

REKLAMAČNÍ ŘÁD

OBSAH ZÁRUČNÍCH PODMÍNEK A REKLAMAČNÍHO ŘÁDU:

- 1) VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ
- 2) ZÁRUČNÍ DOBA
- 3) ROZSAH ZÁRUKY
- 4) ZÁRUČNÍ PODMÍNKY
- 5) ZPŮSOB UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ A PRŮBĚH ODSTRAŇOVÁNÍ REKLAMOVANÝCH VAD
- 6) ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

(a) Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných Zhotovitelem (ARTOKNA s.r.o.) všem jejím zákazníkům se řídí ustanoveními:

- zákona č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.

(b) Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je zveřejněno na internetových stránkách www.artokna.cz, zároveň je k dispozici v tištěné formě na našich pobočkách.

(c) Pobočky:

PRAHA: Thámová 7, 617 00 Praha 8, tel. 222 326 823, praha@artokna.cz

BRNO: Juliánovské náměstí 3878/2, 636 00 Brno, tel. 545 221 060, brno@artokna.cz

II. ZÁRUČNÍ DOBA

(a) Zhotovitel (ARTOKNA s.r.o.) poskytuje záruky na výrobky:

OKNA A DVEŘE:

Zhotovitel poskytuje záruku na bílé, jednostranné a oboustranné barvy okenních profilů 5 let, 2 roky na dveře, dveřní výplně, sklo, montáž vč. záručního servisu a příslušenství (parapety, žaluzie, rolety, sítě). V případě, že dílo bylo předáno bez závad bránící jeho užívání a nastalo prodlení Objednatele s platbou ceny díla, není po dobu tohoto prodlení záruční servis poskytován a vady odstraňovány. Celková záruční doba se tím nemění a činí 5 let a 2 roky od jeho dodání Objednateli.

- (b) Část záruční doby podle odstavce (a) překračující 2 roky (povinná záruční doba pro veškeré spotřební zboží) tvoří tzv. prodlouženou záruční dobu, během níž se průběh případné reklamace řídí v celém rozsahu řádně uzavřenou smlouvou mezi Objednavatelem a Zhotovitelem (ARTOKNA s.r.o.).
- (c) Řádně uzavřená smlouva mezi Objednavatelem a Zhotovitelem (ARTOKNA s.r.o.) může záruční doby uvedené v odstavci (a) prodloužit, případně i vyloučit. Avšak vždy v minimální délce alespoň 2 roky, jde-li o prodej a montáž nově vyrobených prvků (povinná záruční doba pro veškeré spotřební zboží).
- (d) Počátek plynutí záruční doby je stanoven od prvního dne následujícího po dni předání a převzetí prvků, pokud není ve smlouvě o dílo stanoveno jinak.
- (e) Neposkytne-li Objednatel Zhotoviteli potřebou součinnost při předání a převzetí díla (řádně vyplněný předávací protokol), Zhotovitel neodpovídá za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu se smlouvou o dílo k řádnému předání zákazníkovi (dílo je předáno bez řádně vyplněného předávacího protokolu). Toto omezení platí pouze v případě, že Objednatel je podnikatelem a předmět díla Zhotovitele souvisí s jeho podnikatelskou činností.
- (f) Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty v 24:00 hod. Reklamace prvků musí být oznámena nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.

III. ROZSAH ZÁRUKY

- (a) Záruka se vztahuje na vady výrobků a jejich částí vzniklé v důsledku výrobních vad, vady dílů, poškození při dopravě Zhotovitelem nebo nesprávnou montáží provedenou Zhotovitelem. V průběhu záruční doby má Objednatel právo na bezplatné odstranění závad.
- (b) Záruka se nevztahuje na jakékoliv vady a poškození, které vzniklo nedodržením správné obsluhy a údržby (viz. obsluha a údržba plastových oken, dveří a doplňků), nesprávným používáním, zanedbáním pravidelné údržby, nesprávným čištěním, jakýmkoliv neodborným zásahem, montáží provedenou jinou osobou, než Zhotovitelem (ARTOKNA s.r.o.) a jiným poškozením nezaviněným Zhotovitelem (ARTOKNA s.r.o.) – např. požáry, zemětřesení, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů apod.
- (c) Záruka se nevztahuje na konkrétní prvky, před montáží, během montáže nebo po montáži, pokud byla na základě dohody s Objednavatelem na tyto konkrétní prvky poskytnuta sleva. Obdobně toto platí i pro reklamační vady stavebních prací a montážních prací.

