

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

1. Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných Zhotovitelem (ALDO OKNA s.r.o.) všem jejím zákazníkům se řídí ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění, tj. Obchodním zákoníkem a předpisů souvisejících.
2. Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je zveřejněno na této stránce, zároveň je k dispozici v tištěné formě na našich pobočkách.

Sídlo, výroba a pobočky:

- **KYJOV:** Masarykovo náměstí 8, 697 01 Kyjov,
tel.+420 518 325 478 - 80, fax: +420 518 322 858, mob.: +420 733 611 449,
obchod@aldo-okna.cz
- **Výroba a prodejna:** ul.Svatoborská 406, 697 01 KYJOV,
tel.: +420 518 325 477, prodejna@aldo-okna.cz
- **OSTRAVA:** Suchardova 1687/1, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava
tel.a fax: +420 596 630 995, mob.: +420 737 231 592, ostrava@aldo-okna.cz
- **LITOMYŠL:** Smetanovo náměstí 100, 570 01 Litomyšl,
tel. a fax: +420 461 310 776, mob.: +420 603 562 256, litomysl@aldo-okna.cz
- **PRAHA:** +420 518325 478, mob.: +420 733 611 449, [praha@aldo-okna.cz](mailto:paha@aldo-okna.cz)
- **ÚSTÍ NAD LABEM:** Firma PMP ALDO OKNA Pavlína Saláčková, ul.Kosinova 1240/1, 400 03 Ústí nad Labem; tel. mob. +420 605 454 113, +420 774 838 422, e-mail: ustinlabem@aldo-okna.cz

II. Záruční doba

1. Zhotovitel ALDO OKNA s.r.o. v případě montáže, poskytuje záruku na jakost, funkci a vzhled dodaného díla v délce trvání 60 měsíců od jeho dodání (plastové a hliníkové profily oken, dveří a kování), bez montáže záruku v délce 24 měsíců. Na sklo, veškeré doplňky, montáž a stavební práce záruku v délce 24 měsíců. Výše uvedené záruky jsou platné za podmínky dodržení pravidelných servisních prohlídek (minimálně jednou ročně) firmou zhotovitele ALDO OKNA s.r.o.) a jsou vyznačené (potvrzené) v záručním listu.
2. 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 (ALDO OKNA s.r.o.).
3. Řádně uzavřená smlouva mezi Objednatelem a Zhotovitelem (ALDO OKNA s.r.o.) může záruční doby uvedené v odstavci (1) prodloužit, případně i vyloučit. Avšak vždy v minimální délce alespoň 2 roky, jde-li o prodej a montáž nově vyrobených plastových – hliníkových prvků (povinná záruční doba pro veškeré spotřební zboží).
4. Počátek plynutí záruční doby je stanoven od prvního dne následujícího po dni předání a převzetí plastových – hliníkových prvků, pokud není ve smlouvě o dílo stanoveno jinak.
5. 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).
6. Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty v 00:00 hod. Reklamace plastových – hliníkových prvků musí být oznámena nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.

III. Rozsah záruky

1. 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.
2. Záruka se nevztahuje na jakékoliv vady a poškození, které vzniklo nedodržením správné obsluhy a údržby (viz obsluha a údržba plastových – hliníkových oken, dveří a doplňků), nesprávným používáním, zanedbáním pravidelné údržby, nesprávným čištěním, jakýmkoliv neodborným zásahem, montáží provedenou jinou osobou, než Zhotovitelem (ALDO OKNA s.r.o.) a jiným poškozením nezaviněným Zhotovitelem (ALDO OKNA s.r.o.) - např. požáry, zemětřesení, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů apod.
3. Záruka se nevztahuje na konkrétní plastové – hliníkové prvky, před montáží, během montáže nebo po montáži, pokud byla na základě dohody s Objednatelem na tyto konkrétní plastové – hliníkové prvky poskytnuta sleva. Obdobně toto platí i pro reklamační vady stavebních prací a montážních prací.

