

Reklamační řád a záruční podmínky

I.

Tento reklamační řád (dále jen RR) vychází z obecně platných ustanovení obchodního a občanského zákoníku a vztahuje se výhradně na výrobky a služby dodávané společností STAVO plast s.r.o. HK (dále jen STAVO), IČ 25297970.

II.

Platné znění RR je publikováno na stránkách společnosti www.stavoplasthk.cz

III. Vady a reklamace

1) Kupující je povinen si zboží během předání prohlédnout a v předávacím protokolu zaznamenat a popsat případné množství a zjevné vady. Jiné vady je možno uplatnit po umytí a detailní prohlídce zboží do 48 hodin od jeho předání.

2) Namítá-li kupující oprávněně nedostatky v kvalitě a správnosti dodaného zboží, provede o této pochybnosti zápis do předávacího protokolu.

Prodávající je povinen učinit opatření vedoucí k nápravě a vyřešení vzniklého problému. V tomto případě může kupující neuhradit z doplňkové faktury tzv. „zadržné“ do vyřešení celé záležitosti. Jeho výše může být max. 15% z doplatku za zboží.

3) Reklamací na zboží během jeho záruční doby musí kupující uplatnit písemně a to poštou na adresu sídla společnosti nebo na e-mailovou adresu. Jestliže kupující vznese neoprávněné nároky z odpovědnosti za vady, je povinen uhradit všechny náklady, které prodávajícímu vzniknou uplatňováním těchto nároků.

4) Zjevné vady, které mohou být způsobeny běžným provozem, např. poškrábaný profil, kli(č)ka nebo sklo mohou být reklamovány podle odst.1, čl.III. Záruka není poskytována na rozbití a na lom skleněných výplní.

5) Jakýkoliv neodborný zásah do mechanických částí zboží je nepřipustné porušení záručních podmínek a kupující tím ztrácí možnost na uplatnění nároků z odpovědnosti za vady. Totéž platí na svépomocnou neodbornou montáž doplňků nebo montáž zboží od neautorizované firmy.

6) Záruční doba na plastové výrobky (okna, dveře) vyráběné a montované společností STAVO je 60 měsíců a to od data převzetí díla, případně od jiného data přechodu vlastnického práva ke zhotovované věci a to vždy k tomu datu, které nastane dříve. Záruční doba na doplňky, tj. např. žaluzie, parapety, sítě, kliky, zámky, dveřní výplně, vložky FAB, samozavírače, rolety je 24 měsíců od data předání a převzetí díla, případně od jiného data přechodu vlastnického práva ke zhotovované věci a to vždy k tomu datu, které nastane dříve. Záruční doba na montážní a zednické práce je vždy 24 měsíců.

7) V případě, že odběratel neuhradí včas cenu díla, příp. kupní cenu, zkracuje se záruční doba na 24 měsíců na všechny dodávané výrobky a reklamace bude vyřízena nejdříve 14 dnů od data úhrady nedoplatku ceny díla, příp. kupní ceny.

IV. Způsob uplatnění reklamace

1) Reklamace musí být uplatněna výhradně v písemné podobě a to poštou, e-mailem, faxem nebo osobním předáním a musí vždy obsahovat číslo smlouvy, kopii předávacího protokolu nebo jiného dokladu prokazujícího přechod vlastnictví, přesný popis reklamace, místo reklamace, telefonní spojení. Reklamace musí být uplatněna bezprostředně po zjištění vady.

2) O reklamaci musí být sepsán reklamační protokol, ve kterém je uveden přesný popis vady a termín odstranění vady, zejména s ohledem na závažnost vady. Při sepsávání reklamačního protokolu je objednatel povinen předložit originál smlouvy a současně musí prokázat zaplacení celé kupní ceny, bez toho není reklamace oprávněná.

3) V případě, že uplatněná reklamace bude bezdůvodná, je reklamující povinen uhradit společnosti STAVO náklady spojené s reklamací, tj. zejména náklady na dopravu, náklady na montážníka, znalečné apod.

