

**ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD
FIRMY SOKOL OKNA
PRO PLASTOVÉ A HLINÍKOVÉ OTVOROVÉ
VÝPLNĚ A JEJICH PŘÍSLUŠENSTVÍ**

Poslední aktualizace ke dni: 23. listopadu 2012

OBSAH ZÁRUČNÍCH PODMÍNEK A REKLAMAČNÍHO ŘÁDU PRO PLASTOVÉ A HLINÍKOVÉ PRVKY:

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ	3
II. DÉLKA A PLYNUTÍ ZÁRUČNÍ DOBY	4
III. VADY VÝSLOVNĚ VYLOUČENÉ Z MOŽNOSTI REKLAMACE	5
IV. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY REKLAMACÍ	6
IV. 1 Plastové profily (rámy a křídla)	6
IV. 1 Hliníkové profily (rámy a křídla)	7
IV. 2 Skleněné výplně	8
IV. 3 Žaluzie	11
IV. Vnitřní a vnější parapety	11
4	
IV. Sítě proti hmyzu	11
5	
IV. Stavební a montážní práce	12
6	
IV. Sekční vrata	12
6	
V. MÍSTO A ZPŮSOB UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ A PRŮBĚH ODSTRAŇOVÁNÍ DŮVODNĚ	
REKLAMOVANÝCH (ZÁRUČNÍCH) VAD	13
VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	15

ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI SOKOL OKNA PRO PLASTOVÉ A HLINÍKOVÉ OTVOROVÉ VÝPLNĚ A JEJICH PŘÍSLUŠENSTVÍ

I. Všeobecná ustanovení

(1) Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných firmou Sokol Okna všem jejím zákazníkům se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, jakož i zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

(2) Pro posouzení toho, který z uvedených právních předpisů je nutno na průběh reklamačního procesu aplikovat, je vždy rozhodný typ konkrétní smlouvy uzavřené se zákazníkem (smlouva o dílo či kupní smlouva podle občanského nebo obchodního zákoníku). Zákon na ochranu spotřebitele se však aplikuje na každou reklamaci z obchodní situace, v níž zákazníkem byla fyzická či právnická osoba nakupující výrobky a služby od firmy Sokol Okna za jiným účelem než za účelem podnikání s nimi (např. další prodej nebo montáž).

(3) Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je zveřejněno na internetových stránkách firmy Sokol Okna (<http://www.sokolokna.cz>), přičemž v tištěné podobě je k dispozici rovněž v sídle firmy adresou: Břetislavova 33, Břeclav 690 02.

II. Délka a plynutí záruční doby

(1) Záruční doba na plastové a hliníkové prvky dodávané firmou Sokol Okna činí vždy **60 měsíců**. Záruční doba na příslušenství, které není standardně dodáváno s plastovými, nebo hliníkovými prvky (žaluzie exteriérové, žaluzie interiérové, rolety, sítě proti hmyzu, dveřní okrasné výplně, pohyblivé slunolamy, zvonkové a přístupové domovní systémy) činí **24 měsíců**. 24 měsíční záruční lhůta je platná i pro komponenty oken a dveří, na které jejich výrobci či dodavatelé dávají záruku jen 24 měsíců a to samozavírače, ramínka samozavíračů, zámky elektromechanické, zámky elektromotorické, mechanické samozamykací zámky, elektrické otvírače, elektro pohony oken, dveřní okrasné výplně a dveřní kliky. Záruční doba na montážní a stavební práce tvořící součást dodávky činí **36 měsíců**.

(2) Část záruční doby podle odstavce 1 překračující 24 měsíců (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 zákazníkem a firmou Sokol Okna.

(3) Řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a firmou Sokol Okna může záruční doby uvedené v odstavci 1 prodloužit, popřípadě i vyloučit. Stanoví-li příslušná smlouva po dohodě se zákazníkem záruční dobu delší či kratší než 60 měsíců (avšak vždy v minimální délce alespoň 24 měsíců, jde-li o prodej a montáž nově vyrobených plastových, nebo hliníkových prvků), řídí se průběh případné reklamace v celém rozsahu příslušnou smlouvou. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a firmou Sokol Okna upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odchylně od tohoto reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva –

v ostatních otázkách příslušnou smlouvou neřešených se uplatní tento reklamační řád.

