

Reklamačný poriadok a záručné podmienky spoločnosti RAKY stav s.r.o., platné od 11.11.2024 do 31.12.2024 k Akcii montáž na pásky.

1. Všeobecné ustanovenia

1. Každé uplatňovanie práv a zodpovednosti za vady výrobkov a ich montáže, ktoré boli dodané spoločnosťou RAKY stav s.r.o. sa riadi a je v súlade s príslušnými ustanoveniami občianskeho alebo obchodného zákona a inými právnymi predpismi, ďalej smernicami pre posudzovanie kvality jednotlivých materiálov použitých pri výrobe okien a doplnkov dodávaných spolu s oknami.
2. Na posúdenie, ktorý právny prepis je nutné v konkrétnom reklamačnom prípade aplikovať, slúži typ zmluvy (kúpna zmluva, zmluva o dielo), ktorá bola uzavretá medzi zákazníkom, ktorý nakupoval výrobky alebo služby spoločnosťou RAKY stav s.r.o.
3. Aktuálne znenie reklamačného poriadku je k dispozícii vo fyzickej forme v každej pobočke spoločnosti RAKY stav s.r.o.
4. Oprávnenie prijímať reklamácie má reklamačné oddelenie RAKY stav s.r.o. alebo predajné miesta, ktoré majú oprávnenie uzatvárať zmluvy.

2. Záručná doba

a.) Spoločnosť Raky stav s.r.o. poskytuje na svoje výrobky nasledovnú záruku, ktorá vychádza zo záručnej doby výrobcov týchto materiálov:

- 60 mesiacov na plastové profily a ich farebnú stálosť
- 60 mesiacov bezplatný záručný servis
- 36 mesiacov na výplne vchodových dverí GAVA
- 84 mesiacov na výplne vchodových dverí PERITO
- 24 mesiacov na sklo

24 mesiacov na kovanie a funkčnosť okien

24 mesiacov na príslušenstvo k oknám (parapety vonkajšie aj vnútorné, žalúzie, protihmyzové siete, rolety)

24 mesiacov na práce, ktoré sú súčasťou dodávky okien pri zmluvách o dielo

60 mesiacov na detail prípojnej špáry okna k stavebnému otvoru (t.j.

použitie tesniacich pásov na interiérovej aj exteriérovej strane)

120 mesiacov na detail prípojnej špáry okna k stavebnému otvoru (t.j.

použitie univerzálnej komprimovanej pásky Illbruck TP 654)

Predĺžená záruka na 120 mesiacov na okná a dvere = bezplatný záručný servis na 120 mesiacov. Platí pre zákazníkov, ktorý si objednajú viac ako 6ks okenných alebo dverových prvkov. / 7ks a viac /

Uvedené záručné doby platia v uvedenom rozsahu, pokiaľ nie je v zmluve uzatvorenej medzi objednávateľom a spoločnosťou RAKY stav s.r.o. uvedené inak.

b.) Priebeh reklamácie sa vždy riadi zmluvou uzatvorenou medzi objednávateľom a spoločnosťou RAKY stav s.r.o. a týmto reklamačným poriadkom

c.) Ak nie je uvedené inak, záručná doba začína plynúť prvý deň, ktorý nasleduje po dni, kedy bol výrobok alebo dielo prebraté zákazníkom.

d.) Zákazník musí dodávateľovi poskytnúť dostatočnú súčinnosť pri prevzatí výrobkov a prác, ktoré si objednal. Pokiaľ sa tak nestane, spoločnosť RAKY stav

s.r.o. nezodpovedá za vady výrobkov, ktoré vznikli po tom, ako bol zákazník riadne a podľa zmluvy vyzvaný na prebratie výrobkov.

e.) Koniec záručnej doby je ohraničený posledným dňom jej dohodnutej lehoty v 00:00 hod. Reklamácia musí byť nahlásená najneskôr v posledný deň pred uplynutím záručnej doby.

3. Vady, ktoré sú vylúčené z možnosti reklamácie

Vada je nedostatok vlastnosti výrobku, ktorú požadoval zákazník alebo ktorý vyplýva z právnych, resp. technických noriem platných pre daný výrobok.

1. Nie je možné reklamovať najmä tieto vady:

1. Vady, ktoré vznikli mechanickým poškodením, neodborným nastavením alebo nesprávnou údržbou po prevzatí výrobkov (pri kúpnych zmluvách) alebo po prevzatí diela (platí pre zmluvy o dielo)
2. Vady spôsobené neodbornou manipuláciou a montážou, ktorá bola vykonaná po prevzatí výrobkov
3. Vady vzniknuté v podmienkach s chemickou alebo fyzickou nerovnováhou v náväznosti na vlastnosti stavby (napr. vady projektu a použitých materiálov

pri stavbe, nadmerná prašnosť, vlhkosť, emisie...)