V. Odpovědnost za vady díla, zboží

1) STAVO odpovídá za vady zjištěné do předání díla, pokud byly způsobeny porušením jeho povinností.

2) STAVO neodpovídá za vady díla do a po předání díla, pokud nebyly způsobeny porušením jeho povinností a to zejména z důvodu:

- poškození díla objednatelem nebo třetí osobou
- neodborného provedení montáže třetí osobou (kupní smlouva)
- zásahu do konstrukce výrobků
- poškození díla nepředvídatelnou událostí (vis maior) – zejména živelná pohroma
- poškození díla špatně provedenou nebo zanedbanou údržbou
- použití výrobku pro jiné účely, než ke kterému je určen

3) Vady díla, které je možno uplatnit nejpozději do 24 hodin od předání díla jsou zejména:

- poškození skel, rámu, křidel, výplní, klik, parapetů, žaluzií, sítí apod.
- množství dodaného díla
- rozměrové vady

VI. Vady vyloučené z reklamace

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

VI./1) Plastové profily REHAU

- poškození povrchových ploch vrypy a škrábanci v případech, kde jejich celková délka na jednom prvku nepřesahuje 90 mm a délka jednoho vrypu nebo škrábance nepřesahuje 40 mm

- poškození povrchových ploch plošnými a bodovými poškozeními v případech, kdy jejich největší rozměr nepřesahuje 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku
- poškození povrchových ploch jakéhokoliv charakteru, pokud poškození nepřesahuje velikost větší než 0,5 mm
- pozn. optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1,5m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití prostoru. Vady, které nejsou za těchto podmínek rozpoznatelné, nejsou reklamovatelné
- prohnutí plastových profilů, nepřesahuje-li průhyb více než 4 mm na jeden metr délky (toto je způsobeno fyzikálními vlastnostmi PVC)
- netěsnost dveří posuzovaná v neuzamčeném stavu, tzn. při nevysunutí trnů či nezasunutí rolniček za kameny
- přirozené opotřebení povrchu
- zbarvení, vyvolané zejména agresivním prostředím, prašným prostředím, pylem apod.
- změna zbarvení profilu nebo snížená schopnost sejmutí ochranné folie v případě, že nebyla do 30 dnů od instalace okna, dveří odstraněna ochranná folie

VI./2) Skleněné výplně od dodavatele skla

2.1 Zbarvení „čirého“ skla

„Čiré“ sklo má vždy lehké zbarvení, když jím prochází světlo. Toto je neodmyslitelné od základních vlastností skla. Čím větší je tloušťka skla, tím výraznější je barva. Lehké odchylky mezi různými šaržemi skla jsou normální a akceptovatelné. Tento jev lze vyloučit použitím speciálního extra čirého skla Planibel Clearvision.

2.2 Změna odstínu probarveného anebo pokoveného skla

Probarvené anebo pokovené sklo má rovněž své vlastní zbarvení. Toto je viditelné, když světlo prochází sklem nebo se od něj odráží. Lehké variace (změny) ve zbarvení povlaku a skla jsou neodmyslitelné od výrobního systému.

2.3 Vzhled

Dodavatel skla nedoporučuje používat v jedné a té samé barvě různé kombinace nebo typy zasklení, s cílem vyloučit lehké rozdíly v barvě.

2.4 Exteriérová kondenzace

Při používání nízkoemisivního izolačního skla se na exteriérové straně skla může objevit kondenzace. Vzhledem k vysoké úrovni tepelně-izolačního výkonu izolačního zasklení se vnější tabule ochladí do té míry, že na vnějším povrchu dojde ke vzniku kondenzace. Takováto kondenzace je dočasná a ztratí se v průběhu dne. Je to jednoduše důkaz, jak dobře zasklení izoluje.

