

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 10.10.2016

OBSAH:

1	ÚČEL DOKUMENTU.....	2
2	OBLAST PLATNOSTI REKLAMAČNÍHO ŘÁDU.....	2
3	DEFINICE, POJMY, ZÁKONNÁ USTANOVENÍ.....	2
4	UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ.....	3
4.1	Délka záruční doby.....	3
4.2	Možné způsoby uplatnění reklamace.....	3
4.3	Vady, které nelze posuzovat jako reklamace – obecná ustanovení.....	4
4.4	Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací.....	4
4.4.1	Plastové a hliníkové profily (rámy a křídla).....	4
4.4.2	Skleněné výplně – izolační dvojskla, trojskla, speciální izolační skla.....	5
4.4.3	Plastové dveřní výplně.....	12
4.4.4	Žaluzie.....	13
4.4.5	Vnitřní a vnější parapety.....	13
4.4.6	Sítě proti hmyzu.....	13
4.4.7	Reklamační podmínky pro garážová vrata.....	13
4.4.8	Stavební a montážní práce.....	14
4.4.9	Přesnost zabudování oken a dveří do stavby.....	14
4.4.10	Neuznatelné reklamace související se stavebními pracemi.....	15
5	ŘEŠENÍ REKLAMACÍ.....	15
5.2	Průběh reklamací, termíny jejich odstranění.....	15
5.3	Dokumentování reklamačních případů.....	15
5.4	Neoprávněná reklamace, náhrada spojených výdajů.....	15
6	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	16
7	ODKAZY.....	16
8	PŘÍLOHY.....	16

1 ÚČEL DOKUMENTU

Tento dokument stanoví závazná pravidla při uplatňování reklamací a obsahuje informace týkající se zvláštních podmínek reklamací, které společnost PRAMOS, a.s. poskytuje v souladu s ustanovením zákona č. 634/1992 Sb. Zákon o ochraně spotřebitele v aktuálním znění.

Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je k dispozici na internetových stránkách společnosti PRAMOS, a.s. (<http://www.pramos.cz>). V tištěné formě je k dispozici na všech pobočkách a obchodních zastoupeních společnosti PRAMOS, a.s.

Na tento dokument o záruce za jakost a reklamačním řízení se odkazují Prodejní a dodací podmínky společnosti PRAMOS, a.s., které jsou nedílnou součástí každé smlouvy na dodání výplní stavebních otvorů.

2 OBLAST PLATNOSTI REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

Tento reklamační řád nabývá účinnosti od 10. 10. 2016 a platí pro vyřizování reklamací podaných zákazníkem, který má řádně uzavřenou kupní smlouvu se společností PRAMOS, a.s. na dodávku otvorových výplní stavebních otvorů tj. plastových nebo hliníkových oken a dveří popř. jiných výrobků, doplňků k nim a s nimi spojenými službami v rozsahu specifikovaném v příslušné smlouvě.

3 DEFINICE, POJMY, ZÁKONNÁ USTANOVENÍ

Prodejní a dodací podmínky – dokument, který je přiložen jako nedílná součást ke každé smlouvě o dílo uzavírané mezi společností PRAMOS, a.s. a zákazníkem.

Návod pro obsluhu – standardní dokument společnosti PRAMOS, a.s. předávaný zákazníkovi společně s dodávkou díla dle příslušné smlouvy. Tento dokument obsahuje návod na obsluhu výrobků, pokyny k údržbě vybraných součástí, záruční list s uvedením podmínek záruky společně s kontaktními údaji potřebnými pro vyřízení případného servisu.

Plastové výplně stavebních otvorů – rozumí se plastová okna a dveře, popř. jiné konstrukční prvky určené k zabudování do staveb, přesně specifikované v řádně uzavřené smlouvě o dílo mezi společností PRAMOS, a.s. a zákazníkem

Hliníkové výplně stavebních otvorů – rozumí se hliníková okna a dveře, popř. jiné konstrukční prvky určené k zabudování do staveb, přesně specifikované v řádně uzavřené smlouvě o dílo mezi společností PRAMOS, a.s. a zákazníkem

Garážová vrata – rozumí se dodávka garážových vrat od společnosti KRUŽÍK, která jsou součástí dodávky společnosti PRAMOS na základě smlouvy uzavřené mezi společností PRAMOS, a.s. a zákazníkem

Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných společností PRAMOS, a.s. jejím zákazníkům se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. – Zákon občanský zákoník, a zákona č. 206/2015 Sb. o ochraně spotřebitele v jejich v platném a aktuálním znění.

