

REKLAMAČNÍ ŘÁD
společnosti DAFE-PLAST Jihlava, s.r.o.
(podnikatel)

I.

Všeobecná ustanovení

1. Tento reklamační řád (dále též „Řád“) se vztahuje na veškeré dodávky ze strany společnosti DAFE - PLAST Jihlava, s.r.o., se sídlem Resslerova 1046, 58813 Polná, IČ 46345426, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 5525 (dále též „zhotovitel“ nebo „prodávající“) zákazníkům zhotovitele (dále též „objednatel“ nebo „kupující“), realizované v rámci podnikatelské činnosti zhotovitele na základě smluvního vztahu založeného mezi zhotovitelem a objednatelem smlouvou o dílo, kupní, příp. jinou smlouvou (dále též „smlouva“), jejímž předmětem je výroba a dodání zboží, výrobků a služeb (dále též „zboží“ či „předmět smlouvy“). Tento Řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek společnosti DAFE-PLAST Jihlava, s.r.o. (dále jen „VOP“)
2. Uplatňování práv a odpovědnosti za vady zboží a služeb realizovaných zhotovitelem, u nichž jsou v záruční době uplatňována objednatelem práva z odpovědnosti za vady, stejně jako povinnosti objednatele a zhotovitele po uplatnění nároků objednatele z odpovědnosti za vady, se řídí tímto Řádem. Smlouvou a VOP. Ve věcech výslovně neupravených se práva a povinnosti řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (tj. § 2099 a násl., resp. § 2615 a násl. občanského zákoníku).
3. Aktuální platné znění Řádu je zveřejněno na internetových stránkách společnosti zhotovitele (<http://www.dafe.cz>). Tištěná podoba aktuálního Řádu je k dispozici ve všech obchodních kancelářích zhotovitele.

II.

Vady

1. Předmět smlouvy má vady, jestliže jeho provedení neodpovídá výsledku určenému ve smlouvě.
2. Zhotovitel odpovídá za vady, jež má zboží v době jeho předání. Objednatel je povinen si předmět smlouvy při předání a převzetí řádně prohlédnout a zkontrolovat jeho množství, jakost a soulad s předmětem kupní smlouvy, či smlouvy o dílo. Nároky z odpovědnosti za případné zjevné vady, které zboží či dílo vykazuje při předání a převzetí je objednatel povinen uplatnit u zhotovitele ihned při předání a převzetí. Zhotovitel neodpovídá za vady zboží, které mohly být zjištěny objednatelem již při předání a převzetí, ale objednatel je včas neuplatnil.
3. Zhotovitel odpovídá za vady zboží, na něž se vztahuje záruka za jakost, a to po stanovenou záruční dobu (viz. čl. III Řádu). Záruční doba týkající se zboží počíná běžet předáním díla. Odmítne-li objednatel bezdůvodně předmět smlouvy převzít, záruční doba počíná běžet ode dne, kdy mu zhotovitel umožnil s předmětem smlouvy volně nakládat.
4. Zhotovitel neodpovídá za vady zboží:
 - a) jestliže tyto vady byly způsobeny použitím věcí předaných mu k zpracování objednatelem v případě, že zhotovitel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost těchto věcí nemohl zjistit nebo na ně objednatele upozornil a objednatel na jejich použití trval,
 - b) způsobené dodržením nevhodných pokynů daných mu objednatelem, jestliže zhotovitel na nevhodnost těchto pokynů upozornil a objednatel na jejich dodržení trval, nebo jestliže zhotovitel tuto nevhodnost nemohl zjistit,
 - c) způsobené nevhodným užíváním nebo manipulací, nedodržením návodu k obsluze, příp. zanedbáním doporučené pravidelné péče,

- d) při jakémkoliv neodborném zásahu do konstrukce výrobku, či díla (např. provrtáním průchodek kabeláže do konstrukce výrobku),
- e) způsobené poškozením předmětu smlouvy třetí osobou (např. při omítání, zednických pracích, či navazujících stavebních pracích),
- f) způsobené neodborně provedenou montáží v případě zboží zakoupeného u zhotovitele tam, kde montáž zboží zajišťuje objednatel sám, nebo prostřednictvím jiného subjektu.