2.5 Anizotropie

Sklo ve svém izotropním stavu je necitlivý materiál, tj. má ve všech směrech stejné optické vlastnosti (index lomu) i mechanické vlastnosti. Tepelným zpracováním skla (tvrzením nebo tepelným zpevněním) dojde u skleněné tabule k vytvoření povrchové stlačené oblasti a v důsledku toho se sklo stane anizotropním.

Následkem toho se u tvrzeného nebo tepelně zpevněného skla může zdát, že má „skvrny“ měnící se co do barvy, které jsou viditelné v proměnlivém rozsahu závisícím na podmínkách pozorování a polarizaci světla z okolního prostředí.

2.6 Optické deformace

Optické deformace v zasklení jsou způsobena třemi hlavními následujícími faktory:

- tepelné zpracování skla (tvrzení, tepelné zpevnění): Toto zpracování způsobí deformace v povrchu skla – tyto deformace jsou neodmyslitelné od výrobního procesu a nemohou být eliminovány.
- systémy osazení: Jestliže jsou okraje zasklení příliš těsné nebo v případě, že rám není rovinný, toto může způsobit deformace.
- změny barometrického tlaku a teploty v dutině izolačního zasklení: Dvě skleněné tabule v izolačním zasklení jsou odděleny mezerou vyplněnou suchým vzduchem nebo plynem, vzduchotěsně uzavřeny, a utěsněny ve výrobním závodě za aktuálního barometrického tlaku a teploty.

Následně, v důsledku atmosférických změn (tlak a teplota) se vzduch obsažený v izolačním zasklení bude:

- rozpínat (atmosférický tlak klesá, teplota se zvyšuje)
- smršťovat (atmosférický tlak roste, teplota se snižuje)

Skleněné tabule se pak budou deformovat v závislosti na tomto rozpínání (konvexní/vypuklá deformace), respektive smršťování (konkávní/vydatá deformace).

Optická zkreslení spojená s tímto jevem jsou nevyhnutelná. Jejich vnímání může být ovlivněno okolním prostředím budovy a podmínkami pozorování.

2.7 Interference

Izolační zasklení má čtyři povrchy, které odrážejí světlo.

Za určitých světelných podmínek může dojít ke vzniku optického jevu v důsledku kombinací odražených paprsků a ke vzniku barevných proužků na povrchu skla – tyto proužky jsou nazývány interferenčními proužky. Tento jev je způsoben dokonalou rovinností povrchů skla.

Když je na střed izolačního zasklení aplikován tlak, interferenční proužky se pohybují. Interferenční proužky nemohou být považovány za vady zasklení.

Riziko objevení se interferenčních proužků se snižuje v případě, když jsou v izolačním zasklení použita skla s různými tloušťkami.

2.8 Duhové zbarvení/iridescence/slepnutí

V případě, že sklo zůstává po dlouhou dobu nevhodně skladováno ve vlhkém a teplém prostředí, povrch skla může zkorodovat neboli oslepnout. Tato koroze se projevuje jako bílý zákal nebo jako barevné proužky a často je koroze nevratná. Z tohoto důvodu musí být sklo skladováno za vhodných podmínek (sucho a správně distanční profily „korky“ mezi skly).

2.9 Odkapávání vody z nadpraží na zasklení Voda, která stéká po fasádě, může obsahovat alkalické prvky, ty následně uschnou na zasklení. Očištění takovýchto zbytků může být velice obtížné a někdy dokonce nemožné. Je třeba brát v úvahu při výběru fasádních materiálů, a velká péče musí být věnována použití vhodných zařízení, tvaru nadpraží a parapetu pro eliminaci odtékání nebo stříkání vody z fasád na sklo.

2.10 Praskliny skel

Po montáži okenních prvků (okna, dveře) může dojít k přetížení skla nenadálým způsobem, např. průvanem, úderem, působením tepelně indukovaným napětím, při kterém může vzniknout prasklina.