(4) Počátek plynutí záruční doby je uveden vždy v ustanovení článku IV příslušné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a firmou Sokol Okna (smlouva o dílo – „Odpovědnost za vady díla v záruční době“, kupní smlouva – „Odpovědnost za vady dodaného zboží“). Není-li počátek plynutí záruční doby uveden (uzavření jiné smlouvy než kupní či o dílo, uzavření smlouvy v ústní formě a podobně), počíná záruční doba plynout prvního dne následujícího po dni předání a převzetí plastových, nebo hliníkových prvků.

(5) Neposkytne-li zákazník firmě Sokol Okna potřebnou součinnost při předání a převzetí díla (smlouva o dílo) nebo při předání a převzetí objednaných plastových, nebo hliníkových prvků (kupní smlouva), firma Sokol Okna neodpovídá za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí zákazníkem.¹⁾

(6) Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty v 00⁰⁰ hod. Reklamované zboží musí být firmou Sokol Okna přijato k uplatnění reklamace nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby; jde-li o reklamace plastových, nebo hliníkových prvků a stavebních prací, musí být oznámení o výskytu záručních vad učiněno rovněž nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.

(7) Pro případ odstranění nepřiměřené tvrdosti si firma Sokol Okna vyhrazuje právo přijmout k vyřízení i reklamaci učiněnou v prvním pracovním dnu následujícím po dni, jímž záruční lhůta uplynula. Na využití tohoto práva nevzniká zákazníkovi žádný právní nárok. Pro přijetí reklamace je rozhodující povaha nepřiměřené tvrdosti, která zákazníkovi hrozí nebo může hrozit, přičemž její hodnocení smí se zřetelem ke všem okolnostem konkrétního případu provést pouze obchodní zástupce uvedený v článku I odstavci 4 tohoto článku.

III. Vady výslovně vyloučené z možnosti reklamace

- (1) Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady plastových, nebo hliníkových prvků vzniklé:
- a) mechanickým poškozením, neodborným seřízením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla (u smluv o dílo) nebo po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových, nebo hliníkových prvků (u smluv kupních);
 - b) neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí objednaných prvků dodávaných na základě kupní smlouvy (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než pověřený pracovník nebo zaměstnanec firmy Sokol Okna);
 - c) používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku (např. vady projektu a materiálů použitých při stavbě) a v závislosti na specifických místních podmínkách (např. zvýšená vlhkost, prašnost, emise a podobně);
 - d) vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla (u smluv o dílo) nebo po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových či hliníkových prvků (u smluv kupních), přičemž pro účely odpovědnosti za vady se okamžikem předání v souladu s ustanovením článku II odstavce 5 tohoto reklamačního řádu rozumí také bezdůvodné odmítnutí předání a převzetí, ačkoli plastové, nebo hliníkové prvky (u kupní smlouvy) nebo dílo jako celek (u smlouvy o dílo) nevykazují vady způsobitelné přivodit nemožnost užívat dílo nebo plastové či hliníkové prvky k určenému účelu;
 - e) neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany zákazníka (např. seřizování, lakování, ohýbání, lepení a další úkony realizované svépomocí, které zasahují především do konstrukčních částí plastových, nebo hliníkových prvků a do viditelných ploch);
 - f) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, vichřice, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů, kosmického odpadu a podobně).

(2) Za reklamovatelné dále nelze považovat jakékoli vady konkrétních plastových, nebo hliníkových prvků uvedené v ustanovení odstavce 1 tohoto článku vzniklé před montáží, během montáže nebo po montáží, pokud byla na základě dohody se zákazníkem na tyto konkrétní prvky poskytnuta sleva. Obdobně to platí i pro reklamační vady stavebních a montážních prací.

¹⁾ Ustanovení tohoto a všech předchozích odstavců (1, 2, 3 a 4) neplatí, jestliže se nejedná o smlouvu připravenou firmou Sokol Okna, neboť jiná smlouva může obsahovat ve věcech záruk a reklamací odchylná ustanovení.