III.

Délka záruční doby

- Zhotovitel poskytuje objednateli záruku na zboží v rozsahu záruční doby sjednané ve smlouvě. Záruční doba blíže specifikovaná v tomto Řádu je pouze orientační, tzn. liší-li se záruční doba uvedená ve smlouvě od doby uvedené v Řádu, je pro uplatnění reklamace rozhodující záruční doba uvedená ve smlouvě.
- Zhotovitel poskytuje na zboží, které je předmětem smlouvy, záruku v následujícím rozsahu pouze za podmínky, že montáž zboží bude provedena zhotovitelem nebo jím autorizovanou montážní firmou; v případě, že zhotovitel (popřípadě jím autorizovaná montážní firma) nebude provádět montáž zboží, poskytuje zhotovitel na zboží a jeho jednotlivé části jednotnou záruční dobu v délce 2 roky:

Předmět záruky		Délka záruky
Okna, dveře	plastové a kompozitní výrobky - okna, balkónové a vchodové dveře, posuvné dveřní systémy	5 let
	hliníkové výrobky SCHÜCO - okna, balkónové a vchodové dveře, posuvné dveřní systémy, zimní zahrady, světlíky, prosklené fasády	5 let
	kování vchodových dveří včetně zámkové vložky - mechanické, elektromechanické, elektronické přístupové systémy a jejich příslušenství	2 roky

Dveřní výplně	okrasné dveřní výplně	5 let
	Ostatní příslušenství (kliky, kukátka, apod. ...)	2 roky

Parapety	vnitřní parapety	5 let
	venkovní parapety	2 roky

Garážová vrata	privátní garážová vrata HÖRMANN včetně pohonů a příslušenství	5 let
	průmyslová garážová vrata HÖRMANN včetně pohonů a příslušenství	2 roky

Stínící technika	interiérová stínící technika (žaluzie, vertikální látkové žaluzie, rolety, ...), exteriérové žaluzie a rolety, venkovní střešní zastínění (markýzy, verandy) včetně elektropohonů a příslušenství k ovládání a řízení stínící techniky	2 roky
	venkovní rolety ALUKON s nadokenním kastlíkem	5 let

	elektropohony a příslušenství k ovládání a řízení venkovních rolet s nadokenním kastlíkem	2 roky
--	---	--------

Ostatní výrobky a příslušenství	ostatní dodávané výrobky a příslušenství, které není specifikováno ve výše uvedených bodech a to zejména: elektropohony a jejich příslušenství, sítě proti hmyzu, venkovní oplechování zimních zahrad, fasád a světlíků atd.	2 roky
--	--	--------

Práce	funkčnost montážní spáry realizované systémem montáže DAFE 3P	10 let
	montážní práce prováděné Zhotovitelem (popřípadě jím autorizovanou firmou)	5 let

To vše ode dne předání předmětu smlouvy a za podmínky, že montáž předmětu smlouvy bude provedena zhotovitelem nebo jím autorizovanou montážní firmou. V případě nedodržení této podmínky (tj. v případě, že montáž nebude provedena zhotovitelem nebo jím pověřenou firmou), poskytuje zhotovitel na předmět smlouvy a jeho jednotlivé části jednotnou záruku v délce 2 roky. Pokud zhotovitel provádí i montáž, poskytuje záruku na montáž v rozsahu 5 let.

