

Reklamační řád a pokyny pro užívání výrobků firmy DECPLAST

Zákazník je povinen dodržovat pokyny pro správnou obsluhu a údržbu výrobků potřebnou pro zachování záruky a užitných vlastností a podmínky případného reklamačního řízení. Zákazník je povinen dbát všech bezpečnostních pokynů, podrobně prostudovat celý návod k obsluze a údržbě před zahájením manipulace a užíváním výrobku

Pokyny pro užívání výrobků společnosti DECPLAST

1. Ovládání okenního křídla

Při otvírání křídla do jakékoliv polohy musí být klika nastavena dle obrázku. Obr.: ZAVŘENO, OTEVŘENO, VYKLOPENO, SPÁROVÁ MIKROVENTILACE, NEOTÁČEJTE KLIKOU PŘI OTEVŘENÉM KŘÍDLE.



2. Bezpečnostní upozornění

Při otvírání křídla do jakékoliv polohy musí být klika nastavena dle obrázku. Obr.: OKENNÍ KŘÍDLO NESMÍ BÝT VYSTAVENO PŘÍDAVNÉMU ZATÍŽENÍ, NENARÁŽEJTE A NETLAČTE NA KŘÍDLO NA OKRAJI OKENNÍHO OTOVORU, NEPOKLÁDEJTE ŽÁDNÉ PŘEDMĚTY MEZI RÁM A KŘÍDLO.



3. Údržba a čištění PLASTOVÝCH oken a dveří

Na ochranu rámu a křídel, např. při zednických pracích, používejte jen krycí pásku, která je UV trvalá např. TESA 4838 nebo TESA 4438. Ochranné pásky je třeba odstranit do 1 měsíce od nalepení. V žádném případě nepoužívejte pásky s vysokou lepivostí, např. papírové malířské pásky, po kontaktu s vodou u ní dochází k degradaci a její následné odstranění je problematické.

Po ukončení stavebních prací je nutné prvky čistit velmi opatrně, nikdy ne na sucho, ale za vydatného smáčení vlažnou vodou s malou dávkou neutrálního víceúčelového čističe bez obsahu rozpouštědel, normální domácí utěrkou. Nikdy na okna nepoužívejte abrazivní materiály, které mohou okna poškrábat např. pískové čističe, drátěnky, brusný papír nebo ředidla a jiné agresivní látky, které by mohly způsobit neopravitelné poškození povrchu profilu. Zbytky malty nebo jiných tuhých materiálů by mohly vážně poškodit kování a těsnění oken.

Před příchodem zimy lehce potřete gumové těsnění glycerinem nebo speciálním vlhčeným hadříkem z údržbové sady COSMOCLAR. Pravidelným ošetřením jednotlivých dílů kování zachováte jejich lehký chod a zároveň chráníte kování před předčasným opotřebením (viz. bod 3 Údržba kování).

4. Údržba a čištění DŘEVĚNÝCH oken a dveří

Dřevěná eurookna jsou opatřena vysoce elastickou silnovrstvou lazurou. Tato povrchová úprava respektuje vlastnosti dřeva, pohybuje se s dřevem. Prodloužení její životnosti, můžete dosáhnout použitím renovačního balzámu Sikkens Cetol WF 915 (nejlépe v intervalu 1 ročně), tím získáte opět novou povrchovou úpravu.

Po zabudování oken je bezpodmínečně nutné se postarat o dobré odvětrání ve fázi vysoké stavební vlhkosti a následně pokračovat s odvětráváním až do obydlení, aby nedošlo k poškození funkce a konstrukce oken. Chraňte okna zvláště během stavebních a omítkových prací, abyste vyloučili poškození, skvrny na rámech, skle a kování. Velký pozor věnujte použití krycí lepicí pásky s malou lepivostí, např. Tesa 4838 a 4438, v případě, že použijete nevhodnou pásku, může dojít k zásadnímu poškození povrchové úpravy okna. Při stavebních pracích je nutné mít vždy okna zakryta ochrannou lepicí páskou, aby nedošlo k poškození oken. Ochranné lepicí pásky je třeba z oken odstranit do 1 měsíce od nalepení. Po ukončení stavebních prací je potřebné okna čistit velmi opatrně, nikdy ne na sucho, ale za vydatného smáčení vodou s malou dávkou neutrálního víceúčelového čističe bez obsahu rozpouštědel, normální domácí utěrkou. Nikdy na okna nepoužívejte abrazivní materiály, které mohou okna poškrábat např. pískové čističe, drátěnky, brusný papír.