- (3) Jako reklamace příslušenství, které není dodáno firmou Sokol Okna a standardně dodáváno s plastovými, nebo hliníkovými prvky, nemohou být uznány jeho vady vzniklé ze stejného důvodu jako vady plastových, nebo hliníkových prvků uvedené v ustanovení odstavce 1 tohoto článku.

IV. Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací

Informace týkající se zvláštních podmínek reklamací firma Sokol Okna poskytuje v souladu s ust. § 8 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů („Zákon klamání spotřebitele“).

IV. 1 Plastové profily (rámy a křídla)

Reklamovatelnými vadami jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání plastového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad, jejichž splnění a dodržení se zákazník může dovolat (není-li uvedeno jinak, platí zásady pro oba druhy profilů):

1. Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1 m 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).
2. Bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo křídla a vady, jako např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom plastovém prvku (rám a křídlo zvlášť).
3. Škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom plastovém prvku je menší než 90 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.
5. Průhyb PVC profilů kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí $\pm 1,9$ mm na běžný metr délky profilu pro

bílé profily, u barevných je povolený průhyb $\pm 3,8$ mm. Tento průhyb je pouhým okem prakticky nerozeznatelný a je odvozen od malé tepelné vodivosti PVC profilů.

5. Na svarech v rozích plastových prvků nesmí být vidět zbytky otřepení kaširovací fólie nebo (v případě profilů s kašírem na jedné, zpravidla vnější straně) bílá místa. Pro posuzování těchto optických vad se v celém rozsahu použije zásada uvedená v odstavci 1. Za vadu nelze považovat ani stav, kdy budou bílá místa svarů zabarvena krycí tužkou nebo voskem, nelze-li krytí či nerovnosti svarů za světelných podmínek definovaných v odstavci 1 rozeznat vůbec anebo jen s nepoměrnými obtížemi.
6. Výrobní tolerance výšky, šířky, tloušťky a pravoúhlosti dveřních křidel dodaných firmou Sokol Okna odpovídá podle ČSN EN 1529 (74 7013) v definovaných parametrech minimálně třídě tolerance 1 (*výška/šířka* $\pm 2,0$ mm, *tloušťka* $\pm 1,5$ mm a *pravoúhlost* $\pm 1,5$ mm). Výrobky nemusí zde uvedenou normu splňovat, jestliže byly v rámci výroby provedeny na žádost zákazníka operace ovlivňující směrodatné rozměry – drážkování, speciální povrchové úpravy a podobně.
5. Výrobní tolerance celkové a místní rovinnosti dveřních křidel dodaných firmou Sokol Okna odpovídá podle ČSN EN 1530 (74 7012) minimálně třídě tolerance 1 (mezní odchylky *zkroucení* a *podélného průhybu* do 10 mm, *příčného průhybu* 6 mm a *místní rovinnosti* 0,6 mm). Uvedené parametry však podle citované normy platí jen pro dveřní křídla dodávaná bez zárubní, resp. Nezávisle na nich, a netýkají se dveřních křidel z dveřních kompletů.

IV. 3 Hliníkové profily (rámy a křídla)

Reklamovatelnými vadami jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání hliníkového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad, jejichž splnění a dodržení se zákazník může dovolat (není-li uvedeno jinak, platí zásady pro všechny druhy profilů)

1. Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1 m 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). Stupeň lesku musí být v rozmezí ± 10 jednotek od předepsané hodnoty pro povlaky s leskem vyšším než 50 jednotek a v rozmezí ± 7 jednotek pro povlaky s leskem menším než 50 jednotek. Barevný odstín se porovnává vizuálně v souladu s normou ČSN EN ISO 3668(2).
2. Bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo křídla a vady, jako např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom hliníkovém prvku (rám a křídlo zvlášť).
3. Škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom hliníkovém prvku je menší než 90 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.
4. Průhyb AL rámových profilů kolmo v rovině okna je nereklamovatelný v rozmezí jedné tisícin délky profilu pro. Tento průhyb je pouhým okem prakticky nerozeznatelný a je odvozen od tepelné vodivosti AL profilů.
5. Na spojích v rozích hliníkových prvků nesmí být vidět zbytky ořepení kaširovací fólie, nebo hliníkové ořepy v případě profilů s lakem. Pro posuzování těchto optických vad se v celém rozsahu použije zásada uvedená v odstavci 1. Za vadu nelze považovat ani stav, kdy budou místa spojů profilů vykazovat rozdíly ve výšce profilů menší než jedna setina výšky profilů anebo když budou spoje hliníkových profilů vykazovat mezeru užší než 0,5 mm.
6. Výrobní tolerance výšky, šířky, tloušťky a pravouhlosti dveřních křidel dodaných firmou Sokol Okna odpovídá podle ČSN EN 1529 (74 7013) v definovaných parametrech minimálně třídě tolerance 1 (*výška/šířka* $\pm 2,0$ mm, *tloušťka* $\pm 1,5$ mm a *pravouhlost* $\pm 1,5$ mm). Norma platí pro dveřní křídla, která se dodávají bez zárubní, popř. nezávisle na nich. Tato norma neplatí pro dveřní křídla dveřních kompletů.
7. Výrobní tolerance celkové a místní rovinnosti dveřních křidel dodaných firmou Sokol Okna odpovídá podle ČSN EN 1530 (74 7012) minimálně třídě tolerance 1 (mezní odchylky *zkroucení* a *podélného průhybu* do 10 mm, *příčného průhybu* 6 mm a *místní rovinnosti* 0,6 mm). Uvedené parametry však podle citované normy platí jen pro dveřní křídla dodávaná bez zárubní, resp. nezávisle na nich, a netýkají se dveřních křidel z dveřních kompletů
8. Nedolakování polyamidových můstků a jiných nepohledových ploch profilů při zavřeném stavu nelze považovat za reklamovatelnou vadu.
9. Nerovnosti mezi zasklívacími lištami v jednom prvku v rozmezí menším než 0,5 mm nelze považovat za reklamovatelnou vadu.
10. Je-li samozavírač opatřen pečeti na nastavovacích šroubech, která je poškozena, zákazník hradí nastavení samozavírače jako servisní úkol v částce dle skutečných nákladů.
11. Mezery mezi krycími lištami na fasádních prvcích ve svislé rovině nebo na styku vodorovné se svislou lištou nelze považovat za reklamovatelnou vadu. Jedná se o předepsané konstrukční řešení pro oddilátování hliníkových profilů.
12. Anodická oxidace (eloxování) hliníku. Může mít od jednotlivých dodavatelů, nebo z jednotlivých výrobních dávek mírně odlišný

odstín. Toto nelze považovat za reklamovatelnou vadu.

13. Barvy RAL 9006, 9007 a jiné metalické barvy mohou mít různou orientaci metalických pigmentů, což je přirozená vlastnost všech metalických barev. Toto způsobuje vznik barevných efektů a nelze toto považovat za reklamovatelnou vadu.
14. Vyvážení oken a dveří: Maximální přípustná odchylka rovinnosti osazeného prvku pro prvky do délky 3m je 2 mm / m délky od svislého a vodorovného směru; maximálně však 3 mm. (dle *TNI 74 6077 Okna a vnější dveře – Požadavky na zabudování*)

6 z 13

15. Za reklamaci nelze považovat neúplné zatažení závory na samozamykacích zámcích při neúplném stlačení dveřní kliky při otvírání dveří. Toto může způsobit po uvolnění tlaku na kliku opětovné vrácení závory do vystrčené polohy a tím pádem nedovření křídla a neuzamčení dveří při snaze dveře dovřít.
16. Za reklamaci nelze považovat mezeru o velikosti menší než jedna tisícina délky krycí lišty na spoji fasádních prvků sloupek příčnick, která vzniká a je technologicky nutná při utěšňování těchto spojů z důvodu dilatace a odvodnění.