3. Záruka ztrácí platnost v případě jakéhokoliv nedohodnutého zásahu objednatele do konstrukce předmětu smlouvy.
4. Záruka se nevztahuje:
 - a) na případy neodborně provedené montáže, pokud v příčinné souvislosti s ní dojde ke vzniku vady předmětu smlouvy (platí pouze pro případy, kdy předmětem smlouvy není montáž)
 - b) poškození předmětu smlouvy při montáži třetí osobou a
 - c) na případy následného poškození předmětu smlouvy při dokončování stavby.
 - d) Záruka se rovněž nevztahuje na případy, kdy k poškození předmětu smlouvy dojde následně po zabudování předmětu smlouvy na místě samém (na stavbě) vlivem nestability stavby (poškození rámců, kování, popraskání či rozbití skel), tj. pokud k poškození došlo vlivem špatné konstrukce stavby nebo z toho důvodu, že stavba "pracuje".
 - e) záruka ztrácí platnost i v případě jakéhokoliv nedohodnutého zásahu do konstrukce předmětu smlouvy.

IV.

Způsob uplatnění reklamace

1. Reklamací je nutno uplatnit u zhotovitele písemně (za písemnou formu se považuje i uplatnění vad prostřednictvím elektronické pošty, případně faxem, přes on-line formulář na webových stránkách zhotovitele www.dafe.cz), a to bez zbytečného odkladu po zjištění vad na předmětu smlouvy ze strany objednatele. **Telefonická reklamace není považována za platně učiněnou.**
2. Objednatel je při uplatnění reklamace povinen uvést zejména, nikoliv však výlučně:
 - číslo smlouvy, na základě které reklamaci uplatňuje
 - adresu místa, kde se reklamované zboží nachází
 - adresu a telefonické spojení (popřípadě e-mail) objednatele, popřípadě na kontaktní osobu oprávněnou jednat za objednatele, a to spolu s příložením písemné plné moci, která takovou osobu k jednání za objednatele zmocňuje
 - podrobný popis vad předmětu smlouvy včetně určení, jaké části předmětu smlouvy se vada týká, popřípadě jak se tato vada předmětu díla projevuje,

Nebude-li oznámení o uplatnění reklamace ze strany objednatele splňovat některý z výše uvedených bodů, zhotovitel objednatele na nedostatky reklamace upozorní s tím, že o dobu odstranění nedostatků reklamace ze strany objednatele se prodlužuje lhůta pro zahájení řešení ze strany zhotovitele.

- Objednatel je povinen zabezpečit uchování předmětu smlouvy ve stavu ke dni zjištění vady či reklamace, a to až do okamžiku prohlédnutí reklamované vady odpovědným zástupcem zhotovitele, jinak se vystavuje nebezpečí, že uplatněná práva z odpovědnosti za vady (z reklamace) nebudou uspokojena. Objednatel je však povinen po zjištění existence vad na předmětu smlouvy provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod na předmětu smlouvy.
- Pro uplatnění reklamace použijte, prosím, následující kontakty:

REKLAMAČNÍ ODDĚLENÍ PLASTOVÝCH OKEN A DVEŘÍ		
Resslova 1046, 588 13 Polná		reklamace@dafe.cz
REKLAMAČNÍ ODDĚLENÍ HLINÍKOVÝCH OKEN A DVEŘÍ		
Resslova 1046, 588 13 Polná		reklamaceal@dafe.cz
OBCHODNÍ KANCELÁŘE DAFE-PLAST Jihlava, s.r.o.		
Žižkova 89, Jihlava		
Na nivách 956/2, Praha 4 Michle		
Sušická 118, Plzeň - Božkov		
Palackého 330, Chotěboř		
Technologická 840/3, Olomouc		
Leopolda Pokorného 11, Třebíč		
Havlíčková 1964, Vlašim		
Budějovická 543/4, Tábor		
Kaštanová 515/125a, Brno - Brněnské Ivanovice		
Dr.Milady Horákové 227/51a, Liberec		

- Objednatel je povinen při převzetí zboží od zhotovitele si zboží pečlivě prohlédnout. Prohlídku musí objednatel provést tak, aby zjistil všechny vady, které je možno zjistit náležitě provedenou prohlídkou a tyto vady či nedodělky při převzetí předmětu smlouvy zaznamenal do předávacího protokolu. V případě, že by objednatel uplatňoval vady, které měl možnost odhalit již při převzetí zboží, má zhotovitel právo namítnout, že taková zjevná vada není uplatněna včas a z toho důvodu reklamaci takové vady odmítnout.