IV. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

Je-li Objednatel podnikatelem a předmět díla Zhotovitele souvisí s jeho podnikatelskou činností, jsou reklamovatelnými vadami výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání prvků. Posouzení oprávněnosti reklamované vady vychází z následujících zásad:

- (a) Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat).
- (b) Bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo křídel a vady, jako např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, je-li jejich největší rozměr menší než 3mm a jejich počet nepřesáhne 5ks na jednom plastovém prvku (rám a křídlo zvlášť).
- (c) Škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom plastovém prvku je menší než 90mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30mm.
- (d) Průhyb PVC profilů kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí $\pm 1,9\text{mm}$ na běžný metr délky profilu pro bílé profily, u barevných je povolený průhyb $\pm 3,8\text{mm}$. Tento průhyb je pouhým okem prakticky nerozeznatelný a je odvozen od malé tepelné vodivosti PVC profilů.

Posouzení oprávněnosti reklamační vady vychází z následujících zásad - za závadu se nepovažuje:

- (e) Zamlžení meziprostoru u speciálních skel
Záruční doba se nevztahuje na vznik kondenzátu vodních par v meziprostoru dvojskla či trojskla a dále na izolační dvojskla, která jsou tvořena alespoň jedním sklem speciálním. Speciálními skly se rozumí taková skla, která svou povrchovou úpravou – nerovností profilu a nebo nevyhovujícím chemickým složením – zamezí dokonalému utěsnění spoje distančního rámečku a povrchu tabule skla (považují se za ně skla ornamentní, vitrážová, ohýbaná, vyboulená a podobně).
- (f) Výskyt interferencí (tj. křížení, průniků nebo prolínání světelného toku).
U izolačního dvojskla (trojskla) mohou vzniknout interference ve formě spektrálních barev. Optické interference jsou charakteristickým jevem překrývání dvou a více světelných vln při setkání v jednom bodě. Vznikají náhodně (dle postavení pozorovatele ve vztahu ke sklu) a nelze je nijak ovlivnit.
- (g) Efekt dvojskel
Izolační dvojsklo má mezi tabulemi uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování plastových prvků s dvojskly, při náhlých změnách teploty anebo tlaku vzduchu mohou vznikat krátkodobá konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí a tím i optická zkreslení. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek.
- (h) Kondenzace na vnějších plochách (rosení)
Tvorba kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určena hodnotou součinitele tepelného prostupu „UW“, vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Je podporována omezenou cirkulací vzduchu (slabým či žádným větráním, záclonami a podobně). U izolačního dvojskla s obzvlášť vysokou tepelnou izolací se může krátkodobě tvořit rosa na venkovní straně skla tehdy, je-li vnější vlhkost velmi vysoká a teplota vzduchu je vyšší než teplota povrchu tabule (typicky např. po letní bouřce, hustém sněžení při teplotách kolem nuly a podobně). Při naměřených hodnotách vzdušné vlhkosti v místnosti nad 50 % se zvyšuje pravděpodobnost vzniku kondenzace na ploše okna směrem do místnosti.

(i) Smáčivost skel

Smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstů, etiket, vyhlazovacím prostředkům a podobně. U vlhkého povrchu skla způsobeného rosením, deštěm nebo vodou při čištění se může rozdílná smáčivost projevit opticky (tj. bude viditelná), po uschnutí však tento jev pomíjí.

(j) Izolační sklo s meziokenními příčkami

Změnám délky meziokenních příček způsobených změnami teploty v meziskelní dutině nelze nikdy zcela zabránit. Viditelné řezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny způsobem jejich výroby, jsou však patrné až po delším zkoumání a neměly by mít žádný negativní vliv na plnohodnotné využívání prvků ani na jejich estetickou stránku. Odchytky od pravouhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit v návaznosti na výrobní a montážní tolerance. Při násobení nepříznivých vlivů (rychlé změny teploty a podobně) se mohou u příček občas vyskytnout klapavé zvuky. Za vadu se nepovažují ani klapavé zvuky při otevírání či zavírání okenního křídla (meziskelní mřížky nejsou ukotveny protivibračními čočkami), kterým nelze nikdy dokonale zabránit z důvodu implantace mřížek do hmoty skla.

