

VORLÍČEK – PLAST s.r.o.

Sídlo firmy: Dřínov 5, 273 71

IČO: 25 11 5626, DIČ: CZ 25 11 56 26

Zapsaná u OR u MS v Praze, oddíl C, vl. 51012

tel: 312 591 724, fax: 312 591 975

Reklamační řád a záruční podmínky firmy VORLÍČEK-PLAST s.r.o.**1. Délka záruční doby**

- Záruční doba se řídí dle uzavřené smlouvy mezi objednatelem a firmou VORLÍČEK-PLAST s.r.o.
- Pokud je na dřevěná okna a dveře poskytnuta záruka 60 měsíců, je tato záruka počínaje třetím rokem jejího trvání podmíněna prokazatelným prováděním řádné údržby povrchového ošetření ochranným balzámem (předepsaným výrobcem) a prokazatelným prováděním každoročních úplatných garančních servisních prohlídek prováděných technikem nebo jinou pověřenou osobou firmy VORLÍČEK-PLAST s.r.o.. Pokud nebude tato podmínka splněna, je záruční doba omezena 24 měsíců. Za pravidelné provádění garanční prohlídky odpovídá objednatel, který je povinen zástupce firmy VORLÍČEK-PLAST s.r.o.k prohlídkám vyzvat.
- Neposkytne-li objednatel potřebnou součinnost při předání a převzetí díla nebo při předání a převzetí objednaného zboží nebo nepřevzme-li objednatel dílo či zboží bez vážných důvodů, neodpovídá fa. VORLÍČEK-PLAST s.r.o. za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí objednateli.
- Jestliže uzavřená smlouva upravuje některé otázky reklamací a záručních dob jiným způsobem než tento reklamační řád, je upřednostňována vždy příslušná smlouva – v ostatních otázkách, které neřeší příslušná smlouva se uplatňuje tento reklamační řád.

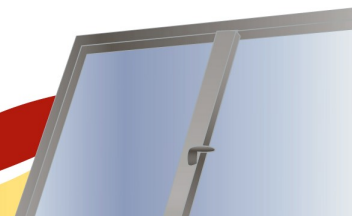
2. Místo a způsob uplatňování reklamací a průběh odstraňování reklamovaných vad

- K reklamaci lze přijmout pouze vady na zboží, které bylo nebo je v sortimentu firmy VORLÍČEK-PLAST s.r.o. a u něhož je prokázán původ smluvním vztahem s firmou VORLÍČEK-PLAST s.r.o.
- K reklamaci nelze přijmout zboží, u něhož uplynula záruční lhůta.
- Reklamaci je vždy nutno podat písemně, prokazatelnou formou (dopis na adresu VORLÍČEK-PLAST s.r.o., Zlonice, K Vypichu 551 PSČ 273 71, e-mail na adresu servis@vorlicek-plast.cz), nebo prostřednictvím formuláře uvedeného na webových stránkách firmy VORLÍČEK-PLAST s.r.o. www.vorlicek-plast.cz. Mimo identifikace zboží a doložení jeho původu je třeba uvést: - podrobný popis reklamované závady - adresu a telefonické spojení na konečného objednatele, kde je reklamované zboží umístěno - číslo smlouvy nebo objednávky. Každá reklamační žádost musí být natolik určitá, aby z ní bylo možno určit charakter reklamované vady.
- Reklamační žádost není možná a nebude vyřízena, pokud objednatel při návštěvě servisního technika nepředloží originální stejnopis smlouvy o dílo, popř. kupní nebo jiné smlouvy či objednávky řádně uzavřené s firmou VORLÍČEK-PLAST s.r.o.
- Firma VORLÍČEK-PLAST s.r.o. započne s odstraňováním řádně reklamované a uznané vady nejpozději do 10 dnů ode dne uplatnění reklamační žádosti, nebude-li s objednatelem dohodnuta doba jiná. Delší doba je nezbytná např. pro odstranění reklamovaných poškození některých druhů profilů (rámů i křidel), kování, některého příslušenství a rovněž pro kompletní výměnu celého reklamovaného prvku. Dohoda o prodloužení lhůty k odstranění reklamované vady musí být obsažena v reklamačním protokolu, popřípadě v jiné písemnosti.
- Ke každé reklamaci je sepisován reklamační protokol, který podepisují obě smluvní strany.
- Firma VORLÍČEK-PLAST s.r.o. je oprávněna požadovat veškeré účelně vynaložené náklady spojené s vyřizováním reklamační žádosti (provozní náklady, náklady na případné znalecké posudky, poštovné, správní a soudní poplatky a podobně), jestliže bude zjištěno, že objednatel reklamovaná vada není vadou oprávněně reklamovatelnou.