V.

Průběh vyřízení reklamace

- Do 5 pracovních dnů od převzetí řádně uplatněné reklamace předmětu smlouvy ze strany objednatele, tzn. reklamace uplatněné písemně obsahující náležitosti specifikované v čl. IV Řádu, zhotovitelem, reklamační technik zhotovitele kontaktuje objednatele, a to ve formě elektronické pošty, popřípadě telefonicky.
- Vyhodnotí-li reklamační technik zhotovitele reklamaci objednatele za neakceptovatelnou, a to i bez nutnosti prohlídky na místě samém, tuto skutečnost objednateli písemně (prostřednictvím elektronické pošty nebo doporučeně) sdělí ve lhůtě do 10 dnů od převzetí podkladů k reklamaci. Bude-li to možné, sdělení bude obsahovat specifikaci důvodu o neoprávněnosti reklamace.
- Ve skutkově složitých případech za účelem posouzení oprávněnosti reklamace a následnému zhodnocení reklamace je objednatel povinen umožnit zhotoviteli nebo jím pověřené osobě ve stanovený den, tj zpravidla v pracovní den ve standardní pracovní době od 7:00 hod do 16:00 hodin, přístup k místu, kde se předmět reklamace nachází, a vytvořit mu odpovídající podmínky pro posouzení oprávněnosti reklamace. Nebude-li tato nezbytná prohlídka v uvedeném termínu umožněna, může dojít k posunutí termínu, kdy zhotovitel

započne s případným odstraňováním reklamované vady. V takovém případě se zhotovitel nedostává do prodlení s řešením reklamace, neboť překážka vyvstala na straně zhotovitele.

