

REKLAMAČNÍ ŘÁD

WELL OKNA S.R.O.

ZÁSADY A POKYNY PŘI UŽÍVÁNÍ VÝROBKŮ SPOLEČNOSTI WELL OKNA S.R.O.

Zákazník je povinen dodržovat pokyny pro správnou obsluhu a údržbu výrobků potřebnou pro zachování záruky a užitečných vlastností a podmínky případného reklamačního řízení. Tyto pokyny jsou dostupné na našich internetových stránkách www.wellokna.cz v dokumentu Návod na obsluhu a údržbu nebo k nahlédnutí na obchodním zastoupení. Zákazník je povinen dbát všech bezpečnostních pokynů, podrobně prostudovat celý návod k obsluze a údržbě před zahájením manipulace a užíváním výrobku. Vady způsobené nesprávným užíváním či absencí údržby nelze reklamovat.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

MÍSTO A ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Podmínkou přijetí reklamace a její vyřízení, v případě uznání její oprávněnosti, je plné uhrazení závazků zákazníka vůči společnosti WELL OKNA s.r.o. Toto ustanovení se neaplikuje ve vztahu ke kupujícímu či objednateli, který je spotřebitelem. Reklamace přijímáme výhradně prokazatelnou formou (**doporučeným dopisem, e-mailem**) s uvedením:

- čísla zakázky
- čísla položky ze smlouvy o dílo nebo kupní smlouvy
- kde je reklamované zboží umístěno.
- podrobným popisem reklamované vady
- přesnou adresu
- telefonní a emailový kontakt

Emailová adresa pro uplatnění reklamace:

reklamace@wellokna.cz

Adresa pro uplatnění reklamace:

WELL OKNA s.r.o.
reklamační oddělení
Plzeňská 1015
330 11, Třemošná

Záruční doba na plastové a hliníkové výrobky WELL činí 60 měsíců, na ostatní příslušenství, které není standardně dodáváno s plastovými či hliníkovými výrobky WELL OKNA s.r.o. (žaluzie, rolety, sítě proti hmyzu a podobně) činí 24 měsíců a na montážní a stavební práce tvořící součást smlouvy o dílo činí 36 měsíců. Záruční doba začíná vždy dnem dodání díla. Bližší podmínky stanoví Záruční podmínky a reklamační řád společnosti WELL OKNA s.r.o, jehož aktuální znění je k dispozici v tištěné podobě v sídle společnosti a kancelářích obchodního zastoupení nebo uvedeno na webových stránkách zhotovitele: <http://www.wellokna.cz>.

V případě dodávky oken, dveří a posuvných dveří včetně montáže, zhotovitel poskytuje záruku na seřízení kování po dobu **šesti měsíců** počínající dnem předání a převzetí díla nebo zboží, popř. dnem, kdy měl kupující či objednatel povinnost dílo či zboží převzít. **následné seřízení kování je výhradně formou placeného servisu.**

Placený servis na seřízení kování zahrnuje:

- Seřízení okenního kování promazání okenního kování promazání těsnících pryží
 - Cena za uvedené služby je 85,- Kč za jedno okenní křídlo. Doprava je účtována sazbou 17,- Kč/ km

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI WELL OKNA S.R.O.

- Jakékoliv mimozáruční opravy budou účtovány:
 - 390,- Kč na pracovníka a hodinu práce použitý materiál dle platného ceníku dopravné 17,- Kč/ km
- Záruční doba na funkční nedostatky, které lze vyřešit seřizením kování je 6 měsíců v rámci garance a práva zákazníka na první seřizení do 6 měsíců bezplatně. Po této lhůtě či využití garančního seřizení se tyto nedostatky řeší v rámci placeného servisu nebo běžné uživatelské údržby dle Návodu na obsluhu a údržbu.

Záruční doba na elektronické součásti díla je 24 měsíců

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

Záruční doba počíná dnem předání a převzetí díla nebo zboží, popř. dnem, kdy měl kupující či objednatel povinnost dílo či zboží převzít.

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 nutné k provedení opravy nedovolí její provedení do 30ti dnů od nahlášení (klimatické podmínky apod.). Toto ustanovení se neaplikuje ve vztahu ke kupujícímu či objednateli, který je spotřebitelem, kdy může být doba vyřízení reklamace ke konkrétní vadě prodloužena po dohodě smluvních stran v rámci reklamačního řízení.