Prosíme, používejte při čištění oken prostředky neškodné k životnímu prostředí. Nikdy nesmíte použít agresivní látky, jako rozpouštědlové čističe, práškové čističe nebo alkalické víceúčelové čističe.

Aby byla zachována optimální ochrana povrchové úpravy dřeva i před často extrémními vlivy počasí a prostředí, doporučujeme ideální ochranný produkt Sikkens Pflagemilch. Životnost povrchové úpravy mohou výrazně zkrátit mechanická poškození povrchu. Ta je potřeba co nejrychleji vyspravit nejlépe pomocí tvrdých vosků. Pro opravu lze použít i barvu z produktů Sikkens určených pro nátěr.

Oknům škodí nevhodné mikroklimatické podmínky objektu (vysoká relativní vlhkost v interiéru nad 50 %). U novostaveb (betonáže, omítky) u rekonstrukcí (špatná izolace, jiné zdroje vlhkosti). Převážně v zimním období je nutné intenzivně větrat (při naměřené hodnotě nad 50 % relativní vlhkosti). V důsledku porušení této podmínky dochází ke kondenzaci vody na skle a kování, k nabobtnání dřeva a můžou se objevit puchýře na laku. Společnost neručí za jakékoliv poškození vzniklé v souvislosti s trvale vysokou vlhkostí nebo vlivem přímého styku výrobku (dřeva) se zemí (zamodráání nebo zbělení dřeva, napadení hnilobou, poškození povrchové úpravy). Tato poškození se nepovažují za reklamovatelné vady. Za vady způsobené trvalou vysokou vlhkostí se považuje naměřená hodnota ve dřevě vyšší než 18 %.

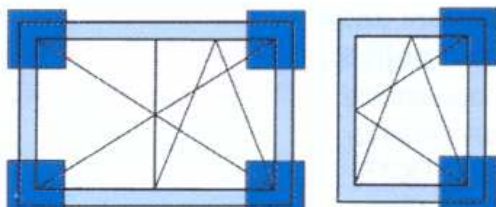
Pro provedení renovace povrchové úpravy je nutné použít speciální štětec pro akrylátové barvy (plochý s hustým, jemným vlasem). Barva musí být určena pro nátěr štětcem, výrobce Sikkens. Minimální teplota vzduchu musí být 15 °C a nikdy nenatírat za přímého slunečního záření, ani na rozpálený povrch.

Při složitějších opravách se poraďte s dodavatelem.

5. Údržba kování

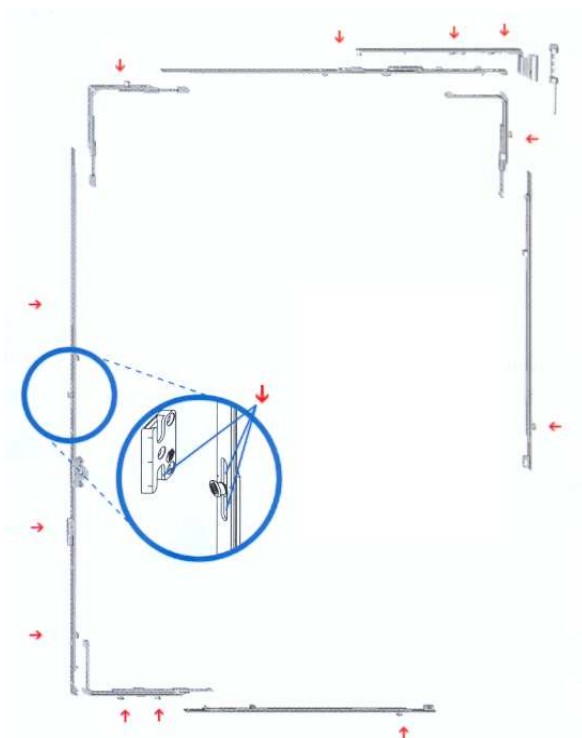
K zajištění spolehlivé funkce otevírání a sklápění okenních a balkónových křídle je nutné provést jednou ročně následující úkony:

- a) U nosných dílů kování (panty) pravidelně kontrolovat jejich stav a opotřebení.