4. Vady vzniknuté v dôsledku vlastného alebo cudzieho zavinenia po prevzatí výrobku alebo diela (rozumie sa aj bezdôvodné odmietnutie prevzatia podľa článku 2 tohto dokumentu)
 5. Vady, ktoré vznikli na základe tzv. vyššej moci (požiar, záplavy, krupobitie a pod.)
2. Za vady nie je možné považovať vady vzniknuté pred odovzdaním výrobkov alebo diela a počas realizácie prác na diele, ak na dané výrobky už raz bola vzhľadom na tieto vady poskytnutá zľava. To isté platí aj pre príslušenstvo okien a dverí.

4. Záručné podmienky

1. Plastové profily (rámy, krídla, plastové výplne)

Reklamovateľné sú výhradne vady zjavné, vady, ktoré bránia riadnemu užívaniu plastového profilu a vady, ktoré znehodnocujú jeho fyzikálny stav. Posudzovanie, čo je reklamovateľnou vadou, vychádza z nasledovných zásad:

1. Optické vady musia byť posudzované za denného svetla zo vzdialenosti 1 meter pod uhlom, ktorý zodpovedá bežnému využitiu konkrétneho priestoru. Na vady, ktoré nie sú za týchto podmienok viditeľné, nemôže byť uznaná reklamácia (všeobecne platí, že vady menšie ako 0,5 mm sú prípustné, pretože spravidla nie sú rozpoznateľné voľným okom za uvedených podmienok).
2. Bodové alebo plošné poškodenia ako škrabance, farebné zmeny, povrchové nerovnosti nie sú vadou a sú prípustné, ak ich najväčší rozmer je menší ako 3 mm a ich počet nepresiahne 5 ks na jednom prvku (rám alebo krídlo zvlášť).
3. Škrabance sú prípustné tiež za podmienky, že súčet ich dĺžok na jednom prvku nepresiahne 90 mm a súčasne dĺžka najväčšieho z nich je menšia alebo rovná 30 mm.
4. Priehyb plastových profilov kolmo na rovinu okna je bežný, ak je v rozmedzí $\pm 1,9$ mm a 1 bm pri bielych prvkoch a $\pm 3,9$ mm na 1 bm pri farebných prvkoch. Tieto hodnoty priehybu sú odvodené od fyzikálnych vlastností plastového okenného profilu a voľným okom sú prakticky nerozoznateľné.

Vyššie uvedené zásady posudzovania kvality sú určené podľa STN EN 12608.

2. Sklenené výplne

Zásady pre posudzovanie vád na sklách sú nasledovné:

1. Zahmlenie medzipriestoru pri špeciálnych sklách

Záručná doba sa nevzťahuje na vznik kondenzátu vodných pár v medzipriestore dvojskla alebo trojskla (ďalej len izolačné sklo), pri ktorom aspoň jedno sklo je špeciálne. Špeciálnym sa rozumie sklo, ktoré svojou povrchovou úpravou (nerovnosťou alebo nevyhovujúcim chemickým zložením) zamedzuje dokonalému spojeniu skla a dištančného rámiku (jedná sa najmä o sklá ornamentové, vitrážové a pod.)

2. Výskyt interferencií (kríženie alebo prelínanie svetelných lúčov)

Interferencie môžu vznikáť pri izolačných sklách vo forme farebných lúčov, ktoré sú charakteristickým javom pri prekryvaní dvoch a viac svetelných vln. Vznikajú a sú pozorovateľné v závislosti na postavení pozorovateľa, sú neovplyviteľné a nie sú vadou skla.

3. Efekt dvojskiel

Izolačné sklo má v medzisklennom priestore uzavretú zmes plynov pod určitým tlakom. Pri tepelných zmenách vplyvom tepelnej rozťažnosti plynov môže vzniknúť krátkodobo konkávny alebo konvexný tvar skla (prehnutie). Je to prirodzená fyzikálne vlastnosť a nie je vadou skla.

4. Kondenzácia vodnej pary na vonkajších plochách

Tvorba kondenzátu na tabuli skla smerom do miestnosti je daná hodnotou súčiniteľa prestupu tepla, vlhkosťou vzduchu a vonkajšou a vnútornou teplotou. Podporuje ju tiež žiadna alebo slabá cirkulácia vzduchu v miestnosti, teda slabé alebo žiadne vetranie. Toto má za následok rosenie skla smerom do miestností pri vnútornej vlhkosti zvyčajne vyššej ako 50%. Je to fyzikálny jav a nie je to vadou skla. Zarosenie skla zvonku môže nastať vtedy, keď je vonku vysoká vlhkosť vzduchu a teplota skla je vyššia ako teplota vzduchu (jarné búrky, husté sneženie a pod.)