(k) Prasklina ve skle

Přetížení skla nenadálým invazivním působením (tj. za použití síly) – typicky úderem, nárazem pohyblivých částí plastového prvku, popřípadě i jiným způsobem, např. působením tepelně indukovaného napětí, pohyby konstrukce rámu či taktéž kontakty s konstrukcí, může vést k lomu skla. Bylo-li by pnutí skla přítomno i při jeho zpracování (řezání, broušení, frézování), nemohlo by být zpracování úspěšné. Lom (prasklina) skla vzniklá pnutím zásadně není záruční vadou. Praskliny skla způsobené nerovnoměrným zahřátím skla – tepelný šok.

(l) Odlišnost barev skla

Některá skla mohou zdánlivě vykazovat tmavší odstíny – velmi mírně, téměř neznatelně do zelena, do modra či do žluta. Je to způsobeno použitím odlišného složení skloviny u toho kterého výrobce, přičemž tato nepatrná změna barevného odstínu nemá vliv na závaznou normou stanovené vlastnosti skla týkající se množství propuštěného světelného toku.

Hodnocení vad skel u prvků

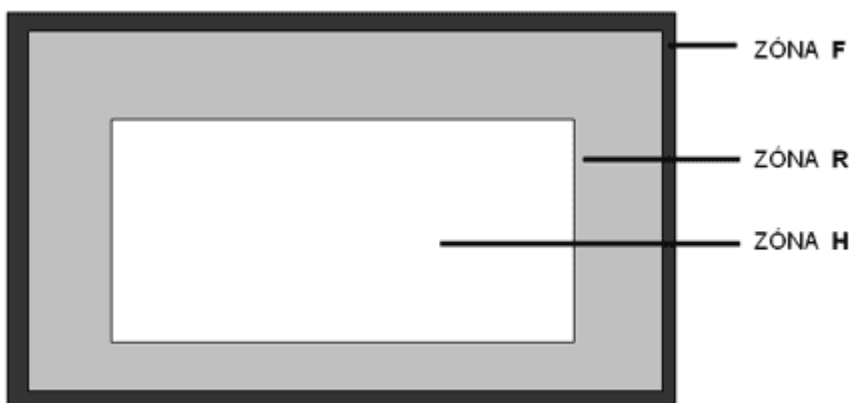
Hodnotí se ze vzdálenosti 1m při takovém úhlu pohledu, který je dán u předpokládaného pohledu používání prvku (kritéria platí pro všechna skla).

F - zóna drážky: šířka 18mm 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 1m² plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3mm - plocha tabule nad 1m² plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3mm <p>Zbytky bodové v prostoru mezi tabulemi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - plocha tabule do 1m² plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3mm - plocha tabule nad 1m² plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3mm <p>Plošné zbytky z výroby na hliníkovém rámečku:</p> <ul style="list-style-type: none"> - max. 1ks o plošném rozsahu menším než 3cm² <p>Škrábance:</p> <ul style="list-style-type: none"> - součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 90mm - délka jediného škrábance: max. 30mm <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 1m²: max. 2 vady o průměru menším než 2mm - plocha tabule nad 1m²: max. 3 vady o průměru menším než 2mm - plocha tabule nad 2m²: max. 5ks vad o průměru menším než 2mm <p>Škrábance</p> <ul style="list-style-type: none"> - součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 45mm - délka jediného škrábance: max. 15mm <p>Vlasové škrábance</p> <ul style="list-style-type: none"> - není povoleno jejich nahromadění
R+H	<p>Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:</p> <p>Průměr 0,50 – 1,00mm – přípustné bez omezení mimo nahromadění (Nahromaděnina: v kruhové ploše o průměru 20cm se vyskytují max. 4 vady.)</p>