IV. 2 Skleněné výplně

Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad, když za závadu se nepovažuje:

1. Zamlžení meziprostoru u speciálních skel

Záruční doba se nevztahuje na vznik kondenzátu vodních par v meziprostoru dvojskla či trojskla, která jsou tvořena alespoň jedním sklem speciálním. Speciálními skly se rozumí taková skla, která svou povrchovou úpravou – nerovností profilu anebo nevyhovujícím chemickým složením – zamezí dokonalému utěsnění spoje hliníkového rámečku a povrchu tabule skla (považují se za ně skla ornamentní, vitrážová, chodopaková, ohýbaná, vyboulená a podobně).

2. 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.

3. Efekt dvojskel

Izolační dvojsklo má mezi tabulemi uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování plastových či hliníkových 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.

4. Anizotropie u tvrzených skel

Vzniká u skla, které bylo za účelem zlepšení mechanických vlastností ošetřeno tzv. předpínacím procesem. Rozdílnými zónami napětí vzniká dvojitý lom světelných paprsků, zviditelňují se spektrálně barevné kruhy, motivy mraků a podobně.

5. Kondenzace na vnějších plochách (rosení)

Tvorba kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určena hodnotou součinitele tepelného prostupu „ U_w “, vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Je podporována omezenou cirkulací vzduchu (slabým či žádným větráním, záclonami a podobně). U izolačního skla s obzvláště 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.

6. 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.

7. Izolační sklo s meziskelními příčkami

Změnám délky meziskelních 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 plastových, nebo hliníkových 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 čockami), kterým nelze nikdy dokonale zabránit z důvodu implantace mřížek do hmoty skla.

7 z 13

8. Prasklina ve skle

Přetížení skla nenadálým invazivním působením (tj. Za použití síly) – typicky úderem, nárazem pohyblivých částí plastového, nebo hliníkového 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.

9. 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.

8. Prasknutí skla vlivem tepelného šoku

Tepelný šok vznikne náhlým přehřátím určité částečné plochy skla a to způsobí pnutí v samotné ploše skla. V případě že není sklo patřičným způsobem tepelně zpevněno (tepelně tvrzené sklo), nalepení jakýchkoliv materiálů na plochu skla, umístění zdrojů tepla v těsné blízkosti skla, nebo umístění tmavých předmětů v těsné blízkosti skla může mít za následek místní přehřátí skla a tím může vzniknout tepelný šok a dojít k prasknutí skla.

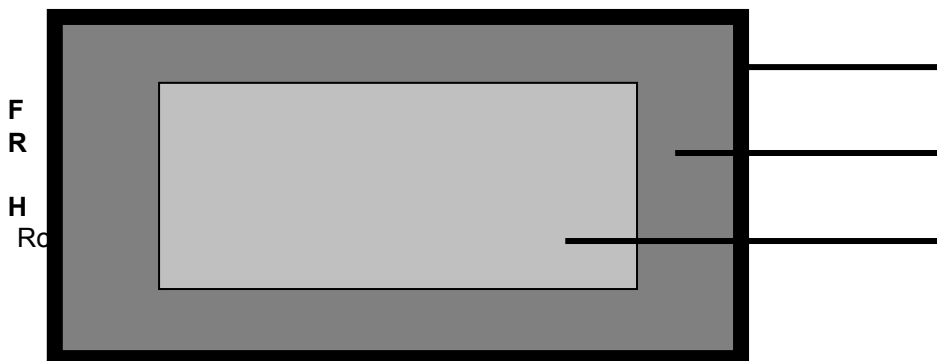
Hodnocení vad skel u plastových, nebo hliníkových prvků