5. Prasknuté sklo

Praskanie skla vzniká preťažením a inváznym pôsobením (pôsobením sily) – úderom, pôsobením tepelne indukovaného napätia. Lom skla je prasklina, ktorá vznikla pnutím a nemôže byť uznaná za reklamovateľnú vadu.

6. Rezonancia medzisklenných mriežok

Rezonancia medzisklenných mriežok je bežný jav vzhľadom na to, že jednotlivé

mriežky sú medzi sklami prichytené bodovo. Nevplýva na užívateľské vlastnosti okna a nemôže byť uznaná ako reklamovateľná vada.

Vady na sklách sa hodnotia za denného svetla zo vzdialenosti 1 m pri takom uhle pohľadu, ktorý je predpokladaný pri používaní prvku.

Za vady sa pre jednotlivé zóny skla nepovažuje nasledovné:

Popis jednotlivých zón: F – zóna drážky (šírka 18 mm od hrany skla)

R – okrajová zóna (plocha 10% celkovej výšky resp.

šírky) H – hlavná zóna (ostatná plocha skla)

V zóne F sa za vady nepovažujú:

vonku ležiace poškodenia, ktoré neovplyvňujú pevnosť skla a neprekračujú šírku okrajových spojov
vo vnútri sa nachádzajúce drobné poškodenia, vyplnené tesniacim tmelom, bez voľných črepín
bodové a plošné zbytky vrátane škrabancov

neobmedzene V zóne R sa za vady nepovažujú:

bublíny, body a škvrnny, ak sú max. štyri o priemere menšom ako 3 mm na 1 m² skla a max. jedna s priemerom do 5 mm na 1 m² skla
bodové zbytky v medzisklenom priestore, ak sú max. štyri o priemere menšom ako 3 mm na 1 m² a max. jeden s priemerom do 5 mm na 1 m² skla
škrabance s max. súčtom ich dĺžok 90 mm, s jedným škrabancom o max. dĺžke 30 mm

V zóne H sa za vady nepovažujú:

bublíny, body a škvrnny, ak sú max. štyri s priemerom do 2 mm na 1 m² skla a max. jedna s priemerom do 5mm na 1 m² skla
vlasové škrabance (ak nie sú nahromadené)

3. Kovanie

1. Zákazník je povinný si pri preberaní okien skontrolovať jednotlivé funkcie kovania okna, ktoré si objednal (mikrovetranie, zacvakávače, poistky proti chybné manipulácii). Chýbajúce časti kovania nie je možné reklamovať po fyzickom prebratí výrobku a podpísaní odovzdávacieho protokolu, resp. dodacieho listu.
2. Reklamácie nefunkčnosti alebo zníženej funkčnosti kovania nemôžu byť uznané v prípadoch, keď nefunkčnosť vznikla nesprávnym používaním výrobku alebo znečistením kovania pri dodatočných stavebných prácach, ktoré RAKY stav s.r.o. nerealizovala.

4. Žalúzie

Ako reklamácia nebude uznané nasledovné:

1. čiastočné alebo celkové opotrebovanie výrobku
2. mechanické poškodenie jednotlivých častí žalúzie
3. prasknutie alebo pretrhnutie ovládacej retiazky žalúzie
4. ani tzv. „celotieniace“ žalúzie nezabezpečujú úplné zatienenie miestnosti
5. medzera medzi lamelami žalúzie a zasklievacími lištami do 3 mm
6. medzera medzi nosníkom žalúzie a zasklievacou lištou rámu alebo krídla, v ktorom je osadená, o veľkosti do 3 mm
7. šikmý chod žalúzie, ak je v tolerancii do 5 mm

5. Vonkajšie a vnútorné parapety

Reklamácia bude uznaná výhradne na vady, ktoré sú zjavné, brániace riadnemu užívaniu, alebo znehodnocujúce fyzický stav parapety. Posúdenie, čo je vadou, vychádza z nasledovnej charakteristiky:

1. Mechanické poškodenia a optické vady

Je posudzované pri dennom svetle zo vzdialenosti 1 meter pod uhlom, ktorý zodpovedá bežnému používaniu výrobku. Všeobecne platí, že vady menšie ako 5 mm nie sú z uvedenej vzdialenosti rozpoznateľné a nie je možné ich reklamovať.