V případě, že zákazníkem reklamovaná vada není uznána jako vada oprávněná, je společnost WELL OKNA s.r.o. oprávněna požadovat veškeré vynaložené náklady spojené s vyřizováním reklamace (cestovné, poštovné, soudní a správní poplatky, provozní náklady, náklady na příp. znalecké posudky atd.).

DEFINICE POJMŮ

Pohledová plocha - je charakterizována v pohledovém poli okna z interiéru i exteriéru při zaskleném a zavřeném stavu okna a běžném úhlu užití výrobku.

Nepohledová plocha - jsou profilové části okna, které nejdou vidět při zavřeném a zaskleném stavu okna. Do neviditelné zóny je také zařazena boční plocha rámu, určena pro osazení tohoto prvku do zdi (zpravidla jsou na této ploše vyfrézovány pěnové drážky), a parapetní drážka interiérová a exteriérová. Platí i pro balkónové dveře, pevně zasklené rámy, a ostatní doplňky.

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.
- Prasknutím skla termálním šokem, kdy okno bylo zevnitř nebo zvenku částečně nebo zcela zastíněno
- 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 WELL OKNA s.r.o., a dále pokud nebyla montáž provedena dle Montážního předpisu společnosti WELL OKNA s.r.o.)
- Používáním 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 výrobku (např. polepení skel fólií, stavění nábytku do těsné blízkosti oken atd.)
- Poškozením 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.)
- Mechanická poškození, nerovnosti a barevné nesoulady v nepohledových plochách výrobku.

- Odlišným vizuálním provedením nově dodaných náhradních dílů v nepohledové ploše, které jsou způsobeny změnami technologických postupů zhotovitele nebo jeho subdodavatelů, které však nemají vliv na tepelné a izolační vlastnosti oken - na prvcích, které nějakým způsobem přesahují technické normy a byly vyráběny a výslovně přání zákazníka. Tento nestandard musí být vždy uvedený v zakázce.
- Jako reklamovatelné nelze uznat vady zjevné, tedy vady, které bylo možné zjistit při běžné kontrole v době předání díla. Estetické (vzhledové) vady se hodnotí při pohledu ze vzdálenosti 1,5m ve funkčním směru běžného použití za rozptýleného denního světla. 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.
- Jako reklamovatelné nelze uznat vady, které jsou způsobeny stavebním nezakrytím připojovací spáry výrobku WELL OKNA s.r.o. do 3 měsíců od předání díla, nebo od data, kdy byl dle obchodních podmínek WELL OKNA s.r.o. objednatel povinen dílo převzít. Tyto vady se projevují následovně: degradace PU izolační pěny, odlepování montážních fólií (parozábrany, paro-průchozí membrány či univerzální kombinace parozábran a paro-průchozích membrán), degradace montážních tmelů a lepidel, degradace expanzních montážních pásek apod.). Dalšími následky tohoto zanedbání objednatele je vniknutí vlhkosti a zatékání do připojovací spáry a výrobků. Důsledkem tohoto nežádoucího jevu je: ztráta izolačních vlastností připojovací spáry, poškození plastových a hliníkových profilů (rámů a křidel), poškození kování výrobku, ztráta izolačních vlastností výrobku, poškození těsnění výrobku.

PROFILY

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

Za reklamovatelnou vadu nelze považovat znehodnocení PVC a AL profilu vzniklé v důsledku pozdně odstraněné ochranné fólie (fólii je nutné odstranit do 3 měsíců od dodání). Za reklamovatelnou vadu u PVC a ALU profilů nelze považovat případný průsvit profilu mezi okrajem těsnění/silikonu a hranou distančního profilu rámečku skla.

Za reklamovatelnou vadu u hliníkových výrobků s povrchovou úpravou Elox nelze považovat tzv. extruzní čáry. Dále za reklamovatelnou vadu u hliníkových výrobků nelze považovat jakékoliv barevné vady na plastových izolátorech křidel a ráků.

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 eloxovaných barev nelze uznat jako důvod k reklamaci.

Za reklamovatelnou vadu nelze uznat rozdílný odstup křídla od rámu na vodorovných a svislých částech, které jsou dána nutným vymezením křídla oproti rámu z funkčních důvodů.