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 PRAMOS, a.s. za jiným účelem než za účelem podnikání.

4 UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

4.1 Délka záruční doby

Zhotovitel poskytuje objednateli záruku na dodávku a montáž plastových oken v délce 84 měsíců, dodávku a montáž plastových dveří a hliníkových výroků v délce 60 měsíců, na dodávku a montáž garážových vrat 24 měsíců a na ostatní práce 24 měsíců. Na ostatní výrobky a doplňky (např. parapety, interiérové i exteriérové žaluzie, exteriérové i interiérové rolety, sítě proti hmyzu, zvonkové a přístupové domovní systémy atd.) poskytuje záruku 24 měsíců.

Na odnímatelné a funkční komponenty oken a dveří (např. samozavírače, zámkové vložky, kliky, pákové ovladače, elektromechanické zámky, elektromotorické zámky, mechanické zámky, elektrické otvírače, elektro pohony a dveřní kliky atd.) poskytuje záruku 24 měsíců. Na stálobarevnost bílých plastových profilů poskytuje záruku 120 měsíců, na stálobarevnost barevných profilů v délce 60 měsíců.

Záruční doba na dílo zhotovené zhotovitelem počíná běžet dnem předání díla objednateli. Zárukou se zavazuje zhotovitel, že dílo bude mít po dobu záruky vlastnosti sjednané ve smlouvě a bude po tuto dobu způsobilé ke smlouvenému použití a že si zachová obvyklé vlastnosti. Záruka ztrácí platnost v případě jakéhokoliv nedohodnutého zásahu objednatele do konstrukce předmětu smlouvy.

Počátek běhu záruční doby je uveden v Prodejních a dodacích podmínkách, které jsou součástí každé uzavřené smlouvy. Není-li počátek běhu záruční doby uveden (uzavření jiné smlouvy než kupní či smlouvy o dílo), počíná záruční doba plynout prvního dne následujícího po dni předání a převzetí plastových výplní stavebních otvorů.

Neposkytne-li zákazník společnosti PRAMOS, a.s. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla nebo při předání a převzetí objednaných otvorových výplní, společnost PRAMOS, a.s. neodpovídá za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí zákazníkovi.

Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty. Reklamáce musí být společností PRAMOS, a.s. předložena dle ustanovení uvedených dále nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby, pokud se jedná o reklamáce otvorových výplní a stavebních prací, musí být oznámení o výskytu záručních vad učiněno rovněž nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.

4.2 Možné způsoby uplatnění reklamace

Společnost PRAMOS, a.s. přijímá pouze řádně podané reklamáce a to buď písemně doručené formou dopisu, nebo zaslané na e-mail servis@pramos.cz nebo podané prostřednictvím internetového formuláře na adrese <http://www.pramos.cz/sluzby/servis/>

V případě telefonického uplatnění reklamace je nutno kontaktovat servisní oddělení společnosti PRAMOS, a.s. na telefonním čísle 519 407 564.

Při oznámení reklamace je nutno poskytnout pro zahájení reklamačního řízení minimálně následující údaje a informace:

- Číslo zakázky a datum kdy byla uzavřena
- Jméno zákazníka společně s kontaktními údaji (telefon, e-mail)
- Adresu zakázky
- Přesnou specifikaci závady, které se reklamáce týká, aby bylo možno určit charakter reklamované vady

Pokud bude v průběhu evidence nebo řešení reklamace zjištěna jakákoli skutečnost, která společnost PRAMOS, a.s. opravňuje k zastavení reklamačního řízení, je tato oprávněna ji odmítnout

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 10.10.2016

s vyjádřením, že se jedná o reklamaci neoprávněnou, která nemůže být poskytnuta bezplatně nebo se dohodnout se zákazníkem na odstranění závady v rámci placeného servisu s tím, že postup v tomto případě je vždy se zákazníkem dohodnut před započítáním úkonů, za které bude společnost PRAMOS, a.s. požadovat úhradu.

