

Reklamační řád společnosti WD OKNA s.r.o.

<aktualizované znění od 28. 2. 2017>

1. Místo a způsob uplatnění reklamace

- 1.1. Podmínkou pro přijetí reklamace a její vyřízení, v případě uznání její oprávněnosti, je plné uhrazení závazků zákazníka vůči společnosti WD OKNA s.r.o. a vyplněný reklamační formulář, který je k dispozici v elektronické podobě na www.wdokna.cz nebo osobně na klientském centru v Příboře, Místecká 286 nebo v Olomouci, Polská 29. Jakákoli jiná forma reklamace nebude považována za platně učiněnou.

2. Záruční doba a lhůta pro rozhodnutí o reklamaci

- 2.1. Zhotovitel odpovídá za to, že jakost provedených prací a dodávek bude odpovídat veškerým normám, standardům, předpisům a směrnícím vztahujícím se k předmětu smlouvy platných v České republice v době uzavření smlouvy o dílo. Záruční doba na otvorové výplně ve všech produktových řadách dodávané společností WD OKNA je vždy 60 měsíců. Záruční doba na příslušenství (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.
- 2.2. Délka záruční doby může být prodloužena na 84 měsíců, Tato prodloužená záruka je poskytnuta na celodřevěné výrobky v případě, že si objednatel objednal povrchovou úpravu za příplatkovou mezivrstvou a zároveň si objedná třetí a pátý rok servis oken či dveří. Servisem se rozumí seřízení a promazání oken či dveří a dodání ošetřující sady. Třetí rok servisu je hrazen zhotovitelem v rámci záruky a servis pátý rok jde na náklady objednatele dle aktuálního ceníku (viz příloha č. 1 ke Všeobecným obchodním podmínkám). V případě, že si objednatel v daném období servis neobjedná, tato prodloužená záruka zaniká. Termíny se řídí dle odstavce 5.3. Všeobecných obchodních podmínek. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností WD OKNA upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odchylně od reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva. V ostatních otázkách příslušnou smlouvou neřešených, platí reklamační řád.
- 2.3. Při předání díla provede zhotovitel servis oken a dveří, následující servis proběhne do jednoho roku od předání díla na náklady zhotovitele. Další servis jde na náklady objednatele.
- 2.4. Záruční doba je uvedena ve smlouvě o dílo nebo v kupní smlouvě uzavřené mezi zákazníkem a společností WD OKNA (smlouva o dílo - "Záruka a záruční doba", kupní smlouva - "Záruka a záruční doba"). Není-li počátek záruční doby uveden (uzavření jiné smlouvy než kupní či o dílo), počíná záruční doba plynout prvního dne následujícího po dni předání a převzetí díla u SOD nebo zboží u KS.
- 2.5. Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty v 00:00 hodin. Reklamované zboží musí být společností WD OKNA přijato k uplatnění reklamace nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby; jde-li o reklamace dřevěných nebo plastových prvků a stavebních prací, musí být oznámení o výskytu záručních vad učiněno rovněž nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.
- 2.6. Objednatel má právo vyžadovat odstranění vady kdykoliv během záruční doby. Jestliže zhotovitel za vadu díla odpovídá, je povinen ji na své náklady odstranit, a to zpravidla do 30 dnů od jejího oznámení. Jde-li však o vady, které mohou způsobit škody na díle, životě, zdraví a jinému majetku objednatele nebo třetích osob, je zhotovitel povinen zahájit odstraňování nahlášených vad neprodleně a současně učinit nezbytná opatření k zamezení případných škod takovou vadou vzniklých.
- 2.7. Zhotovitel negarantuje funkčnost takových oken a dveří, které nesvírají čtyřikrát pravý úhel.
- 2.8. Ceník pozáručního servisu oken a dveří tvoří přílohu č. 1 ke Všeobecným obchodním podmínkám.
- 2.9. V případě, že zákazníkem reklamovaná vada není uznána jako vada oprávněná, je společnost WD OKNA s.r.o. oprávněna požadovat veškeré vynaložené náklady spojené s odstraňováním vady po objednateli (cestovné, poštovné, soudní a správní poplatky, provozní náklady, náklady na případné znalecké posudky atd.).

3. Vady vyloučené z možnosti reklamace

- 3.1. Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady vzniklé:
- Mechanickým poškozením, neodborným seřízením, nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla či zboží, viz. Pokyny pro užívání výrobků WD OKNA.