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

ZÓNA F

ZÓNA R

ZÓNA H



8 z 13

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 1 m² plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm - plocha tabule nad 1 m² plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm <p>Zbytky bodové v prostoru mezi tabulemi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - plocha tabule do 1 m² plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm - plocha tabule nad 1 m² plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm <p>Plošné zbytky z výroby na meziskelním rámečku:</p> <ul style="list-style-type: none"> - max. 1 ks o plošném rozsahu menším než 3 cm² <p>Škrábance:</p> <ul style="list-style-type: none"> - součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 90 mm - délka jediného škrábance: max. 30 mm <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 1 m²: max. 2 vady o průměru menším než 2 mm - plocha tabule nad 1 m²: max. 3 vady o průměru menším než 2 mm - plocha tabule nad 2 m²: max. 5 vad o průměru menším než 2 mm <p>Škrábance</p> <ul style="list-style-type: none"> - součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 45 mm - délka jediného škrábance: max. 15 mm <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 – 1,00 mm – přípustné bez omezení mimo nahromadění (Nahromadění: v kruhové ploše o průměru 20 cm se vyskytují max. 4 vady.)</p>

IV. 3 Žaluzie

Jako reklamovatelné vady žaluzií nebudou uznány následující vady (vesměs 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, a
- f) šikmý chod mimo toleranci – viz dále uvedené vyobrazení.

Tolerance šikmého chodu:

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

9 z 13

IV. 4 Vnitřní a vnější parapety

Reklamovatelnými vadami mohou být 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:

1. Mechanická poškození a optické vady

Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1 m 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 0,5 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat).

10) 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 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku.

IV. 5 Sítě proti hmyzu

Jako reklamace sítí proti hmyzu nebudou uznány následující vady (vesměs 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,
- 10) vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné instalace.

IV. 6 Stavební a montážní práce

10) Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných firmou Sokol Okna 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).

(2) Provádí-li stavební a montážní práce jiný dodavatel než firma Sokol Okna, nelze jako reklamace uznat žádné vady takto realizovaných prací.

(3) Jako reklamace dále není možno uznat následující zásahy:

- a) odstranění podkladových profilů či vyrovnávacích podložek;
 - b) odstranění kotvicích prvků;
- 10) další zásahy nerealizované pracovníky firmy Sokol Okna a v konečném důsledku způsobilé ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací.**

10 z 13

IV. 7 Sekční vrata

- (1) Na funkčnost sekčních garážových vrat Olymp Doors je za dále stanovených podmínek poskytována prodloužená 5 letá záruční lhůta.
Na sekční průmyslová vrata, elektrické pohony a elektrické příslušenství je za dále stanovených podmínek poskytována 2 letá záruční lhůta.
Na náhradní díly se vztahuje šestiměsíční záruční lhůta, nestanoví-li zákon lhůtu delší.
- (2) Uvedenou záruku lze uplatnit pouze v zemi, v níž bylo zboží zakoupeno a dodáno, a to výhradně prostřednictvím dodavatelské firmy výrobce. Nezbytným předpokladem a podkladem pro uplatnění záruky je originální označení výrobku výrobním štítkem s číslem, řádně vyplněný záruční list, servisní knížka včetně všech záznamů o provádění pravidelného servisu dodavatelem a doklad o koupi.
Záruční lhůta počíná běžet ode dne montáže a předání vrat uživateli, nejpozději však po uplynutí lhůty 2 měsíců od vyfakturování vrat výrobcem.
Záruka zaniká v okamžiku odstranění nebo porušení výrobního štítku nebo výrobního čísla jako i nepředložením záručního listu a dokladu o koupi.
Prodloužená záruka zaniká nedodržením servisních intervalů stanovených výrobcem nebo nezasláním servisního listu a to dnem plánované avšak neobjednané prohlídky.
- (3) Záruka se vztahuje na všechny nedostatky vzniklé materiálovou vadou nebo vadou při výrobě. Firma Sokol Okna si během záruční doby vyhrazuje právo rozhodnout, zda nahradí vadné zboží za nové, nebo vadné zboží opraví, případně poskytne slevu. Náklady na demontáž, opravu, zaslání a montáž v případě reklamace po dobu zákonné záruční lhůty hradí dodavatel, v prodloužené záruční lhůtě dle tohoto záručního listu hradí tyto náklady uživatel. Záruka se vztahuje pouze na škody na předmětu dodávky. Vyměněné díly se stávají majetkem firmy Sokol Okna.
- (4) Kupující (konečný uživatel) je povinen nejméně 1× za každých 12 měsíců od koupě garážových vrat a nejméně 1× za každých 6 měsíců od koupě průmyslových vrat nebo garážových vrat se stáním pro více vozidel zajistit odbornou jím hrazenou servisní prohlídku u dodavatele nebo jiné firmy doporučené výrobcem Olymp Doors s.r.o.