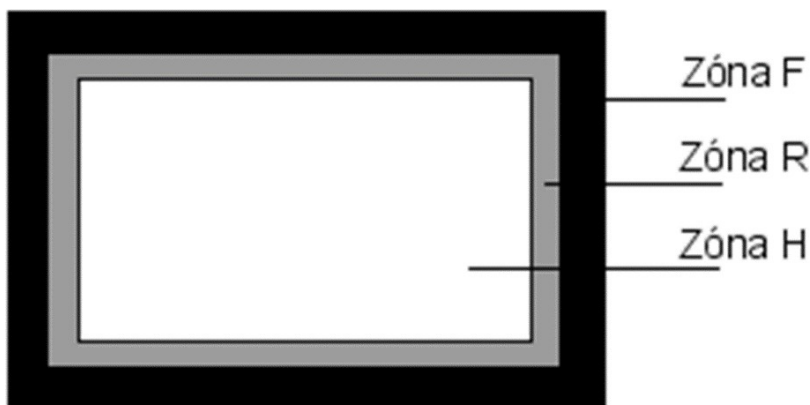
Jako reklamaci nelze uznat barevnou rozdílnost nového a dříve dodaného produktu.

Při posuzování vad – prohnutí profilů v důsledku tepelné dilatace (roztlačnosti) je podstatné splnění požadavků na funkčnost v zavřeném stavu. Profily v bílém i barevném provedení mají poměrně velkou tepelnou roztlačnost a současně minimální tepelnou vodivost, takže v důsledku různé teploty na straně exteriéru a interiéru může nastat prodloužení, nebo smrštění profilu na příslušné straně výrobku, což se může projevit mírným prohnutím dovnitř nebo ven. Toto prohnutí, které je viditelné pouze na otevřeném výrobku, je přípustné, pokud deformace nezpůsobuje zhoršení těsnosti okna nebo dveří. Zpravidla plným uzavřením (uzamčením) výrobku se uvedou do činnosti všechny uzavírací body a prvek se vyrovná a těsní.

SKLO

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

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



Sklo se posuzuje v suchém stavu ze vzdálenosti 1,5m. Dovolенý rozsah vad je následující:

F – zóna drážky : šířka 18 mm od hrany skla

R – okrajová zóna: plocha 5% celkové šířky a výšky od zóny F

H – hlavní zóna: velmi přísné hodnocení Zóny R se zvyšuje u lepeného skla o 50 %.

Zóna	Přípustné vady pro danou zónu
F	<p>venku ležící ploché poškození okrajů skla ve tvaru mušle, které neovlivňují pevnost skla a nepřekračují šířku okrajových spojení</p> <p>uvnitř ležící ploché poškození okrajů skla ve tvaru mušle bez volných střeplin, které jsou vyplněny těsnící hmotou</p> <p>bodové, plošné zbytky a škrábance neomezeně</p>
R	<p>Uzavřeniny (nečistoty zalité ve skle), bubliny, body a fleky:</p> <p>Plocha tabule do 1m²: max. 2 ks menší jak 2 mm průměru</p> <p>Zbytkové bodové vady v prostoru mezi tabulemi</p> <p>Plocha tabule do 1m²: max. 2 ks menší jak 2 mm průměru</p> <p>Plocha tabule nad 1m²: max. 3 ks menší jak 2 mm průměru</p> <p>Plošné zbytky na distančním rámečku: max. 1 ks menší než 3 mm²</p> <p>Přerušení</p> <p>distančního rámečku v místě napojení max. do 0,5mm</p> <p>Trojškla</p> <p>přesazení distančního rámečku vůči sobě max. do 2 mm v jakémkoliv délce</p> <p>Těsnící systém</p> <p>Vytlačení butyl přes úroveň distančního rámečku max. do 2 mm výšky přesahu v jakémkoliv délce</p>

H	<p>Uzavřeniny (nečistoty zalité ve skle), bubliny, body a fleky:</p> <p>Plocha tabule do 1m²: max. 1 ks menší jak 2 mm průměru</p> <p>Plocha tabule nad 1m²: max. 2 ks menší jak 2 mm průměru</p> <p>Plocha tabule nad 2m²: max. 3 ks menší jak 2 mm průměru</p>
	<p>Škrábance: Součet jednotlivých délek nesmí převýšit 45 mm</p> <p>Jednotlivý délka škrábance může být max. 15 mm</p> <p>Vlasové škrábance ve shluku nejsou povolené</p>
R+H	<p>Uzavřeniny (nečistoty zalité ve skle), bubliny, body a fleky:</p> <p>Průměr 0,5 - 1 mm jsou přípustné bez omezení mimo vad ve shluku (tj. v kruhové ploše o průměru 20 cm se vyskytují max. 2 kazy.)</p>