2. Rôzne povrchové poškodenia

Tieto poškodenia sú prípustné vtedy, ak je najväčšie z nich menšie ako 5 mm a ich celkový počet a jednom výrobku nepresiahne 5 ks. Pre škrabance platí, že ich celková dĺžka na jednom výrobku je menej ako 45 mm, pričom najväčší z nich nepresiahne 15 mm.

6. Siete proti hmyzu

Ako nereklamovateľné bude posúdené nasledovné:

1. bežné opotrebovanie
2. vady spôsobené iným ako na to určeným použitím
3. vady spôsobené mechanickým poškodením pri nesprávnej inštalácii
4. medzery medzi časťou rámu siete a rámom okna, do ktorého je osadená, do veľkosti 2 mm
5. medzera medzi spodnou časťou štulového krídla a sieťou, ktorá vzniká v dôsledku funkčného tvaru uvedeného druhu krídla
6. umiestnenie (najmä výška umiestnenia) madla pri dverových otváracích sieťach
7. rozmer a funkčnosť siete dodanej firmou RAKY stav s.r.o. na okná, ktoré neboli vyrobené firmou RAKY stav s.r.o.
8. farebnú nezhodnosť jednotlivých výrobkov, ak neboli dodávané v tom istom čase
9. zatienenie miestnosti v dôsledku montáže okennej alebo dverovej siete

7. Ostatné doplnky

Na ostatné doplnky, ktoré sú dodávané spolu s oknami a nie sú priamo spomenuté v tomto reklamačnom poriadku, sa vo všeobecnosti vzťahujú reklamačné poriadky subdodávateľov, ktorí tieto výrobky dodávajú spoločnosti RAKY stav s.r.o.

8. Stavebné a montážne práce

1. Ako oprávnená reklamácia nemôže byť uznaná vada stavebných alebo montážnych prác, ktorá sa prejaví až po ukončení celej stavby (napr. v náväznosti na zateplenie, úpravy omietok alebo akékoľvek iné úpravy exteriéru alebo interiéru stavby a pod.)
2. Reklamovať je možné len práce, ktoré boli vykonané spoločnosťou RAKY stav s.r.o. a boli riadne objednané v zmluve.
3. Ako reklamáciu stavebných a montážnych prác ďalej nie je možné uznať:
 1. ak boli dodatočne odstránené podkladové profily, podložky alebo klíny
 2. ak boli dodatočne odstránené kotviace prvky
 3. ak boli po odovzdaní diela urobené ďalšie zásahy, ktoré nerealizovala spoločnosť RAKY stav s.r.o.

Uvedené zásady posudzovania kvality jednotlivých výrobkov a prác sú v súlade so smernicami príslušných subdodávateľov a výrobcov.

5. Miesto a spôsob uplatňovania reklamácií, priebeh odstraňovania väd

- a.) spoločnosť RAKY stav s.r.o. prijíma reklamácie písomne (rozumie sa aj faxová alebo e-mailová forma) prostredníctvom na to poverených pracovníkov a na predajných miestach spoločnosti. V reklamácií musí byť zreteľne uvedené číslo zmluvy uzatvorenej medzi spoločnosťou RAKY stav s.r.o. a zákazníkom a presný popis reklamovanej vady. Reklamácia musí byť vecná, aby sa z nej dalo jednoznačne určiť o akú závalu sa jedná. Na reklamáciu je možné použiť aj formulár, ktorý je k dispozícii na predajných miestach spoločnosti.
- b.) Pri podaní reklamácie môže byť zákazník vyzvaný na predloženie originálu zmluvy podpísanej so spoločnosťou RAKY stav s.r.o.
- c.) Predpokladom uplatnenia zodpovednosti za vady v reklamačnom

konaní voči RAKY stav s.r.o. je preukázateľný prechod vlastníckeho práva k výrobkom na zákazníka (zákazník musí byť vlastníkom výrobkov a prác), t.j. musia byť uhradené všetky splatné faktúry týkajúce sa daných výrobkov a prác.

d.) Spoločnosť RAKY stav s.r.o. sa k riadne prijatej reklamácie zaväzuje vyjadriť

a v prípade opodstatnenej reklamácie ju odstrániť do 30 dní odo dňa jej prijatia. Toto platí pokiaľ sa so zákazníkom nedohodne inak.

e.) O každej reklámii je vyhotovený zápis – reklamačný protokol, ktorý podpisuje zákazník a zástupca spoločnosti RAKY stav s.r.o.

6. Záverečné ustanovenia

a.) Tento reklamačný poriadok spoločnosti RAKY stav s.r.o. platí od 9.6.2009.

b.) Tento reklamačný poriadok platí nezávisle popri všeobecných zmluvných podmienkach RAKY stav s.r.o., ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.