Kopie protokolu o každé servisní prohlídce musí být nejpozději do 14 dnů po provedení každé kontroly zaslána spolu s kopií orazítkované strany s přehledem prohlídek v servisní knížce výrobcí na adresu dodavatele : Sokol Okna, Břetislavova 33, 690 02 Břeclav
nebo e-mailem na: objednavky@sokolokna.cz
kalkulace@sokolokna.cz

- (5) Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady sekčních vrat vzniklé:
- a) neodbornou montáží nebo neodborným uvedením do provozu

- b) neodbornou obsluhou, jakož i zanedbanou péčí a údržbou, zejména se nevztahuje na škody vzniklé na věcech nebo zdraví osob
- c) mechanickým poškozením zapříčiněným neodbornou přepravou a montáží
- d) nedbalostí nebo úmyslným poškozením
- e) opravou provedenou nekvalifikovanými pracovníky
- f) běžným opotřebením (obzvláště u ocelových lanek, torzních pružin, koleček těsnících gum apod.)
- g) vnějšími vlivy jako např. působení ohně, vody, slunce, solí, zásad, kyselin, či neobvyklých vlivů prostředí (např. vysoká prašnost),
- h) jakýmkoli zásahy do originálního laku
- i) poškozením originálního laku zjištěným po předání vrat
- j) mechanickým poškozením způsobeným jakoukoli osobou nebo předmětem zjištěným po předání vrat
- k) použitím dílů jiných dodavatelů bez souhlasu výrobce

11 z 13

V. Místo a způsob uplatňování reklamací a průběh odstraňování důvodně reklamovaných (záručních) vad

- (1) Firma Sokol Okna přijímá reklamace písemně, elektronicky nebo osobně prostřednictvím pověřených pracovníků na obchodních zastoupeních uvedených v ustanovení článku I tohoto reklamačního řádu. Není-li v řádně uzavřené smlouvě mezi zákazníkem a firmou Sokol Okna sjednáno něco jiného, lze jako oprávněné přijímat výhradně osobní, elektronické, anebo písemné reklamace podané tak, aby z nich bylo zřejmé, jaké konkrétní části zakázky se týká (plastový prvek, hliníkový 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 – k podrobnému popisu vady je možno použít formulář umístěný na internetových stránkách firmy Sokol Okna (<http://www.sokolokna.cz>).

(3) Firma Sokol Okna si vyhrazuje právo odepřít přijetí nebo vyřídit řádně učiněnou reklamaci záruční vady, pokud zákazník neprokáže řádné zaplacení kupní ceny, resp. ceny díla. Podmínkou k uplatnění a vyřízení reklamace (záruční vady) je dále předložení originálního stejnopisu smlouvy o dílo, popřípadě kupní nebo jiné smlouvy řádně uzavřené se firmou Sokol Okna; 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 reklamačního řízení bude zjištěno, že nastala některá ze skutečností zakládajících oprávnění firmy Sokol Okna reklamaci v souladu s příslušnou smlouvou nebo tímto reklamačním řádem odmítnout, může být reklamovaná (záruční) vada odstraněna pouze po výslovné dohodě se zákazníkem a výhradně na jeho náklady. K podepisování smluv se zákazníky firmy Sokol Okna jsou výslovně oprávněni:

- a) členové statutárního orgánu Sokol Okna v souladu s aktuálním výpisem z obchodního rejstříku;
- b) ředitelé (vedoucí) oddělení a další vedoucí pracovníci firmy Sokol Okna, jakož i ostatní zaměstnanci společnosti, jestliže disponují řádným pověřením statutárních orgánů anebo tento úkon činí v rámci svého pracovního zařazení v souladu s pracovní smlouvou;
- c) všichni pověřeni pracovníci či zaměstnanci obchodních zastoupení firmy Sokol Okna uvedených v ustanovení článku I tohoto reklamačního řádu.