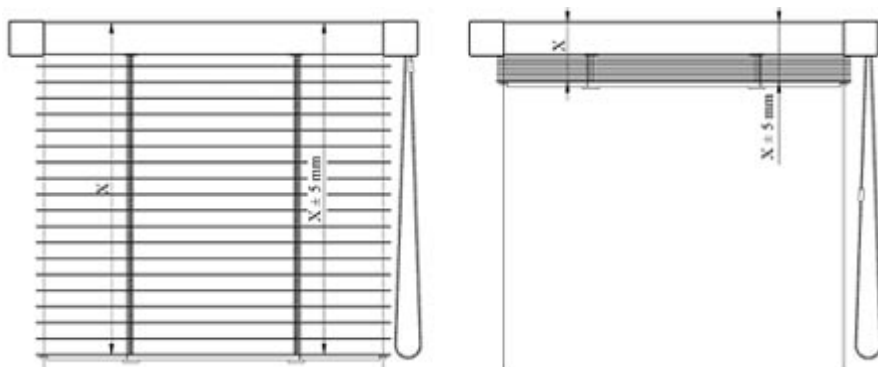
DOPLŇKY A PŘÍSLUŠENSTVÍ :

Žaluzie

Jako reklamovatelné vady žaluzií nebudou uznány následující vady (vesměš jde o poškození a dysfunkce vznikající v důsledku vadného používání):

- a) běžná dílčí nebo celkové opotřebení výrobku,
- b) nedoklápění pásků,
- c) prodření pásků,
- d) mechanické poškození jednotlivých prvků tvořících žaluzie,
- e) prasklý řetízek ovládání
- f) šikmý chod mimo toleranci – viz níže uvedené vyobrazení.

Tolerance šikmého chodu:



Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou ± 5 mm.

Vnitřní a vnější parapety

Je-li Objednatel podnikatelem a předmět díla Zhotovitele souvisí s jeho podnikatelskou činností, mohou být reklamovatelnými vadami výhradně zjevné vady takového charakteru, jež brání plnohodnotnému užívání parapetů a znehodnocují jejich fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad:

- (a) Mechanická poškození a optické vady
Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat).
- (b) Různodruhá povrchová poškození
Tato poškození vnitřních i vnějších parapetů a vady (např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého či objektivně nedefinovatelného důvodu vzniku) jsou přípustná jen tehdy, je-li jejich největší rozměr menší než 3mm a jejich počet nepřesáhne 5ks na jednom prvku.

Sítě proti hmyzu

Jako reklamace sítí proti hmyzu nebudou uznány následující vady (převážně jde o poškození a dysfunkce vznikající v důsledku vadného používání):

- a) běžná opotřebení výrobku (sedření laku, prohnutí fólie, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků a podobně),
- b) vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům,
- c) vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné instalace.

STAVEBNÍ A MONTÁŽNÍ PRÁCE

a) Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných Zhotovitelem (ARTOKNA s.r.o.) v případě řádného uzavření smlouvy o dílo nelze uznat takové vady, které se projeví až v rámci dokončení stavby, její modernizace nebo rekonstrukce 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 a podobně).

b) Provádí-li stavební a montážní práce jiný dodavatel než Zhotovitel (ARTOKNA s.r.o.), nelze jako reklamace uznat žádné vady takto realizovaných prací.

c) Jako reklamace dále není možno uznat následující zásahy:

- odstranění podkladových profilů či vyrovnávacích podložek
- odstranění kotvících prvků;

d) další zásahy nerealizované pracovníky Zhotovitele (ARTOKNA s.r.o.) a v konečném důsledku způsobilé ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací.