4. Předmětem reklamace může být pouze zboží, výrobek či dílo, na kterém se vyskytla vada.
5. Reklamovaná vada bude na místě samém řešena výlučně s objednatelem (popřípadě osobou oprávněnou dle smlouvy za objednatele jednat, popř. osoba, která prokáže prostřednictvím plné moci, že byla k jednání za objednatele objednatelem zplnomocněna). V případech, kdy nelze jednat s objednatelem, předloží tedy osoba přejímající odstranění reklamované vady plnou moc udělenou jí objednatelem. Reklamační technik zhotovitele na místě samém posoudí reklamaci, bude-li to možné, nedostatky předmětu smlouvy rovněž odstraní, popřípadě s objednatelem domluví termín za účelem odstranění vad předmětu smlouvy.
6. V přiměřené lhůtě po provedení kontroly reklamované vady ze strany zhotovitele (příp. jím pověřené osoby) oznámí zhotovitel objednateli, zda reklamovanou vadu uznává, či nikoli. Pokud reklamovanou vadu zhotovitel neuznává, uvede v oznámení důvody.
7. V případě, že zhotovitel reklamovanou vadu uzná, dohodne si s objednatelem termín odstranění reklamované vady, která proběhne bez zbytečného prodlení v termínu, který umožňuje výrobní a organizační proces zhotovitele, tedy v pracovních dnech ve standardní pracovní době od 7:00 hod. do 16:00 hod. Mimo uvedené termíny je možné odstranit reklamovanou vadu pouze ve výjimečných případech, a to pouze na základě vzájemné dohody objednatele a zhotovitele. V případě, že uvedený termín objednateli nevyhovuje, je oprávněn ustanovit za sebe zástupce, se kterým zhotovitel odstranění reklamované vady v místě předmětu smlouvy vyřídí. Prokáže-li se v záruční době, že je reklamace oprávněná a předmět reklamace vykazuje vady, které brání jeho řádnému užívání, je zhotovitel povinen odstranit vady díla podle své volby opravou (odstraněním) vad díla, dodáním nového díla (pokud je takový postup přiměřený a odpovídající vadě díla), příp. poskytnutím slevy z ceny díla. Zhotovitel započne (bude-li to technicky možné) s odstraňováním řádně reklamované a uznané vady nejpozději do 30 dnů ode dne uznání vady ze strany zhotovitele, nebude-li s objednatelem dohodnuta doba jiná. Objednatel bere na vědomí, že delší doba je nezbytná např. pro odstranění reklamovaných poškození některých druhů profilů (rámů i křídél), 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.
8. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli veškerou nutnou či potřebnou součinnost, aby zhotovitel mohl odstranit reklamovanou vadu na díle (ve sjednaný termín se zavazuje umožnit zhotoviteli přístup k dílu tak, aby mohla být vada řádně odstraněna); objednatel se rovněž zavazuje, že po odstranění vady převezme dílo a potvrdí odstranění vady na předávacím protokolu. V případě, že objednatel tuto svou povinnost poruší a nezajistí, aby zhotovitel mohl ve sjednaném termínu odstranit reklamovanou vadu na díle, odpovídá objednatel zhotoviteli za škodu, která mu v důsledku nesplnění jeho povinnosti vznikne. Smluvní strany se dále dohodly na tom, že v případě, že se objednatel nedostaví k převzetí díla (po odstranění vady), je v takovém případě zhotovitel oprávněn vadu odstranit samostatně; protokol o odstranění závady zašle v takovém případě zhotovitel objednateli elektronicky a objednatel se zavazuje jej podepsaný zhotoviteli vrátit. Odesláním protokolu na elektronickou adresu objednatele se má reklamace za vyřízenou.
9. Zhotovitel si vyhrazuje právo odepřít přijetí nebo vyřídit řádně učiněnou reklamaci záruční vady, pokud objednatel neprokáže řádné zaplacení celé ceny předmětu smlouvy.
10. O reklamačním řízení sepíše zhotovitel s objednatelem reklamační protokol, podepsaný oběma stranami. Reklamační protokol bude obsahovat zejména, nikoliv však výlučně, následující údaje:
 - přesnou identifikaci objednatele a smlouvy
 - datum zjištění vady objednatelem a datum jejího uplatnění
 - popis vady, která je předmětem reklamace (uplatnění záruční vady) a jaký způsob vyřízení reklamace (záruční vady) objednatel požadoval;

- potvrzení o datu ukončení a způsobu vyřízení reklamace (včetně potvrzení o provedení opravy a délce jejího trvání);
 - důvody vedoucí k zamítnutí (odmítnutí) reklamace
 - vyčíslení nákladů účtovaných objednateli dle aktuálního Ceníku servisních prací v případě, že se jedná o odstranění vady, na kterou nelze uplatnit záruku dle smlouvy.
11. Předloží-li objednatel řádně uzavřenou smlouvu a v průběhu reklamačního řízení bude zjištěno, že nastala některá ze skutečností zakládajících oprávnění zhotovitele reklamaci v souladu se smlouvou odmítnout, může být reklamovaná (záruční) vada odstraněna pouze po výslovné dohodě s objednatelem a výhradně na jeho náklady. Za takovéto náklady se považují zejména, nikoliv však výlučně:
- náklady na dopravu do místa, kde se předmět smlouvy nachází
 - mzda reklamačního technika
 - provozní náklady
 - náklady na případné znalecké posudky a právní či jiná obdobná stanoviska
 - poštovné
 - správní a soudní poplatky
 - náklady na výměnu vadných výrobků za výrobky bezvadné.
12. Zhotovitel není povinen uspokojit objednatelem uplatněný nárok z titulu odpovědnosti za vady, pokud je zvolený nárok neúměrný povaze vady, nebo pokud není objednatelem zvolený nárok z titulu odpovědnosti za vady s ohledem na vadu objektivně realizovatelný. Z titulu odpovědnosti za vady nelze nárokovat náhradu škody ani žádné formy osobní újmy.
13. Nárok objednatele na poskytnutí slevy nemůže být proveden nezaplacením ceny díla (kupní ceny) nebo její části ze strany objednatele. Objednatel není oprávněn provádět ani jednostranný zápočet pohledávek a závazků.
14. Prodloužení lhůty při vyřízení reklamace je možné z objektivních důvodů. Objednatel informuje zhotovitele a zhotovitel bere na vědomí, že v případech, kdy byla ze strany zhotovitele reklamace uznána za oprávněnou a vada výrobku bude odstraněna výměnou vadného výrobku za nový, je třeba počítat s delší lhůtou dodání, která závisí mimo jiné např. na použitých materiálech atd. O prodloužení lhůty z objektivních důvodů bude objednatel ze strany zhotovitele informován.
15. S ohledem na celosvětové výpadky dodávek surovin a materiálů v mnoha odvětvích upozornil (již při uzavření smluvního vztahu) zhotovitel objednatele, že pokud se kdykoli v průběhu realizace díla stane materiál či technika nezbytné pro provedení díla bez zavinění zhotovitele nedostupnými, bude se jednat o zásah vyšší moci odůvodňující přerušení provádění díla ze strany zhotovitele; o dobu nezbytného trvání takového přerušení je zhotovitel oprávněn jednostranně prodloužit dobu dokončení a předání díla bez jakýchkoli sankcí. Tento odstavec se použije přiměřeně i na reklamační řízení.