4.3 Vady, které nelze posuzovat jako reklamace – obecná ustanovení

Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady otvorových výplní vzniklé:

- a) mechanickým poškozením, neodborným seřizením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla nebo po okamžiku předání a převzetí smluvně objednaných otvorových výplní
- b) neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí objednaných otvorových výplní dodávaných na základě smlouvy na dodávku otvorových výplní bez montáže (neodbornou montáží se rozumí především případy, kdy montáž prováděla jiná osoba než zaměstnanec společnosti PRAMOS, a.s. nebo jí pověřený pracovník)
- c) používáním v podmínkách, při kterých může nastat porušení konstrukčních a užitných vlastností otvorových výplní, které nemůže společnost PRAMOS, a.s. ovlivnit ani předpokládat (např. vady projektu), nebo při vzniku místních specifických podmínek negativně působících na otvorové výplně (např. zvýšená vlhkost, prašnost, emise apod.)
- d) cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla nebo výrobku zákazníkem nebo neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany zákazníka (např. neodborné seřizování, lakování, ohýbání a úpravy již předaného díla realizované svépomocí)
- e) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů apod.)
- f) rovněž není možno uplatnit bezplatnou reklamaci v případech, že tato byla řešena přiznáním slevy po dohodě se zákazníkem. Tento bod platí také pro reklamace stavebních prací spojených s plněním příslušné smlouvy

Reklamace příslušenství, které není součástí otvorových výplní, se řídí dle stejných ustanovení. Další ujednání týkající se těchto částí dodávky jsou uvedena dále.

4.4 Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací

4.4.1 *Plastové a hliníkové profily (rámy a křídla)*

Reklamovatelnými vadami jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání plastového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad:

- a) optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle (při výstupní kontrole v hale výroby PRAMOS, a.s.) 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 optické vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 4 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze z této vzdálenosti prostým okem rozeznat).
- b) bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo křídla a vady, jako např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, je-li jejich největší rozměr menší než 4 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom plastovém prvku (rám, křídlo).
- c) škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom plastovém prvku je menší než 100 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 10.10.2016

4.4.2 Skleněné výplně – izolační dvojskla, trojskla, speciální izolační skla

Aby zůstaly zachovány funkce izolačních skel, je třeba dodržet následující pokyny pro užívání:

- čištění skel provádět vždy podle pokynů pro údržbu
- ihned po montáži musí být odstraněny z izolačního skla nápisy, nálepky apod.
- nejmenší přípustná vzdálenost oboustranného zatmelení obvodu izolačních skel od topných těles je 30 cm
- jakékoliv neprovětrávané zastínění izolačního dvojskla nebo trojskla může způsobit v případě splnění kritických hodnot prasknutí skla vlivem tepelného šoku.
- u zasklení, které je od podlahy až ke stropu, nesmíte nic umístit, protože umístěním skříňky, tmavých předmětů, tašek, krabic nebo nábytku zvýšíte energetickou absorpci vnitřní tabule skla. To má za následek lokální zvýšení teploty zastíněné plochy a tím umožní vzniku rozdílu teplot v ploše skla, který vede ke zvýšení tahového namáhání na hranách skla.

Rozdělení vad – izolační skla

Vady zjevné

Vady vzniklé při dopravě dodavatelem (tj. prasklé sklo), je třeba ihned při převzetí zakázky zaznamenat do reklamačního protokolu. Pozdější reklamace této vady nemohou být uznány.

Vady ostatní

- bodové a plošné vady skla
- nečistoty uvnitř izolačních dvojskel
- vady meziskelních mřížek aj.

Vady skryté - záruka za jakost

Za tuto vadu se považuje orosení izolačních dvojskel v meziprostoru. Dodavatel dila ručí za jasný a nerušený průhled bez výskytu kondenzačních par uvnitř dvojskla po dobu 5 - ti let od dodání výrobku. Záruka se nevztahuje na izolační skla sestavená ze skel ornamentních nebo z materiálů s nerovným či nepřilnavým povrchem, kdy není zaručena těsnost celého systému.