3. Vady vyloučené z možnosti reklamace**3.1. Obecné zásady.**

Jako reklamace nemohou být uznány vady na zboží vzniklé:

- Mechanickým poškozením, nesprávným seřizením a údržbou po okamžiku předání a převzetí díla nebo zboží.
- Neodbornou montáží objednaného a dodaného zboží (montáž nebyla zajištěna firmou VORLÍČEK-PLAST s.r.o.).
- Používáním v podmínkách, které mohou negativním způsobem ovlivnit vlastnosti dodaného zboží (např. vady projektu a materiálů použitých při stavbě, zvýšená vlhkost, prašnost, ...).
- Vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla nebo zboží.
- Neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany objednatele (např. seřizování prováděné jiným způsobem než dle předepsaného způsobu – návodu k seřizení, který objednatel dostává při převzetí díla nebo zboží a další úkony realizované svépomocí, které zasahují především do konstrukčních částí dodaného zboží).
- Poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. záplavy, požáry, krupobití a podobně).
- Seřizení se nepovažuje za záruční vadu. Objednatel při předání a převzetí objednaného zboží dostává návod na údržbu a obsluhu a také návod na seřizení.



3.2. Profily – popis vad vyloučených z možnosti reklamace.

Reklamovatelné jsou vady, jež brání řádnému užívání zboží a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady vychází z následujících zásad, jejichž splnění a dodržení se objednatel může dovolat:

- Eстетické (optické) vady jsou posuzovány při denním světle ze vzdálenosti 1,5 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné, nejsou reklamovatelné (všeobecně jsou povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 1mm přípustné, neboť jsou zpravidla prostým okem nerozpoznatelné).
- Plošné vady povrchové vrstvy dodaného zboží mezi které se řadí např. barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, je-li jejich plošný rozměr menší než 3mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku (v případě okna a dveří se posuzuje rám a křídlo zvlášť). Toto ustanovení se týká pouze zboží z PVC, vady povrchové vrstvy dřevěných prvků jsou specifikovány dále.
- Škrábance a vrypky jsou přípustné za podmínky, že součet jejich délek na jednom prvku menší než 90 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.
- Průhyb bílých i barevných PVC a Al profilů kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí ± 2 mm ne běžný metr délky. U dveří (balkónových nebo vchodových) může deformace dosáhnout až 4,5 mm. Deformace vzniká zejména u barevných profilů a je podmíněna rozdílem teplot mezi vnitřním a vnějším klimatem. I při deformaci prvku musí být zachována funkčnost (spárová těsnost, těsnost vůči nárazovému dešti a funkce zavírání).
- Za vadu se nepovažuje znehodnocení PVC profilů vzniklé v důsledku pozdně odstraněné ochranné fólie. Maximální doba pro odstranění fólie po předání a převzetí díla (i po dílčím předání a převzetí), nebo po převzetí objednaného zboží je 1 měsíc.
- Výrobní odchylky rozměrů prvků jsou přípustné, jestliže nepřekročí maximální dovolené hodnoty dle následující tabulky (na běžný metr výrobku): šířka a výška rámu $\pm 3,0$ mm tloušťka a šířka vlysu rámu a křídla $\pm 1,0$ mm šířka a výška křidel $\pm 3,0$ mm rozdíl délek úhlopříček křidel a rámu pravoúhlých oken a dveří $\pm 3,0$ mm spára mezi rámem a křídlem $\pm 2,0$ mm
- U dřevěných profilů není za závadu považována nehomogenita dřevní substance, která může mít za následek barevnou rozdílnost odstínu ve srovnání s referenčním vzorkem ve vzorníku. Rozdílnost se může projevit jak v rámci celé zakázky, tak v rámci jednoho napojovaného vlysu. U napojovaných vlysu může navíc docházet k místní nestejnorodosti odstínu v důsledku různých hustot dřevní hmoty a odchylkám, které jsou pro kvalitu profilu povolené. Nejvíce ohroženy uvedenou nestejnorodostí jsou světlé odstíny lazurovacích laků a dále pak tropické dřeviny u nichž hraje významnou roli podíl minerálních látek v nich obsažených.