KONDENZACE NA VNĚJŠÍCH A VNITŘNÍCH PLOCHÁCH (ROSENÍ)

Vnější kondenzace na izolačních sklech se může objevit jak uvnitř, tak vně budovy. Pokud nastane uvnitř budovy, jde většinou o vysokou vlhkost v místnosti, společně s nízkou vnější teplotou.

Kuchyně, koupelny a jiné prostory s vysokou vlhkostí jsou zvláště citlivé. Orosení tabulí je podporováno omezenou cirkulací vzduchu, záclonami atd.

U izolačního dvojskla s obzvláště vysokou tepelnou izolací se může krátkodobě tvořit na venkovní straně skla kondenzace, která je způsobena noční ztrátou tepla vnějšího povrchu skla vyzářeného infračerveným zářením vůči jasné obloze, společně s vysokou vlhkostí vnější atmosféry, ale ne deštěm.

PŘÍRODNÍ BARVA ČIRÉHO SKLA

Číré sklo má velmi slabě zelený vzhled, zvláště na hranách. Stává se zřetelnějším, má-li sklo větší tloušťku.

SMÁČIVOST SKEL

Smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstů, etiket, vyhlazovacím prostředkům apod. při vlhkém povrchu skla způsobeném rosením, deštěm nebo vodou při čištění, se může rozdílná smáčivost stát viditelnou.

STUKTURÁLNÍ ZASKLENÍ

Strukturálně lepené spoje izolačních skel vykazují horší tepelněizolační vlastnosti s dopadem na zvýšené riziko kondenzace vzdušné vlhkosti na vnitřním povrchu. Tento jev je dán požadovaným konstrukčním řešením a nelze ho zařadit mezi reklamovatelné vady.

MEZISKELNÍ PŘÍČKY

Nelze zabránit důsledkům vyplývajícím ze změn délky meziokenních příček, způsobených změnou teploty v meziskelní dutině. Odchyly od pravouhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit při zohlednění výrobních a montážních tolerancí.

Při nepříznivých vlivech okolí a v závislosti na velikosti skla, použitém druhu a délkách meziskelních příček se mohou občas u příček vyskytnout klapavé zvuky – rezonance. K omezení klepání se používají protivibrační - silikonové čočky, které se nalepují na křížení mřížek.

Při použití silikonových čoček může dojít:

- k jejich stlačení až po popraskání
- k jejich posunutí po oblém povrchu mřížky, až k jejich spadnutí
- vlivem UV záření může dojít k jejich nažloutnutí

Použitím silikonových čoček není v žádném případě narušená užitná hodnota izolačního dvojskla nebo jeho tepelně izolační vlastnosti. Na základě znaleckých posudků bylo zjištěno, že účinnost použití čoček nebyla vždy 100%.

Jev klapajících meziskelních příček nelze ani za použití silikonových čoček eliminovat a tento jev nelze uznat jako reklamovatelnou vadu.

KVALITA MEZISKELNÍCH PŘÍČEK

Odchytky od rozměrů

Maximální odchytky rastrů polí:

do 0,5 m délky +/-0,5mm

do 1 m délky +/-1mm

nad 1m délky +/-1,5mm

maximální odchytky křížových a ostatních spojů +/- 1,5mm

Vzhledové vady meziskelních příček

odloupnutá fólie –v délce max.1mm na hraně řezu

fleky, škráby – do délky max. 2 mm

zbytky ochranné pásky – nepovoleno

PARAPETY EXTERIÉROVÉ A INTERIÉROVÉ

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.

ŽALUZIE INTERIÉROVÉ

Za závadu se nepovažuje:

- částečné nebo celkové opotřebením 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
- světelná netěsnost po stranách žaluzie mezi lamelami a zasklívací lištou, pokud nepřesahuje max. přípustnou toleranci 5mm (měřena 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.

