

Reklama ný poriadok a záru né podmienky spoločnosti RAKY stav s.r.o.

1. Všeobecné ustanovenia

1. Každé uplat ovanie 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 obč ianskeho alebo obchodného zákona a inými právnymi predpismi, alej smernicami pre posudzovanie kvality jednotlivých materiálov použitých pri výrobe okien a doplnkov dodávaných spoločnosťou s oknami.
2. Na posúdenie, ktorý právny prepis je nutné v konkrétnom reklama nom prípade aplikova , 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 reklama ného poriadku je k dispozícii vo fyzickej forme v každej pobo ke spoločnosti RAKY stav s.r.o.
4. Oprávnenie pr íma reklamácie má reklama né oddelenie RAKY stav s.r.o. alebo predajné miesta, ktoré majú oprávnenie uzatvára zmluvy.

2. Záru ná doba

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

- 60 mesiacov na plastové prof ly a ich farebnú stálos
- 36 mesiacov na výplne vchodových dverí GAVA
- 84 mesiacov na výplne vchodových dverí PERITO
- 24 mesiacov na sklo

24 mesiacov na kovanie a funk nos 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

120 mesiacov na detail prípojnej špáry okna k stavebnému otvoru (t.j. použitie tesniacich pásov na interiérovej aj exteriérovej strane)

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 reklamným 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 vlastností 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 záruka. 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 sú počet ich dĺžok na jednom prvku nepresiahne 90 mm a sú aspoň jedna najväčšia 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 mm pri bielych prvkoch a $\pm 3,9$ mm na 1 mm pri farebných prvkoch. Tieto hodnoty priehybu sú odvodené od fyzikálnych vlastností plastového okenného profilu a vo vým okom sú prakticky nerozoznateľné.

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

2. Sklenené výplne

Zásady pre posudzovanie vad na sklách sú nasledovné:

1. Zahmlenie medzipriestoru pri špeciálnych sklách

Zaručená doba sa nevzťahuje na vznik kondenzátu vodných pár v medzipriestore dvojskla alebo trojskla (okrem izolované 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 dištancného rámu (jedná sa najmä o sklá ornamentové, vitrážové a pod.)

2. Výskyt interferencií (kríženie alebo prelínanie svetelných lúčov)

Interferencie môžu vzniknúť pri izolovaných 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

Izolované sklo má v medzisklenom 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 fyzikálna 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 a 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 pre ažením a inváznym pôsobením (pôsobením sily) – úderom, pôsobením tepelne indukovaného napätia. Lom skla je prasklina, ktorá vznikla pnutím a nemôže by 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 by 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 neovplyvujú pevnosť skla a neprekračujú šírku okrajových spojov

vo vnútri sa nachádzajúce drobné poškodenia, vyplnené tesniacim tmelom, bez voľných čepín

bodové a plošné zbytky vrátane škrabancov neobmedzene

V zóne R sa za vady nepovažujú:

bublíny, body a škvrnky, 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 medzisklennom 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 škvryny, 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, zacvakávanie, poistky proti chybnéj 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 zneistením kovania pri dodatočných stavebných prácach, ktoré RAKY stav s.r.o. nerealizovala.

4. Žalúzie

Ako reklamácia nebude uznaná nasledovne:

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, o 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 jedným 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. Sieť 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 rámom siete a rámom okna, do ktorého je osadená, do veľkosti 2 mm
5. medzera medzi spodnou časťou štulpového 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 funkčný nos 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 odtieni
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 reklama nom poriadku, sa vo všeobecnosti vz ahujú reklama né poriadky subdodávate ov, ktorí tieto výrobky dodávajú spoloč nosti 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 ukon ení 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 spoloč nosou RAKY stav s.r.o. a boli riadne objednané v zmluve.
3. Ako reklamáciu stavebných a montážnych prác alej nie je možné uznať :
 1. ak boli dodato ne odstránené podkladové profily, podložky alebo kliny
 2. ak boli dodato ne odstránené kotviace prvky
 3. ak boli po odovzdaní diela urobené ďalšie zásahy, ktoré nerealizovala spoloč nos 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.) spoloč nos 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 spoloč nosti. V reklamácií musí byť zreteľne uvedené číslo zmluvy uzatvorenej medzi spoloč nosou 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 spoloč nosti.

b.) Pri podaní reklamácie môže byť zákazník vyzvaný na predloženie originálu zmluvy podpísanej so spoloč nosou RAKY stav s.r.o.

c.) Predpokladom uplatnenia zodpovednosti za vady v reklama nom konaní vo i RAKY stav s.r.o. je preukázate ný prechod vlastníckeho práva k výrobkom na zákazníka (zákazník musí by vlastníkom výrobkov a prác), t.j. musia by uhradené všetky splatné faktúry týkajúce sa daných výrobkov a prác.

d.) Spolo nos RAKY stav s.r.o. sa k riadne pr atej reklamácie zaväzuje vyjadri a v prípade opodstatnenej reklamácie ju odstráni do 30 dní odo d a jej pr atia. Toto platí pokia sa so zákazníkom nedohodne inak.

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

6. Závere né ustanovenia

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

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