(4) Umožňuje-li to povaha vady na reklamované věci, je možné takovou věc zaslat k reklamaci na adresu příslušného obchodního zastoupení firmy Sokol Okna provozovatelem poštovních služeb, a to na vlastní náklady a odpovědnost zákazníka. Zásilka musí být viditelně označena nápisem „REKLAMACE“ a obsahovat

reklamovanou věc včetně případného příslušenství, kopii řádně uzavřené smlouvy, podrobný popis závady, doklad o zaplacení kupní ceny (ceny díla) a kontaktní údaje zákazníka (zpáteční adresa a telefonní číslo). Zaslání nového zboží – bude-li reklamace uznána jako oprávněná – hradí v plném rozsahu firma Sokol

Okna. V případě neoprávněné reklamace uhradí zákazník firmě Sokol Okna veškeré účelně vynaložené náklady týkající se vyřízení reklamace (viz odstavec 9 tohoto článku) a reklamovaná věc bude zaslána na adresu uváděnou zákazníkem jako kontaktní.

(5) Nestanoví-li řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a firmou Sokol Okna anebo jiná výslovná dohoda se zákazníkem něco jiného, rozhodne příslušný pracovník kanceláře v Břeclavi anebo příslušný pracovník obchodního zastoupení uvedeného v ustanovení článku I tohoto reklamačního řádu o reklamaci ihned, jinak (ve skutkově složitých případech) nejpozději do **3 dnů** ode dne uplatnění (nahlášení) vady. Do uvedené lhůty se v závislosti na druhu reklamovaného výrobku (např. okno, dveře, parapet atd.) anebo povaze reklamované služby (např. montáž, zednické zapravení atd.) nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

(6) Firma Sokol Okna 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 plastových, nebo hliníkových 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. Dohodu o delší lhůtě lze učinit i ústně, avšak důkazní břemeno ohledně takového tvrzení u příslušného orgánu nese strana, která tvrdí, že k dohodě došlo.

(7) O každé reklamaci (záruční vadě) je sepisován reklamační protokol, který podepisuje pracovník firmy Sokol Okna (zpravidla reklamační technik obchodního zástupce v Břeclavi) a zákazník nebo jeho oprávněný zástupce. Sepsání reklamačního protokolu není třeba, jestliže lze reklamovanou (záruční) vadu odstranit odpovídajícím způsobem ihned a zákazník sepsání reklamačního protokolu výslovně odmítne. V reklamačním protokolu sepisovaném se zákazníkem – fyzickou osobou (spotřebitelem) budou obsaženy tyto informace:

12 z 13

- a) kdy zákazník právo reklamace (záruční vadu) uplatnil;
- b) jaká vada je předmětem reklamace (uplatnění záruční vady) a jaký způsob vyřízení reklamace (záruční vady) zákazník požadoval;
- c) potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace (včetně potvrzení o provedení opravy a délce jejího trvání); a případně též
- d) důvody vedoucí k zamítnutí (odmítnutí) reklamace.

(8) Nebudou-li v ustanovení předchozího odstavce uvedené informace obsaženy v reklamačním protokolu anebo tento protokol nebude na žádost zákazníka sepisován, vydá firma Sokol Okna písemný přípis, který je musí obsahovat. Přípis bude zaslán zákazníkovi doporučeně na adresu udávanou jako kontaktní.

(9) Bude-li zjištěno, že tvrzená vada není vadou reklamovatelnou (záruční), je firma Sokol Okna oprávněna 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

(1) Tento reklamační řád firmy Sokol Okna nabyl účinnosti dnem **23. listopadu 2012**.

(2) Tento reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance firmy Sokol Okna, nevztahuje se však na autorizované prodejce, pokud prvky dodané firmou Sokol Okna prodávají pod svým jménem a na vlastní odpovědnost, ledaže se sami o jeho závazném použití rozhodnou. 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 firmou Sokol Okna.

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

(4) Tento reklamační řád ve znění účinném k **23. listopadu 2012** byl řádně schválen vedením firmy Sokol Okna