V. ZPŮSOB UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ A PRŮBĚH ODSTRAŇOVÁNÍ REKLAMOVANÝCH VAD

a) Zhotovitel (ARTOKNA s.r.o.) přijímá reklamace písemně, osobně prostřednictvím pověřených pracovníků na obchodních zastoupeních nebo telefonicky. Není-li v řádně uzavřené smlouvě mezi zákazníkem a Zhotovitelem (ARTOKNA s.r.o.) ujednáno jinak, lze jako oprávněné přijímat výhradně osobní anebo písemné reklamace podané tak, aby z nich bylo zřejmé, jaké konkrétní části zakázky se týká (prvek, skleněná výplň, příslušenství, stavební a montážní práce). Každá reklamace musí být natolik konkrétní, aby z ní bylo možno jednoznačně určit charakter reklamované vady a na jakém prvku byla zjištěna.

b) Doporučujeme předložit originální stejnopis smlouvy o dílo, řádně uzavřené se Zhotovitelem (ARTOKNA s.r.o.), a současně doklad o zaplacení kupní ceny, resp. ceny díla; řádným uzavřením se zde rozumí především smlouva oboustranně podepsaná a bez známek dispozice s jejím stejnopisem. Předloží-li zákazník řádně uzavřenou smlouvu a v průběhu reklamace bude zjištěno, že nastala kterákoli ze skutečností zakládajících oprávnění Zhotovitele (ARTOKNA s.r.o.) reklamaci v souladu s příslušnou smlouvou nebo tímto reklamačním řádem odmítnout, může být taková vada odstraněna pouze po výslovné

dohodě se zákazníkem a výhradně na jeho náklady. K podepisování smluv se zákazníky Zhotovitele (ARTOKNA s.r.o.) jsou výslovně oprávněni pověřené osoby uvedené v příslušné smlouvě o dílo.

c) Třetí osoba může uplatňovat reklamaci pouze tehdy, byla-li k tomu zákazníkem (Objednatelem) zmocněna nebo bylo-li Zhotoviteli prokázáno postoupení práv z odpovědnosti za vady díla ze zákazníka (Objednatele) na tuto třetí osobu.

d) Nestanoví-li řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a Zhotovitelem (ARTOKNA s.r.o.) anebo jiná výslovná dohoda se zákazníkem něco jiného, rozhodne příslušný pověřený pracovník Zhotovitele (ARTOKNA s.r.o.) dle ustanovení článku I tohoto reklamačního řádu o reklamaci ihned, jinak nejpozději do 3 dnů ode dne uplatnění (nahlášení) vady.

e) Zhotovitel (ARTOKNA s.r.o.) se zavazuje odstranit každou řádně reklamovanou a uznanou vadu nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, nebude-li se zákazníkem dohodnuta doba delší. Delší doba je nezbytná např. pro odstranění reklamovaných poškození profilů (rámů i křidel), kování nebo izolačních dvojskel a trojskel a rovněž pro kompletní výměnu celého reklamovaného prvku. Dohoda o delší lhůtě k odstranění reklamované vady bude dle možností obsažena v reklamačním protokolu, popřípadě může vyplývat z jiných písemností týkajících se jednotlivého obchodního případu.

f) O každé reklamaci je sepisován reklamační protokol, který podepisuje pracovník Zhotovitele (ARTOKNA s.r.o.) firmy a zákazník nebo jeho oprávněný zástupce. Lze-li vadu, jejíž reklamace byla uznána, odstranit odpovídajícím způsobem ihned, sepsání reklamačního protokolu není třeba, ledaže o to zákazník výslovně požádá.

g) Je-li Objednatel podnikatelem a předmět díla Zhotovitele souvisí s jeho podnikatelskou činností a bude-li zjištěno, že tvrzená vada není vadou reklamovatelnou, je Zhotovitel (ARTOKNA s.r.o.) oprávněn požadovat veškeré účelně vynaložené náklady spojené s vyřizováním neoprávněné reklamace (zejména náklady na vyhotovení eventuálních znaleckých posudků, poštovné, správní a soudní poplatky a podobně).

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

a) Tento reklamační řád Zhotovitele (ARTOKNA s.r.o.) nabyl účinnosti dnem 1.1.2017.

b) Počínaje dnem jeho účinnosti zanikají veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované a dodržované při vyřizování reklamací, nejsou-li součástí řádně uzavřených smluv mezi zákazníkem a Zhotovitelem (ARTOKNA s.r.o.) dohodnuty jinak.

c) Ustanovení tohoto reklamačního řádu lze měnit a doplňovat v souladu se zákony uvedenými v ustanovení jeho článku I.