IV. Záruční podmínky

Reklamovatelnými vadami jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání plastových prvků. Posouzení oprávněnosti reklamované vady vychází z následujících zásad:

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 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 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.
4. Průhyb PVC profilů kolmo v rovině okna (dveří) 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.

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

1. **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).
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 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. **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.
5. **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.
6. **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 plastových 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

nejdou ukotveny protivibračními čočkami), kterým nelze nikdy dokonale zabránit z důvodu implantace mřížek do hmoty skla.

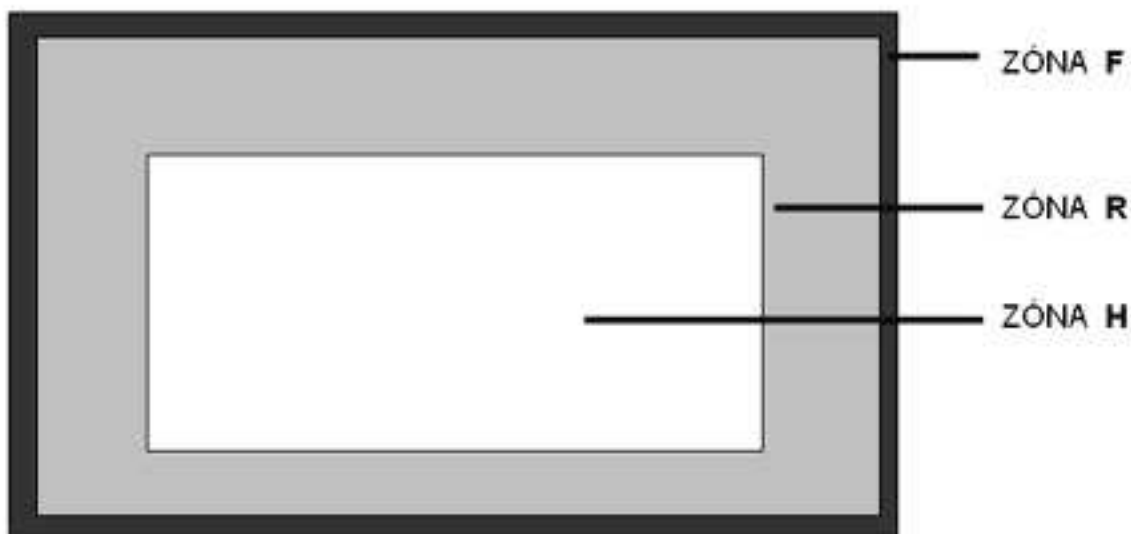
7. **Prasklina ve skle**

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, pohybu 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.

8. **Odlíšnost barev skla**

Některá skla mohou zdánlivě vykazovat tmavší odstíny - velmi mírně, téměř nezatelně do zelena, do modra či do žlutá. 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 plastových a hliníkových prvků



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

F- zóna drážky: šířka 18 mm od hrany skla

R - okrajová zóna: plocha 10 % celkové šířky a výšky

H - hlavní zóna: velmi přísné hodnocení

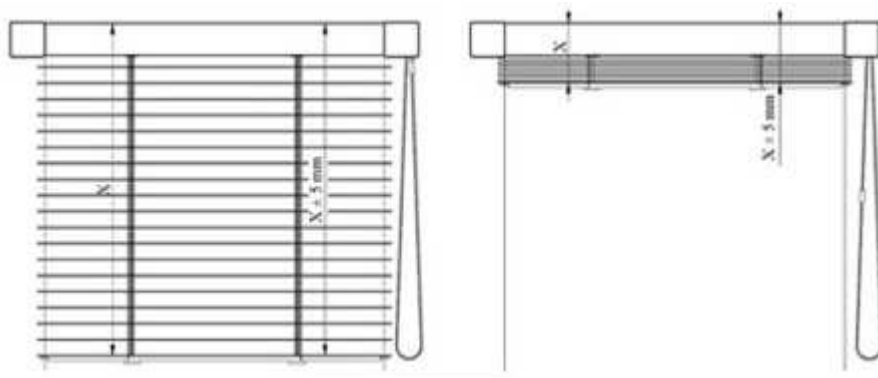
Rozměry zóny R + H se u lepeného skla zvyšují o 50 %.