- b) Všechny pohyblivé části a uzavírací body kování je nutno promazat mazacím tukem nebo technickou vazelínou. Symbol viz. náčrt „→“

c) Pro čištění a údržbu používejte jen takové prostředky, které nepoškodí povrchovou úpravu kování.



6. Údržba a čištění izolačních skel

Čištění izolačních skel bez ochranné vrstvy nebo výrobků, kde ochranná vrstva je na vnitřní straně dvojskla, trojskla nebo vrstveného skla (například Stopray nebo Thermoplus), nepředstavuje čištění žádný problém.

Pro čištění se nesmějí používat tyto čisticí výrobky:

- Kyselé výrobky
- Vápno a vápenné emulze
- Vysoce abrazivní výrobky, jako brusný papír nebo leštadlo
- Abrazivní zrna s obsahem vody (cement nebo jiné nečistoty)

Pro čištění lze použít vodu se silně zředěným saponátem pro domácnost.

Co nejdříve odstraňte veškeré nálepky. Pokud se při tom vyskytnou nějaké potíže, lze použít rozpouštědla jako toulén, nafta, trichloretylen, apod. Pozor, při použití těchto látek nesmí dojít ke styku s plastovým profilem nebo dřevem, nenávratně ho poškodí.

Po montáži je třeba dávat pozor, aby nedošlo k neopravitelným poškozením způsobeným dalšími stavebními pracemi, které probíhají poblíž (odlétávání jisker při řezání a svařování, korozní materiály, aplikace omítek atd.)

Reklamační řád společnosti DECPLAST

1. Místo a způsob uplatnění reklamace

Podmínkou pro přijetí reklamace a její vyřízení, v případě uznání její oprávněnosti, je plné uhrazení závazků zákazníka vůči společnosti DECPLAST.

Reklamací je nutno podat písemně prokazatelnou formou (doporučeným dopisem, e-mailem) s uvedením: čísla zakázky, čísla položky, podrobným popisem reklamované vady, přesnou adresu a tel. kontakt na koncového zákazníka, kde je reklamované zboží umístěno. Při podání reklamace je rovněž nutné doložit kopii smlouvy o dílo uzavřené se společností DECPLAST.

Adresa pro uplatnění reklamace:

DECPLAST, reklamační oddělení, Místecká 1111, 742 58 Příbor, tel.: 556 764 777, fax.: 556 764 785 nebo e-mail: reklamace@decplast.cz

Záruční doba na dřevěné a plastové otvorové prvky dodávané společností DECPLAST je vždy 60 měsíců. Záruční doba na příslušenství jako žaluzie, rolety, sítě proti hmyzu okenní i balkónové, krytky kování, vnitřní a venkovní parapety, kliky okenní a dveřní, zamykací mechanismy dveřích zámku, zámkové vložky, nalepovací mřížky, předokenní mřížky, ventilační klapky, panikové zámky je 24 měsíců. Záruka na dveřní výplně jak u plastových tak i dřevěných dveří je 24 měsíců.

Délka záruční doby může být upravena speciálním ujednáním ve smlouvě mezi zákazníkem společnosti DECPLAST. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností DECPLAST upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odchylně od tohoto reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva. V ostatních otázkách příslušnou smlouvou neřešených, platí tento reklamační řád.