2.11 Posuzování vad

KAZY IZOLAČNÍCH SKEL – ŠKRÁBY, BUTYL, NEČISTOTY, PECKY ATD. JE NUTNÉ POSUZOVAT JAKO VADU POUZE PŘI VIZUÁLNÍ KONTROLE CCA Z 1M A SPLNĚNÍ POŽADAVKŮ V TABULCE

zóna 1 střed skla

zóna 2 cca 10 cm okraj

Vlasové a hrubé škráby	Max. 50mm Četnost max. 3/m ²	Max. 70mm Četnost max. 4/m ²
Uzavřeniny, bubliny, body, skvrny	Max. 2mm Četnost max. 4/m ²	Max 50mm Četnost max 4/m ²

- škráb vlasový – mechanické poškození povrchu skla ve tvaru čáry, nezjistitelné nehtem prstu
- škráb hrubý – ostré mechanické poškození povrchu skla ve tvaru čáry, zjistitelné nehtem prstu

JEDNODUCHÉ PRAVIDLO – CO JE VIDĚT Z JEDNOHO METRU, DÁ SE UZNAT JAKO VADA.

VI.3) Dveřní ozdobné výplně

- poškození způsobené vlivem topných zařízení, ohně, chemických látek, ostrých či tvrdých předmětů, abrazivních či agresivních čistících prostředků
- přirozené opotřebení povrchu
- zbarvení, vyvolané zejména agresivním prostředkem, prašným prostředím, apod.
- změna zbarvení výplně nebo snížená schopnost sejmutí ochranné folie v případě, že nebyla do 30 dnů od instalace dveří odstraněna ochranná folie
- poškození skleněných výplní způsobené čistícími prostředky obsahující lih, rozpouštědla, agresivní chemikálie, apod.
- povrchové vady výplně nebo skla nerozpoznatelné pouhým okem za denního světla ze vzdálenosti 1m a více od dveřní výplně, odlišné povrchové struktury rámečků a povrchu výplně, nejsou-li rozpoznatelné ve vzdálenosti od 3m více
- prohnutí dveřní výplně ve středu výplně v zabudovaném stavu je menší než 10mm, případně menší než 0,5% délky výplně

VI.4) Venkovní a vnitřní parapety

- optické vady do velikosti 1mm, viditelné do 1m
- běžné opotřebení

VI.5) Síť proti hmyzu

- prohnutí profilu vzniklé běžným užíváním
- uvolnění sítě v profilu vzniklé běžným užíváním
- mechanické poškození vzniklé běžným užíváním

VI.6) Žaluzie

- nedoklápění pásků – rozdíl doklopení pásků nahoře a dole (konstrukční vlastnost)
- přetržený řetízek ovládání, prodření pásků
- mechanické poškození lamel
- běžné nebo celkové opotřebení výrobku
- šikmý chod žaluzie nad toleranci +/- 5mm na jednotlivých stranách
- tolerance šířky žaluzie oproti skutečné šířce mezi zasklívacími lištami menší než 5mm
- tolerance výšky žaluzie je 2 až 3 lišty ležící na spodní liště ve zcela spuštěné poloze
- jiné odstíny lamel, které jsou objednány ve dvou a více termínech

VI.7) Montážní práce dodávané zhotovitelem případně zhotovitelem pověřeným

- odchylka svislosti či vodorovnosti montovaných prvků je menší než 2mm na jeden m délky
- neodstranění kotvicích prvků
- ponechání ochranných folií a identifikačních nálepků na sklech
- drobné praskliny po zednickém začištění

VII. Závěrečná ustanovení

- 1) Tento reklamační řád nabyl účinnosti 1. 8. 2009
- 2) Ustanovení tohoto reklamačního řádu může společnost STAVO doplňovat a měnit
- 3) Případné spory budou řešeny v souladu s Obchodními podmínkami společnosti.

V Třebchovicích p.O. 1.8.2009

Monika Chvapilová
jednatel společnosti