SÍTĚ PROTI HMYZU

Za závady se nepovažují:

- částečné netěsnosti sítě na straně srazu v horní a dolní části dvoukřídlého okna.
- rozměry sítě v případě, že v místě osazení do rámu okna není mezi rámem sítě a rámem okna mezera větší než 5mm.

Za neuznatelnou reklamovanou vadu se považuje mechanické poškození uchycovacích mechanismů, či pojezdových kolejniček.

Nelze uznat jako reklamaci poškození sítě.

Pozor, síť proti hmyzu v žádném případě neslouží jako zábradelní prvek - nezajišťuje žádnou bezpečnost proti propadnutí a pádu, a to ani v případě domácích mazlíčků.

EXTERIÉROVÉ ROLETY A ŽALUZIE

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

Za závadu se nepovažuje:

- o 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.
- o mechanické poškození jednotlivých dílů žaluzií či rolet.
- o světelná netěsnost po stranách žaluzie mezi lamelami a vodící lištou není závadou ale technická vlastnost výrobku.
- o šikmý chod v horizontální rovině. Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou +/- 5 mm.

Žaluzie nejsou určeny k celkovému zatemnění.

GARÁŽOVÁ VRATA

V případě, že jsou garážová vrata opatřena ochrannou fólií, je nutné tuto odstranit nejpozději do 14ti dnů po montáži. Zvýšená vlhkost v garáži může mít za následek vznik koroze na hranách ocelových profilů, proto je nutné zajistit dobré odvětrání prostoru garáže a odvod vody z prostoru dosednutí

vrat na podlahu (včetně vodících kolejnic).

DÍLY POVRCHOVĚ UPRAVENÉ FASÁDNÍMI (VENKOVNÍMI) PES PRAŠKY

Mechanické a fyzikální vlastnosti povrchů lakovaných práškovými barvami, splňují parametry udávané v technickém listu (a jakostním atestu) výrobce barvy. U fasádních polyesterových

práškových barev se odstín a vzhled povrchu řídí směnicí VdL-RL 10. Norma Qualicoat pak definuje zkoušené odolnosti mechanického působení a odolnosti povětrnostním vlivům. Drobné vady v povlaku (např. vlákna, tečky a podobně) nejsou na závadu lakovaného výrobku, pokud jejich velikost nepřesáhne 2 mm.

MONTÁŽ

Po osazení oken a dveří je nutné nejpozději do 3 měsíců po montáži zakrýt montážní spáru a odstranit krycí fólii na plastový profílech.

Po ukončení stavebních prací je nutné prvky velmi opatrně očistit, nikdy ne na sucho, ale za vydatného smáčení vlažnou vodou s malou dávkou mycího prostředku. Zbytky malty nebo jiných tuhých materiálů by mohly vážně poškodit povrchovou úpravu, kování a těsnění oken, což je považováno za mechanické poškození oken a dveří. V případě, že zednické zapravení neprovádí v rámci montáže společnost WELL OKNA s.r.o., doporučujeme použít pro napojení oken a dveří APU lišty. U oken a dveří dochází k dilataci (roztažnosti výrobku) a použití APU lišt zabrání odtrhávání, praskání omítky.

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

Objednatel je povinen do 3 měsíců od provedené montáže stavebně zapravit připojovací spáru. Tím se myslí prostor vymezený pro instalaci a utěsnění výrobku WELL OKNA a zdívkem. Tento prostor může být vyplněn PU pěnou, parotěsnou fólií nebo nabývací izolační a parotěsnou páskou. Je tedy třeba tento prostor překrýt stavebními pracemi tak, aby bylo zamezeno dopadu UV záření na výše zmíněný montážní materiál. Pokud objednatel toto neučiní, nemůže společnost WELL OKNA držet záruku na montážní práce, jelikož použitý montážní materiál pod vlivem UV záření degraduje. Dále společnost WELL OKNA nemůže akceptovat jakékoliv reklamace a vady, které byly zapříčiněny degradovanou připojovací spárou - zanedbáním povinností objednatele. Mezi tyto následující vady může být zatékání do interiéru, odlepování montážních fólií, drobení a odpadávání montážního materiálu, zatékání do vnitřních částí výrobků WELL OKNA, deformace výrobků WELL OKNA, prasknutí výrobků WELL OKNA, fleky a plísně v interiéru okolo výrobků WELL OKNA apod.