Doba vyřízení reklamace 30 dnů může být prodloužena o dobu nezbytně nutnou pro výrobu nových částí, dodání nových dílů subdodavatelem či v případě, kdy technologické podmínky nutně k provedení opravy nedovolí její provedení do 30-ti dnů od nahlášení (klimatické podmínky apod.).

V případě, že zákazníkem reklamovaná vada není uznána jako vada oprávněná, je společnost DECPLAST oprávněna požadovat veškeré vynaložené náklady spojené s odstraňováním vady (cestovné, poštovné, soudní a správní poplatky, provozní náklady, náklady na případné znalecké posudky atd.).

2. Vady vyloučené z možnosti reklamace

Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady vzniklé:

- Mechanickým poškozením, neodborným seřizením, nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla či zboží, viz. Návod k obsluze a údržbě.
- Neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí díla nebo zboží (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než společnost autorizovaná společností DECPLAST, a dále pokud nebyla montáž provedena dle montážního předpisu společnosti DECPLAST).
- Dodatečnou montáží jakýchkoliv prvků na okna, která nejsou dodaná dodavatelem (žaluzie, omezovače otevírání apod.).

- Používání v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku, například vady projektu a materiálů používaných na stavbě, v závislosti na specifických místních podmínkách, např. zvýšená prašnost, emise, vlhkost – způsobující orosení skel či rámu z interiéru.
- Nevhodným užíváním výrobků (např. polepení skel fólií, stavění nábytku do těsné blízkosti oken atd.)
- Poškození v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (požáry, kroupy, záplavy, zemětřesení, vichřice, spady popílků, pylu, kyselých dešťů a podobně)
- Vlivem nevhodných mikroklimatických podmínek objektu, např. rosení skel, rámu či zdiva z interiéru (jedná se o běžný fyzikální jev, který vzniká zpravidla nedodržením ventilačního režimu stavby- je zcela v rukou uživatele), s tím související poškození parapetů v důsledku působení kondenzátu, následná vegetace plísní atd.
- Barevným nesouladem stejných barev aplikovaných na různé materiály či různými technologiemi (profily, výplně, krytky kování atd.)
- Na prvcích, které nějakým způsobem přesahují technické normy a byly vyráběny na výslovné přání zákazníka. Tento nestandard musí být vždy uvedený v cenové nabídce, zakázce.
- Vlivem působení „komínového efektu“ (zvýšeného proudění vzduchu) v panelových domech např. při zapnutí kuchyňských digestořích a tím následného pískání veškerých spár okolo otvorových výplní, pískání z důvodu spárové provzdušnosti oken (panty), zásuvky v bytech apod. nemůže být uznáno jako reklamace, protože se jedná o fyzikální jev spojený s konstrukcí budovy a dodavatel ho není schopen jakkoliv ovlivnit.
- Drobné zbytky silikonu na sklech, které se mohou objevit díky technologii zasklívání.

Estetické (vzhledové) vady se hodnotí při pohledu ze vzdálenosti **1,5 metrů ve funkčním směru běžného použití**. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné, nejsou reklamovatelné.

Reklamovatelné jsou vady, jež brání řádnému užívání zboží či díla a znehodnocují jeho fyzický stav.

3. Profily a hranoly

Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží.

Za reklamovatelnou vadu nelze považovat znehodnocení PVC profilů vzniklé v důsledku pozdně odstraněné ochranné fólie (fólii je nutné odstranit do 2 měsíců od dodání).

Povolené vysprávky dřevěných hranolů určených k povrchové úpravě lazurovacími a krycím laky jsou: výsrava lodičkou, tmelem.

Dřevo je přírodní produkt, proto jednotlivé díly mohou vykazovat částečné barevné odlišnosti, přestože jsou ze stejné dřeviny. Také při povrchové úpravě provedené lazurou se mohou barevné odlišnosti objevit a nemohou být předmětem případné reklamace.

Dřevo není homogenní materiál a nevykazuje stále stejné fyzikální a chemické vlastnosti. I stejný druh dřeviny má podle místa růstu, průběhu letorostů, směru řezu (a mnoha dalších faktorů) poměrně odlišné vlastnosti. Těmi důležitými, jsou z hlediska barevného provedení, hustota dřeva nebo podíl tvrdých a měkkých vláken. Rozdílná nasákavost dřeva způsobuje v konečném efektu barevné rozdíly, které výrobce nemůže při nejlepší vůli ovlivnit.

