

ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI Ing.Radim Kostiha PRO PLASTOVÉ A HLINÍKOVÉ OTVOROVÉ VÝPLNĚ A JEJICH PŘÍSLUŠENSTVÍ

I. Všeobecná ustanovení

(1) Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných společností Ing. Radim Kostiha 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 společnosti Ing.Radim Kostiha 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 společnosti Ing.Radim Kostiha (<http://www.1okno.cz>), přičemž v tištěné podobě je k dispozici rovněž na všech obchodních zastoupeních a u autorizovaných prodejců společnosti Ing.Radim Kostiha

. (4) Seznam poboček (obchodních zastoupení) Ing.Radim Kostiha. oprávněných přijímat a vyřizovat reklamace:

1okno.cz , Olomoucká 3, 74601 Opava – Ing.Radim Kostiha info@1okno.cz + 420 604897031

Aktuální seznam poboček a prodejců je n internetových stránkách společnosti Ing.Radim Kostiha (<http://www.1okno.cz>)

II. Délka a plynutí záruční doby

(1) Záruční doba na plastové a hliníkové prvky dodávané společností Ing.Radim Kostiha 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, 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 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 společností Ing.Radim Kostiha

(3) Řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností Ing.Radim Kostiha 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 společností Ing.Radim Kostiha. 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 společností Ing.Radim Kostiha (smlouva o dílo – „8.Záruční doba“, kupní smlouva – „Záruční doba“). 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 společnosti RI OKNA a.s. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla (smlouva o dílo) nebo při předání a převzetí objednaných plastových, nebo hliníkových prvků (kupní smlouva), společnost Ing.Radim Kostiha. neodpovídá za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí zákazníkovi.¹⁾

(6) Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty v 00:00 hod. Reklamované zboží musí být společností Ing.Radim Kostiha 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 společnost Ing.Radim Kostiha 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.

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

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 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 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 otřepení kaširovací fólie, nebo hliníkové otřepy 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 pravoúhlosti dveřních křídel dodaných společností Ing.Radim Kostiha. 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). 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 křídel dodaných společností Ing.Radim Kostiha. 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 křídel 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 pečetí na nastavovacích šroubech, která je poškozena, zákazník hradí nastavení samozavírače jako servisní úkol v částce dle skutečných nákladů.

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 křidel 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 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 společností Ing.Radim Kostiha. 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 směřodáté rozměry – drážkování, speciální povrchové úpravy a podobně.
7. Výrobní tolerance celkové a místní rovinnosti dveřních křidel dodaných společností Ing.Radim Kostiha. 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.

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)

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 oddílování 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)

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 příčník, 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 „UW“, vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Je podporována omezenou cirkulací vzduchu (slabým či žádným větráním, záclonami a podobně). U izolačního skla 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.

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 pravoúhlosti 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 ččkami), kterým nelze nikdy dokonale zabránit z důvodu implantace mřížek do hmoty skla.

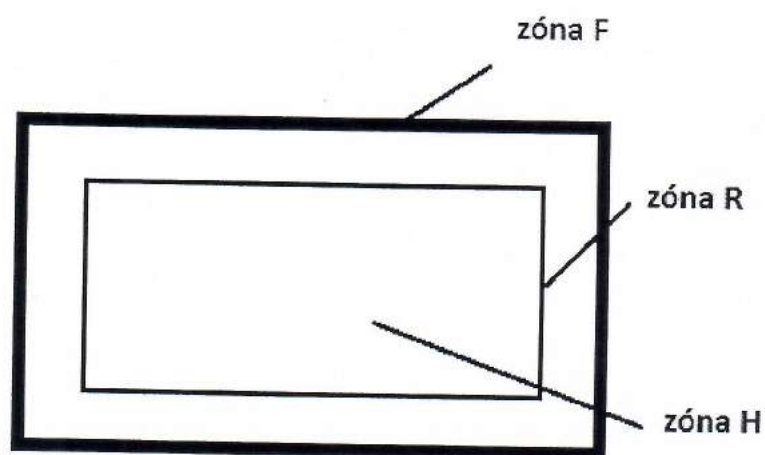
8. Prasklina ve skle Přetížení skla nenadálým invazivním působením (tj. za použití síly) – typicky úderem, nárazem pohyblivých částí plastového, nebo hliníkového prvku, popřípadě i jiným způsobem, např. působením tepelně indukovaného napětí, pohyby konstrukce rámu či taktéž kontakty s konstrukcí, může 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 nezatelně 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.

10. 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).



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	- 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 těsnicí hmotou - bodové a plošné zbytky včetně škrábanců neomezeně
R	Uzavřeniny, bubliny, body a skvrny: - plocha tabule do 1 m ² plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm - plocha tabule nad 1 m ² plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm Zbytky bodové v prostoru mezi tabulemi: - plocha tabule do 1 m ² plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm - plocha tabule nad 1 m ² plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm Plošné zbytky z výroby na meziskelním rámečku: - max. 1 ks o plošném rozsahu menším než 3 cm ² Škrábance: - součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 90 mm - délka jediného škrábance: max. 30 mm Vlasové škrábance: - není povoleno jejich nahromadění
H	Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy: - plocha tabule do 1 m ² : max. 2 vady o průměru menším než 2 mm - plocha tabule nad 1 m ² : max. 3 vady o průměru menším než 2 mm - plocha tabule nad 2 m ² : max. 5 vad o průměru menším než 2 mm Škrábance - součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 45 mm - délka jediného škrábance: max. 15 mm Vlasové škrábance - není povoleno jejich nahromadění
R+H	Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy: Průměr 0,50 – 1,00 mm – přípustné bez omezení mimo nahromaděnin (Nahromaděnin: v kruhové ploše o průměru 20 cm se vyskytují max. 4 vady.)