Hodnocení viditelné oblasti spoje okraje izolačního skla

Optická čistota

Ve viditelné oblasti spoje okraje, a tím vně světlé plochy skla, mohou být na skle a na distančním rámečku izolačního skla znatelné charakteristické znaky z výroby (špony, odřezky, mikro-nečistoty apod.). Tyto znaky nemají vliv na funkci izolačního skla. Povoleny nerozeznatelné při běžném pohledu ze vzdálenosti 1 m.

Těsnicí hmota (butyl)

Těsnicí nebo lepící hmota prvku smí u tabulí z plaveného skla zasahovat maximálně 2 mm přes okrajové spojení v prostoru mezi tabulemi a na skleněnou tabuli. Při použití válcovaného skla (ornamentní) je tato hranice bez omezení.

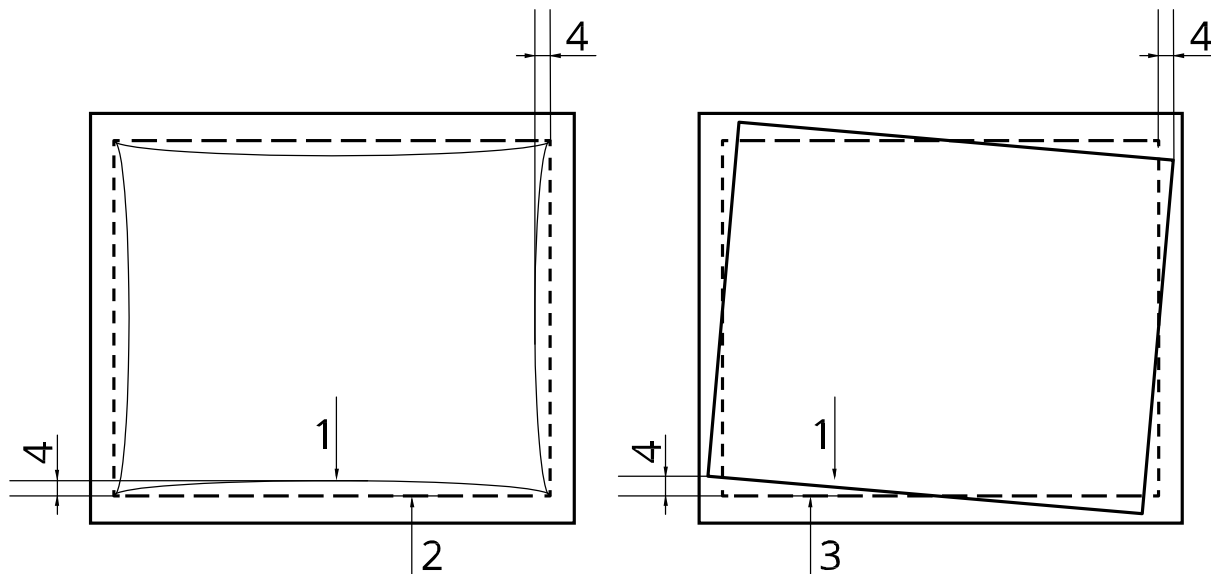
Napojení distančního rámečku

Rámeček řezaný - je řezán a napojován v rozích, tzn. minimální počet = počet rohů.

Rámeček ohýbaný - je napojován vždy v průběžné části, tzn. nikdy nesmí být napojován v ohybu rohu.

Počet napojování je odvislý od typu distančního rámečku, kdy automatická linka při ohýbání a řezání musí zohlednit délku stran, délku samotného distančního rámečku a vzdálenosti řezu od ohýbaného rohu. Průběžný spoj nemá vliv na kvalitu těsnosti izolačního skla, jedná se pouze o estetickou záležitost.

Zvlnění distančního rámečku



Popis obrázku

1 - rozpěra, 2 - teoretický tvar rozpěry, 3 - teoretická poloha rozpěry, 4 - přípustná odchylka
Distanční rámečky musí co možná nejpřesněji probíhat rovnoběžně s hranou skla.