Zákazník bere na vědomí, že jemu předložený vzorník barev slouží k výběru odstínu lazury, avšak skutečný výsledný odstín lazury na dodaných výplních otvorů nemusí zcela přesně souhlasit s vybranou variantou.

Jako reklamaci nelze uznat barevnou rozdílnost nového a dříve dodaného prvku. Lazura je vystavena ultrafialovému záření, které působí přes povrchovou úpravu až na lignin, který je součástí dřeva a vlivem UV záření tmavne.

Za reklamovatelnou vadu nelze považovat viditelnost bezchybného délkového nastavení dřeva (cinkování) a taky jejich drobné barevné odlišnosti.

Záruka na povrchovou úpravu se nemění, pokud změna v povrchové úpravě přímo souvisí s přirozeným procesem stárnutí (ztráta lesku, hladkost povrchu, atd.).

Povrchová úprava u tropické dřeviny meranti anebo i u dubu, může obsahovat na povrchu drobné bublinky či kráterky, které vznikají při nástřiku či v průběhu dozrávání povrchové úpravy. Nemají vliv na kvalitu a životnost povrchové úpravy a jejich výskyt není důvodem k reklamaci.

Za reklamovatelnou vadu nelze považovat zkracování zasklívacích lišt v místnostech s velmi malou vlhkostí, převážně je to u klimatizovaných místností. Vlivem vysušování vzduchu dochází k vysušení dřeva a jeho degradaci (smršťování).

4. Izolační sklo

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

Sklo není ve své ploše homogenní materiál. Při orosení 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. Dovolенý 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:

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

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

5. Parapety

Parapety jsou dekorativní prvek a nejsou určeny k nadměrnému zatěžování.

Za závadu se nepovažuje jakékoliv povrchové poškození vnějších i vnitřních parapetů vzniklé po předání zboží či díla.

6. Žaluzie

Za závadu se nepovažuje:

- částečné nebo celkové opotřebení výrobku
- nedoklápění lamel (při posouzení se vychází z pravidla, že skrz žaluzii nesmí být mezi lamelami při kolmém pohledu vidět na rovinu skla)
- rozdílnost doklápění lamel jednotlivých žaluzií
- mechanické poškození jednotlivých dílů žaluzií, po předání díla

- světelná netěsnost po stranách žaluzie mezi lamelami a zasklívací lištou, pokud nepřesahuje max. přípustnou toleranci 5 mm (měřená nejmenší vzdálenost lamela – zasklívací lišta)
- šikmý chod v horizontální rovině. Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou +/- 5 mm

Žaluzie nejsou určeny k celkovému zatemnění.

7. Síta proti hmyzu

Za závady se nepovažuje:

- Částečné netěsnosti sítě na straně srazu v horní a dolní části dvoukřídlého okna a v místě napojení na štulpový profil (řešeno těsnicí páskou).
- Částečné netěsnosti u profilu PRESTIGE 96 mm (PREMIUM 96 a PREMIUM PLUS 96) jsou síta utěsněna na sloupku a štulpovém profilu kartáčkem.
- Rozměry sítě v případě, že v místě osazení do rámu okna není mezi rámem sítě a rámem okna mezera větší než 3 mm.

8. Venkovní rolety

Délka vodících lišt standardně končí na spodním okraji rámu okna a nedosahují na venkovní parapet, pokud si zákazník jiné provedení smluvně neobjednal.

9. Montážní práce

Montážní práce se provádějí podle Závazného montážního postupu, který je součástí certifikace ISO firmy DECPLAST.

Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v tomto reklamačním řádu, se přihlíží k výrobním standardům v oblasti otvorových výplní.

10. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád společnosti DECPLAST byl aktualizován dnem 1. ledna 2011 a byl řádně schválen vedením společnosti DECPLAST.