Konstrukční prvky, u nichž dále může dojít k rozdílnosti odstínu nebo hrubosti povrchu (vystupující letokruhy) jsou zasklívací lišty, nalepovací příčky a krycí lišty.

Tyto skutečnosti nemůže výrobce ovlivnit, vyhrazuje si proto odpovědnost za použitý odstín, nikoliv za podobnost se vzorkem.

Specifikem dřevěných profilů s nově nanesenou povrchovou úpravou na bázi vody je jejich reakce s vlhkostí, která způsobuje také změnu odstínu (vyblednutí). Tato změna je přechodná po dobu působení vlhkosti, nemá vliv na kvalitu povrchové úpravy a tudíž není považována za vadu.

- Dřevěný profil eurooken je ve styku se sklem utěsněn silikonovým tmelem vytvářející souvislý provazec, který může vykazovat nerovnoměrnou tloušťku a ve kterém se mohou vyskytovat bubliny o průměru max. 1 mm v neomezeném množství.
- Vzhledem k použití technologie skrytého nastřelení sponek může být mezi křídlem eurookna a zasklívací lištou mezera až 1 mm.

3.3. Skleněné výplně – popis vad vyloučených z možnosti reklamace.

Za závadu izolačního dvojskla se nepovažuje:

- Kondenzace vzdušné vlhkosti na vnějších plochách izolačního skla (rosení) Tvorba kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je podmíněna hodnotou koeficientu prostupu tepla izolačního skla, relativní vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Je podporována omezenou cirkulací vzduchu (slabým či žádným větráním, žaluziemi, záclonami a podobně) a zdroji vlhkosti ve vnitřním prostředí. Při naměřených hodnotách vzdušné vlhkosti v místnosti nad 40% se zvyšuje pravděpodobnost vzniku kondenzace na ploše okna směrem do místnosti, která není považována za vadu výrobku, nýbrž za nedodržení parametrů vnitřního prostředí předepsaných normou ČSN.
- Prasklina ve skle Zatížením skla za použití síly – typicky úderem, nárazem pohyblivých částí prvku, pohyby konstrukce rámu či kontakty s konstrukcí popřípadě i jiným způsobem, může vést k lomu skla. Lom (prasklina) skla vzniklá tímto druhem zatížení není zásadně záruční vadou.

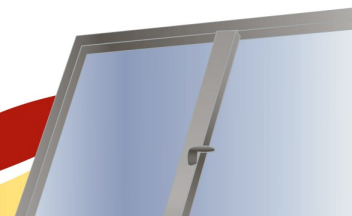
Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží a rezonující meziskelní příčky (mřížky).

Sklo není ve své ploše homogenní materiál. Při rosení se rýsují veškeré anomálie skla. Jedna se o technologické stopy na struktuře skla, které nebrání průhledu a tyto vady nelze reklamovat.

Sklo se posuzuje v suchém stavu ze vzdálenosti 1 metr.