- 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 WD OKNA s.r.o. a dále pokud nebyla montáž provedena dle montážního předpisu společnosti WD OKNA s.r.o.).
 - 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 (například 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., dle ČSN 73 0540-3.
 - Vlivem nevhodných mikroklimatických podmínek objektu, např. dlouhodobé sucho, které má za následek vysoušení výrobků (dřeva) a jejich následné podélné zborcení, dle ČSN 730540-3.
 - 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.
 - Znehodnocení profilů vzniklé v důsledku pozdně odstraněné ochranné fólie (fólii je nutné odstranit do 2 měsíců od dodání).
 - U hliníkových výrobků s povrchovou úpravou Elox nelze považovat za reklamovatelné tzv. extruzní čáry. Dále za reklamovatelnou vadu u hliníkových výrobků nelze považovat jakékoliv barevné vady na plastových izolátorech křídel a rámu.
 - Při použití povrchové úpravy Elox na hliníkových profilech může dojít k barevné odchylce. Ta může být způsobena technologickými omezeními, které přináší její aplikace - při anodické oxidaci se ponoří odpovídající hliníkové prvky do elektrolytu, poté prostřednictvím působení proudu vzniká vrstva oxidu, který je pevně spojen s kovem. Výsledná barva je závislá na několika faktorech: chemické složení dodávky hliníků, rozdíly v povrchu profilů, koncentrace složek koupele, tloušťka vrstvy anodické, teplota lázně, doba lázně apod.. Barevnou odchylku u eloxových barev nelze uznat jako důvod k reklamaci.
 - Rozdílný odstup křídla od rámu na vodorovných a svislých částech, které jsou dána nutným vymezením křídla oproti rámu z funkčních důvodů.
- 3.2. Estetické (vzhledové) vady se hodnotí z různých vzdáleností, dle materiálu oken a dveří. Tyto odstupové vzdálenosti jsou definovány ve Sborníku ČKLOP 2013 takto:
- hliníkové okna a dveře - posouzení ze vzdálenosti 3 m (interiér) a 5m (exteriér)
 - plastová okna a dveře - posouzení ze vzdálenosti 5 m
 - dřevěná okna a dveře - posouzení ze vzdálenosti 1 m
- Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné, nejsou reklamovatelné.
- 3.3. Reklamovatelné jsou vady, jež brání řádnému užívání zboží či díla a znehodnocují jeho fyzický stav.

4. Profily a hranoly

- 4.1. Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží.
- 4.2. Povolené vysprávkování dřevěných hranolů určených k povrchové úpravě lazurovacími a krycím laky jsou: výsrava lodičkou, tmelem.
- 4.3. Dřevo je přírodní produkt, proto jednotlivé díly mohou vykazovat částečné barevné odlišnosti, přestože jsou ze stejné dřeviny. Také při povrchové úpravě provedené lazurovou se mohou barevné odlišnosti objevit a nemohou být předmětem případné reklamace.

- 4.4. 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 nasákovost dřeva způsobuje v konečném efektu barevné rozdíly, které výrobce nemůže při nejlepší vůli ovlivnit.
- 4.5. 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.
- 4.6. 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.
- 4.7. Za reklamovatelnou vadu nelze považovat viditelnost bezchybného délkového nastavení dřeva (cinkování) a taky jejich drobné barevné odlišnosti.
- 4.8. Záruka na povrchovou úpravu se nemění, pokud změna v povrchové úpravě přímo souvisí s přirozeným procesem stárnutí (ztráta lesku, hladkost povrchu, atd.).
- 4.9. 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.
- 4.10. 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 a deformaci). Normální stav vlhkosti ve výrobcích je 12-14%.
- 4.11. Za reklamovatelnou vadu nelze považovat deformace jednotlivých prvků výrobku v místnostech s velmi malou vlhkostí, převážně je to u klimatizovaných místností, dlouhodobě vytápěných bez zvlhčování apod.. Normální stav vlhkosti ve výrobcích je 12-14%.

5. Izolační sklo

- 5.1. Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží a rezonující meziskelní příčky (mřížky).
- 5.2. 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.
- 5.3. Sklo se posuzuje v suchém stavu ze vzdálenosti 1,5 metrů. 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.

6. Parapety

- 6.1. Parapety jsou dekorativní prvek a nejsou určeny k nadměrnému zatěžování.
- 6.2. Za závadu se nepovažuje jakékoliv povrchové poškození vnějších i vnitřních parapetů vzniklé po předání zboží či díla.

7. Žaluzie

7.1. 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, max rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou +/- 5 mm.

7.2. Žaluzie nejsou určeny k celkovému zatemnění.

8. Síta proti hmyzu

8.1. Za závady se nepovažuje:

- běžné opotřebení výrobku (sedření laku, prohnutí síta, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků apod.),
- částečné netěsnosti sítě na straně srazu v horní a dolní části dvoukřídlého okna a v místě napojení na štulpový profil (řešeno těsnicí páskou),
- rozměry sítě v případě, že v místě osazení do rámu okna není mezi rámem sítě a rámem okna mezera větší než 3 mm,
- vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům,
- vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné instalace.

9. Venkovní rolety

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

9.2. Za závady se nepovažuje:

- opotřebení,
- neodborná montáž,
- živelné pohromy,
- nesprávné používání či údržba a jiný nesprávný zásah.

10. Montážní práce

10.1. Montážní práce se provádějí podle Závazného montážního postupu, který je součástí certifikace ISO společnosti WD OKNA s.r.o.

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

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Tento reklamační řád společnosti WD OKNA s.r.o. byl aktualizován dne 28. února 2017 a je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek.

11.2. Objednatel je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním výrobku.

11.3. Aktuální znění Reklamačního řádu je k dispozici na klientském centru v tištěné formě nebo elektronické podobě na www.wdokna.cz. Dále v tištěné podobě na všech obchodních zastoupeních a u autorizovaných prodejců WD OKNA.