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,

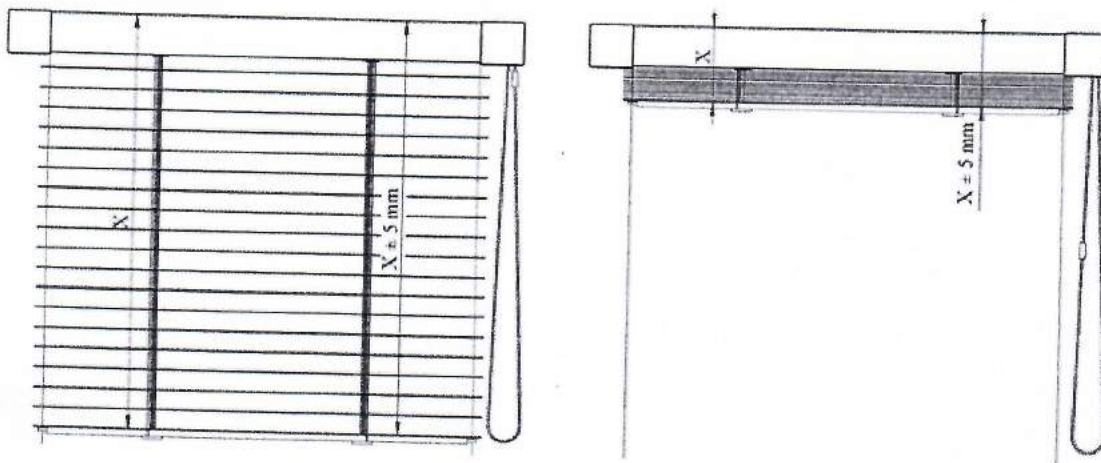
c) prodření pásků,

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.

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 jakéhokoli 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.

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,
- c) vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné instalace.

IV. 6 Stavební a montážní práce

(1) Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných společností Ing.Radim Kostiha 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 společnost Ing.Radim Kostiha, 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;
- c) další zásahy nerealizované pracovníky společnosti Ing.Radim Kostiha a v konečném důsledku způsobilé ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací.

IV. 7 Sekční vrata

(1) Na funkčnost sekčních garážových vrat Jimi Tore 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. Společnost Ing.Radim Kostiha. 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 společnosti Ing.Radim Kostiha

(4) Kupující (konečný uživatel) je povinen nejméně 1x za každých 12 měsíců od koupě garážových vrat a nejméně 1x 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 Jimi Tore s.r.o. Kopie protokolu o každé servisní prohlídce musí být nejpozději do 14 dnů po provedení každé kontroly zaslána spolu s kopií orazítované strany s přehledem prohlídek v servisní knížce výrobcí na adresu prodejce : Ing.Radim Kostiha, Olomoucká 3, 74601 Opava nebo e-mailem na: info@1okno.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

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

(1) Reklamací je možné uplatnit u kteréhokoliv obchodního zastoupení společnosti Ing.Radim Kostiha. uvedeného v ustanovení článku I tohoto reklamačního řádu nebo přímo v sídle společnosti. Jako oprávněné lze přijímat 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), přičemž se doporučuje písemná forma podání reklamace. Každá reklamace musí být natolik konkrétní, aby z ní bylo možno jednoznačně určit charakter reklamované vady a na jakém prvku byla zjištěna

(3) Společnost Ing.Radim Kostiha 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 společností Ing.Radim Kostiha; 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 společnosti Ing.Radim Kostiha. 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 společnosti Ing.Radim Kostiha jsou výslovně oprávněni:

a) Ing.Radim Kostiha;

b) zaměstnanci společnosti, jestliže disponují řádným pověřením statutárních orgánů anebo tento úkon činí v rámci svého pracovního zařazení v souladu s pracovní smlouvou;

(4) Umožňuje-li to povaha vady na reklamované věci, je možné takovou věc zaslat k reklamaci na adresu příslušného obchodního zastoupení společnosti Ing.Radim Kostiha. 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 společnost Ing.Radim Kostiha. V případě neoprávněné reklamace uhradí zákazník společnosti Ing.Radim Kostiha. 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 společností Ing.Radim Kostiha. anebo jiná výslovná dohoda se zákazníkem něco jiného, rozhodne příslušný pracovník společnosti Ing.Radim Kostiha. V Opavě 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) Společnost Ing.Radim Kostiha 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 společnosti Ing.Radim Kostiha. (zpravidla reklamační technik obchodního zástupce nebo pracovník reklamačního oddělení v Opavě) 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:

- 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 společnost Ing.Radim Kostiha. 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 společnost Ing.Radim Kostiha. 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 společnosti Ing.Radim Kostiha nabyl účinnosti dnem 2. ledna 2013.

(2) Tento reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance společnosti Ing.Radim Kostiha i všechna obchodní zastoupení společnosti Ing.Radim Kostiha.; nevztahuje se však na autorizované prodejce, pokud prvky dodané společností Ing.Radim Kostiha. 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 společností Ing.Radim Kostiha

(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 2. lednu 2013 byl řádně schválen vedením společnosti Ing.Radim Kostiha:

Ing.Radim Kostiha

Velkoobchod a maloobchod
Radim Kostiha
604 89 70 31
604 89 40 00

KOSTIHA RADIM