Dovolený rozsah vad na 1m² skla je uveden v tabulce:

Bubliny a bodová poškození	Uzavřené průhledné	do 0,6 mm bez omezení, nikoliv však ve shlcích
		do 2 mm - 4 ks
		do 3 mm - 2 ks
		do 5 mm - 2 ks
	uzavřené a neprůhledné	nepovolují se
Kamínky		nepovolují se
Škrábance	vlasové	do 20 mm bez omezení, nikoliv však ve shlcích
		do 50 mm - 7 ks
		do 100 mm 5 ks
	hrubé	nepovolují se



Vysvětlivky:

Škrábanec vlasový – ostré mechanické poškození povrchu skla ve tvaru čáry, zjistitelné jen zevrubnou prohlídkou (provádí se pod jakýmkoliv úhlem a z jakékoliv vzdálenosti).

Škrábanec hrubý – ostré mechanické poškození povrchu skla ve tvaru čáry, k jejímuž zjištění není třeba zevrubné prohlídky.

3.4. Žaluzie – popis vad vyloučených z možnosti reklamace.

Za závadu žaluzie se nepovažuje:

- Částečné nebo celkové opotřebení výrobku.
- Nedoklápění lamel (při posouzení se vychází z pravidla, že skrz staženou žaluzii nesmí být mezi lamelami při kolmém pohledu vidět na rovinu skla).
- Světelná netěsnost po stranách žaluzie mezi lamelami a zasklívací lištou, pokud nepřesahuje max. přípustnou toleranci 5 mm (měřena nejmenší vzdálenost lamela – zasklívací lišta).
- Šikmý chod v horizontální rovině. Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou ± 5 mm.

3.5. Parapety – popis vad vyloučených z možnosti reklamace.

Posouzení oprávněnosti reklamační vady vychází z následujících zásad:

- Mechanická poškození a optické vady Estetické (optické) vady jsou posuzovány při denním světle ze vzdálenosti 1,5 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné, nejsou reklamovatelné (všeobecně jsou povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 1 mm přípustné, neboť jsou zpravidla prostým okem nerozpoznatelné).
- Různodruhová povrchová poškození Povrchová poškození vnitřních i vnějších parapetů (např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu) jsou přípustná jen tehdy, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku.
- Přesah parapetu přes líc fasády Dovoleno přesah venkovního parapetu přes líc vnější fasády nebo zdíva je 2-7 cm.

3.6. Síť proti hmyzu – popis vad vyloučených z možnosti reklamace.

Jako reklamace sítě proti hmyzu nebudou uznány následující vady:

- Běžná opotřebení výrobku (odření laku, deformace profilu rámu sítě, ztráta funkčnosti upevňovacích kuliček nevhodnou manipulací a podobně).
- Vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům.
- Vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné manipulace a instalace.
- Částečná netěsnost sítě na straně srazu v horní a dolní části u dvoukřídlého plastového okna.
- Rozměr sítě v případě, že v místě osazení do rámu okna není mezi rámem sítě a rámem okna mezera větší než 5 mm.

3.7. Montážní práce – popis vad vyloučených z možnosti reklamace.

V rámci montážních a stavebních prací realizovaných v rámci smluvního vztahu s firmou VORLÍČEK-PLAST s.r.o. se neuznávají následující vady nebo zásahy:

- Odchylky při osazení menší než dovolené. Maximální dovolená odchylka je dána tolerancí bubliny mezi ryskami v bublinkové vodovaze (jiné nástroje pro určení vodorovného nebo svislého směru se pro tyto účely neuvažují). Vzhledem k tomuto požadavku je stanovena max. dovolená odchylka 3mm/bm v každém směru.
- Vlasové praskliny vzniklé ve štku zednického začištění a praskliny v napojení rámu okna na ostění, pokud nebyla při montáži okna použita začišťovací APU lišta.
- Další zásahy nerealizované pracovníky firmy VORLÍČEK-PLAST s.r.o. v konečném důsledku způsobily ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací.

4. Závěrečná ustanovení

- Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v tomto reklamačním řádě se přihlíží k výrobním standardům v oblasti otvorových výplní a ke všeobecnému stavu techniky.
- Tento reklamační řád ve znění účinném k 1. 1. 2012 byl řádně schválen vedením firmy VORLÍČEK-PLAST s.r.o.