VI.

Vady vyloučené z možnosti reklamace

Jako reklamace nemohou být uznány vady na zboží vzniklé:

- a) mechanickým poškozením, nesprávným seřízením, údržbou a zatěžováním, neodborným zacházením či obsluhou, po okamžiku předání a převzetí předmětu smlouvy
- b) montáží objednaného a dodaného zboží neautorizovanou firmou zhotovitele
- c) používáním předmětu smlouvy v podmínkách, které mohou negativním způsobem ovlivnit vlastnosti dodaného zboží (např. vady projektu a materiálů použitých při stavbě, zvýšená vlhkost, prašnost atd.).
- d) neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany objednatele (např. seřizování prováděné jiným způsobem než dle předepsaného způsobu -návodu k seřízení, který objednatel obdrží při převzetí předmětu

smlouvy a další úkony realizované svépomocí, které zasahují především do konstrukčních částí dodaného předmětu smlouvy)

- e) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. záplavy, požáry, krupobití a podobně). Seřízení kování po převzetí předmětu smlouvy není předmětem záruky, tzn. seřízení kování nelze reklamovat. Zhotovitel se zavazuje, že seřízení kování bude provádět, bude-li k tomu objednatelem vyzván, nejvíce však 1x po dobu 12-ti měsíců od převzetí předmětu smlouvy objednatelem na své náklady. Jakékoliv další servisní služby (včetně seřízení) po této lhůtě jsou zpoplatněny podle aktuálního Ceníku servisních prací zhotovitele
- f) zásahem do konstrukce izolačního skla, kterým dojde k ovlivnění jeho parametrů – např. polepování izolačních skel foliemi apod.

VII.

Zvláštní podmínky reklamací

Posouzení oprávněnosti reklamační vady předmětu smlouvy vychází z následujících zásad:

A. PROFILY

- a) estetické (optické), plošné a povrchové vady jsou posuzovány z přiměřené pohledové vzdálenosti, která činí u vnějších (exteriérových) ploch 5 m a vnitřních (interiérových) ploch 3 m. Hodnocení vnějších ploch se provádí při rozptýleném denním světle, 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 označovaná místa. Umísťování navigačních, nebo jinak pohled upoutávajících značek je nepřípustné. Před praktickým prováděním hodnocení je nutné, nejprve odstranit stopy způsobené užíváním, např. otisky rukou, otisky těsnění, či stopy po čistících prostředcích, apod.. Hodnotitel musí mít na paměti, že předmětem optického hodnocení je stavební výrobek, nikoliv bytový doplněk,
- b) průhyb bílých i barevných PVC a Al profilů kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí ± 2 mm na běžný metr délky. Průhyb vzniká zejména u barevných profilů a je způsoben rozdílem teplot mezi vnitřním a vnějším klimatem. I při průhybu prvku musí být zachována funkčnost (těsnost a funkce zavírání). Měření průhybu je prováděno při zavřeném stavu oken a dveří průměrnou latí o délce 1 m,
- c) za vadu se nepovažuje znehodnocení 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 45 dnů,
- d) za vadu nelze považovat stav, kdy budou bílá místa svarů nebo vad uvedených v bodě a) zabarvena krycí tužkou, nelze-li jejich krytí za světelných podmínek definovaných v odstavci a) rozeznat vůbec anebo jen s nepoměrnými obtížemi,
- e) výrobní odchylky rozměrů prvků jsou přípustné, jestliže nepřekročí maximální dovolené hodnoty dle následující tabulky (na běžný metr výrobku):

šířka a výška rámu	$\pm 3,0$ mm
tloušťka a šířka jednotlivých profilů použitých pro výrobu oken a dveří	$\pm 1,0$ mm
šířka a výška křídel	$\pm 3,0$ mm
rozdíl délek úhlopříček křídel a rámu pravoúhlých oken a dveří	$\pm 3,0$ mm
přesah křídla přes rám po celém obvodu křídla	$\pm 2,0$ mm

- f) Za vadu nelze považovat odtržení „nezatáhnutých“ parotěsných a paropropustných fólií od okenní výplně, které bylo způsobeno povětrnostním vlivem. „Zatáhnutím“ folie se rozumí zaomítání či přilepení stavebním lepidlem k ostění okna, provedené ze strany objednatele nejpozději do 14 dnů od předání zakázky.

B. TĚSNĚNÍ

Za závadu těsnosti se nepovažuje „profukování“, ke kterému dochází u oken a dveří vybavených některým ze systému trvalé infiltrace (perforované těsnění, rekuperační klapka, mikroventilace, atd.). Tento jev je pouze dokladem správné funkčnosti tohoto systému.

C. SKLENĚNÉ VÝPLNĚ

Za závadu izolačního skla 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 „U“ 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 vysokých hodnotách vzdušné vlhkosti v místnosti 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. U izolačního skla s vysokou hodnotou tepelné izolace se může krátkodobě tvořit kondenzát případně námraza na venkovní straně skla a to tehdy, když je vnější vlhkost vzduchu vysoká a teplota vzduchu je vyšší, než teplota povrchu tabule.
- b) optické vady se posuzují proti matnému pozadí při osvětlení difuzním denním nebo odpovídajícím světlem. Sklo se posuzuje ze vzdálenosti 2 m v kolmém směru.
- c) požadavky na vyšší standard dodávaných skel nad rámec norem musí být specifikovány před uzavřením smlouvy mezi objednatelem a zhotovitelem písemnou formou s jasně definovanými požadovanými parametry. Nadstandardní požadavky nad rámec technických norem, které nebyly předem dojednány, nemohou být akceptovány a nemohou být předmětem reklamace.
- d) průhyb meziskelních rámečků vůči rovině v rozmezí ± 2 mm běžný metr délky; meziskelní příčky -klepání mřížek při manipulaci s okny, dveřmi nebo „drnčení“ např. při projíždění těžkých automobilů po blízké komunikaci není na závadu a vyplývá to z technologie výroby a použitých materiálů.
- e) prasklina ve skle. Zatížení 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.
- f) prasknutí skla vlivem tepelného šoku. Tepelný šok může vzniknout náhlým přehřátím určité částečné plochy skla. Zhotovitel upozorňuje objednatele na skutečnost, že nalepení jakýchkoliv materiálů na plochu skla (jakékoli polepy), umístění zdrojů tepla nebo chladu v těsné blízkosti skla (např. rychlovarná konvice, klimatizace), umístění tmavých předmětů v těsné blízkosti skla nebo jen částečné zastínění skla pomocí clonící techniky (žaluzie, těžké závěsy apod.) zvyšuje riziko tepelného šoku skla, neboť způsobí jeho místní přehřátí s pravděpodobností jeho prasknutí.