Zóna	Přípustný charakter vad pro danou zónu
F	<p>venku ležící ploché poškození okrajů a mušle, jež neovlivňují pevnost skla a nepřekračují šířku okrajových spojení</p> <ul style="list-style-type: none"> - uvnitř ležící mušle bez volných střepein, 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 hliníkovém 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 ks 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: Průměr 0,50 - 1,00 mm - přípustné bez omezení mimo nahromadění (Nahromaděnína: v kruhové ploše o průměru 20 cm se vyskytují max. 4 vady.)</p>

Žaluzie

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

1. běžná dílčí nebo celkové opotřebení výrobku,
2. nedoklápění pásků,
3. prodření pásků,
4. mechanické poškození jednotlivých prvků tvořících žaluzie,
5. prasklý řetízek ovládání
6. 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

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).

2. 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.

Sítě proti hmyzu

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

1. Běžná opotřebení výrobku (sedření laku, prohnutí fólie, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků a podobně),
2. vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům,
3. vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné instalace.

Stavební a montážní práce

1. Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných Zhotovitelem (ALDO OKNA 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).
2. Provádí-li stavební a montážní práce jiný dodavatel než Zhotovitel (ALDO OKNA s.r.o.), nelze jako reklamace uznat žádné vady takto realizovaných prací.
3. Jako reklamace dále není možno uznat následující zásahy:
 - odstranění podkladových profilů či vyrovnávacích podložek
 - odstranění kotvicích prvků;
4. Další zásahy nerealizované zaměstnanci Zhotovitele (ALDO OKNA s.r.o.) a v konečném důsledku způsobí ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací.

V. Způsob uplatňování reklamací a průběh odstraňování reklamovaných vad

1. Zhotovitel (ALDO OKNA s.r.o.) přijímá reklamace písemně nebo osobně prostřednictvím pověřených zaměstnanců na obchodních zastoupeních. Není-li v řádně uzavřené smlouvě mezi zákazníkem a Zhotovitelem (ALDO OKNA 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 (plastový 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.
2. Reklamace zasláné elektronickou poštou obsahující podrobný popis reklamované vady podle odstavce (1) se nepovažuje za písemné uplatnění reklamace v souladu s tímto reklamačním řádem (z důvodu možného nedoručení na základě poruchy serverů, software či jiných výpadků).
3. Reklamace není možná a nebude považována za přijatou ani vyřízena, pokud zákazník nepředloží originální stejnopis smlouvy o dílo, řádně uzavřené se Zhotovitelem (ALDO OKNA s.r.o.), a současně neprokáže řádné 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 kterákoliv ze skutečností zakládajících oprávnění Zhotovitele (ALDO OKNA 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 (ALDO OKNA s.r.o.) jsou výslovně oprávněni pověřené osoby uvedené v příslušné smlouvě o dílo.
4. Nestanoví-li řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a Zhotovitelem (ALDO OKNA s.r.o.) anebo jiná výslovná dohoda se zákazníkem něco jiného, rozhodne příslušný pověřený zaměstnanec Zhotovitele (ALDO OKNA s.r.o.) dle ustanovení článku I tohoto reklamačního řádu o reklamaci ihned, jinak nejpozději do 21 dnů ode dne uplatnění (nahlášení) vady.
5. Zhotovitel (ALDO OKNA 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 plastových profilů (rámů i křidel), kování nebo izolačních dvojskel a trojskel a

