkovních žaluzií, neb nejde o zatemňující, ale o stínící prvek.

Kolize a vyklání u prvků, způsobená rozpadem kotevního podkladu (markýzy..), či skrytou výrobní vadou u okenních profilů (rolety, žaluzie).

X. Instalační práce

1. Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných společnostmi OKNOSERVIS 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 1 mm na 1 metr délky u PVC a AL výrobků.
3. Jako reklamace není možné uznat následující zásahy:
 - a) odstranění kotvících prvků,
 - b) odstranění podkladových a nosných podložek
 - c) dodatečné sundání ponechaných ochranných folií 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 OKNOSERVIS s.r.o., které mají vliv na konečnou kvalitu instalačních prací.
4. V případě, že instalační práce provádí jiný dodavatel než společnost OKNOSERVIS s.r.o., nelze uznat žádné reklamované vady z takto provedených instalací.

XI. Všeobecná ustanovení

1. Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných společnostmi OKNOSERVIS s.r.o. jejím zákazníkům se řídí příslušnými ustanoveními zákona č.89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, 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). Zákon na ochranu spotřebitele se však aplikuje na každou reklamaci z obchodní situace, pokud zákazníkem byla fyzická osoba nepodnikatel nebo fyzická osoba podnikatel nakupující výrobky a služby od společnosti OKNOSERVIS s.r.o. za jiným účelem než za účelem podnikání s nimi.
3. Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je zveřejněno na internetových stránkách společnosti OKNOSERVIS s.r.o. (www.oknoservis.cz), je rovněž k dispozici v tištěné podobě na všech obchodních zastoupeních a u autorizovaných prodejců.

XII. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád společnosti OKNOSERVIS s.r.o. nabyl účinnosti dnem 1.8.2022.
2. Tento reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance společnosti OKNOSERVIS s.r.o. i všechna obchodní zastoupení či autorizované prodejce společnosti OKNOSERVIS 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 OKNOSERVIS 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 OKNOSERVIS s.r.o.

V Brně dne 1.8.2022

OKNOSERVIS s.r.o.

Drčkova 2876/17, 628 00 Brno

IČ: 255 19 760, DIČ: CZ25519760

Společnost je zapsána u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka č. 29830.