D. 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.

E. PARAPETY

Za závadu parapetu se nepovažuje:

- a) mechanická poškození a optické vady (např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu), které nejsou zjevné při denním světle ze vzdálenosti 1,5 m a větší pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Všeobecně jsou povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 3 mm² a jejichž počet nepřesáhne 2 ks na bm délky přípustné, neboť jsou zpravidla prostým okem nerozpoznatelné.
- b) za vadu nelze považovat stav, kdy budou místa vad uvedených v bodě zabarvena krycí tužkou, nelze-li jejich krytí za světelných podmínek definovaných v odstavci a) rozeznat vůbec anebo jen s nepoměrnými obtížemi.
- c) je-li přesah venkovního parapetu přes líc vnější fasády nebo zdiva v toleranci 2-7 cm.

F. VENKOVNÍ ROLETY

Za závadu venkovní rolety se nepovažuje:

- a) mechanické poškození jednotlivých dílů tvořících roletu.
- b) její poškození vzniklé z důvodu manipulace s roletou, u níž došlo k přimrznutí koncové lamely nebo jednotlivých lamel rolety.
- c) prohnutí roletového kastlíku z důvodu následně provedených stavebních prací.
Jako reklamace nebude dále uznána jakákoliv nefunkčnost elektrického pohonu rolety, a to v případě, že přívod napětí k elektrickému pohonu rolety nebude uložen do „husího krku“ a bude pouze zaomítán.

G. SÍTĚ PROTI HMYZU

Za závadu sítě proti hmyzu se nepovažuje:

- a) běžná opotřebení výrobku (odření laku, deformace profilu rámu sítě, ztráta funkčnost upevňovacích kuliček, nevhodnou manipulací a podobně) v případě, že nebyly reklamovány při předání díla.
- b) vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům.
- c) vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné manipulace a instalace.
- d) netěsnost sítě do velikosti spáry 1mm mezi rámem sítě a dosedací plochou prvku.

H. PRÁCE

V rámci montážních a stavebních prací realizovaných v rámci smluvního vztahu se neuznávají následující vady nebo zásahy provedené ze strany objednatele nebo třetí osoby:

- a) vady projevující se až v rámci jiných činností spojených s dokončováním stavby, její modernizací nebo rekonstrukcí (např. dodatečně zjištěné nevhodné osazení prvků 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 profilů, vyrovnávacích podložek a kotvících prvků.
- c) odchylky při osazení menší než dovolené. Maximální dovolená odchylka je dána tolerancí bubliny mezi ryskami v bublinkové vodovaze (jiné nástroje pro určení vodorovného nebo svislého směru se pro tyto účely neuvažují). Vzhledem k tomuto požadavku je stanovena max. dovolená odchylka 2 mm/m 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 zhotovitele, které v konečném důsledku ovlivní kvalitu stavebních a montážních prací.

I. DALŠÍ

Zhotovitel upozorňuje objednatele na skutečnost, že z důvodů fyzikálních vlastností použitých materiálů a z důvodů konstrukčních vlastností dodávaných výrobků může dojít k tomu, že při výraznější změně vnitřní nebo venkovní teploty vydá výrobek zvuk cvakavé povahy. Objednatel bere na vědomí, že se nejedná o vadu výrobku, jde o jev, který vyplývá z fyzikálních a konstrukčních vlastností výrobků.

VIII.

Závěrečná ustanovení

Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v Řádu, se přihlíží k výrobním a montážním standardům v oblasti otvorových výplní.

Reklamační zaměření jsou posuzovány podle situace v místě montáže, rozměrů stavebních otvorů, smlouvy, zaměřovacího listu a cenové nabídky, montážních a jiných platných směrnic.

Ustanovení tohoto reklamačního řádu lze písemně měnit a doplňovat v souladu s platnou právní úpravou ve formě číslovaných dodatků k Řádu.