Odklon optické roviny distančního rámečku od roviny hrany skla může být:

- pro délku hrany izolačního skla do 3,5 m: **maximálně 4 mm**
- pro délku hrany izolačního skla nad 3,5 m: **maximálně 6 mm**

Izolační trojsklo:

Při aplikaci dvojitého distančního rámečku (izolační trojsklo) může dojít k vzájemnému posunu těchto rámečků. Přípustná odchylka rámečku ve vztahu k rovnoběžným přímým hranám skla nebo jiným rámečkům (např. u trojskel) je:

- **maximálně 4 mm** do délky hrany 2,5 m.
- pro delší hrany je přípustná odchylka **6 mm**.

Optické vady izolačních skel

Rozdělení vad:

- Bodové vady
- Usazeniny (skvrny, zabarvení z usazenin)
- lineální vady (škráby)

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

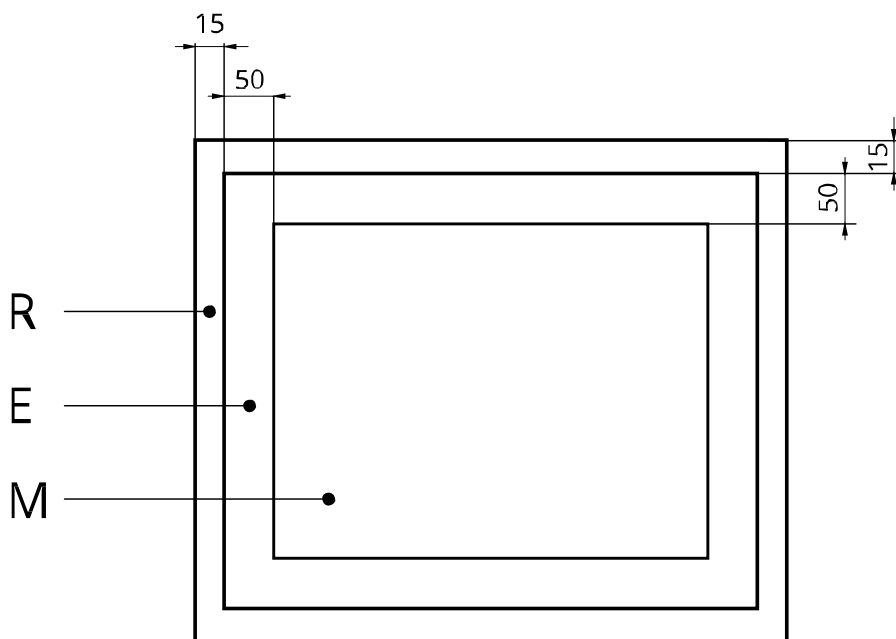
Platnost od 10.10.2016

Metoda prohlídky

- obecně je při kontrole nedostatků směrodatný průhled okenní tabulí, tzn. pozorování pozadí a nikoliv vlastní výhled.
- přitom nesmí být reklamace mimořádně označené. Kontrola se provádí k pozorovanému povrchu z pozorovacího úhlu, který odpovídá obecně obvyklému užívání místnosti.
- kontrola probíhá při rozptýleném denním světle – např. při zatažené obloze, bez přímého slunečního svitu nebo umělého osvětlení.
- tabulky musí být pozorovány v přenosu, nikoliv v odrazu. Vzdálenost pozorování minimálně 1m zevnitř ven. Doba pozorování 1 minuta
- jednotky izolačního skla umístěné uvnitř budovy (tj. mezi dvěma místnostmi) musí být kontrolovány za normálního (rozptýleného) osvětlení určeného k použití v místnostech a ideálně v úhlu, který je kolmý k povrchu.
- jednotky izolačního skla hodnocené zvenku musí být posuzovány nainstalované a musí zohledňovat obvyklou vzdálenost pozorování minimálně 3 m. Úhel pozorování musí být co nejkolmější.

Zóny pozorování

- R zóna 15 mm, obvykle zakrytá rámem nebo odpovídající těsnění hran v případě hrany bez rámování
- E zóna na hraně viditelné oblasti, o šířce 50 mm
- M hlavní zóna



V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 10.10.2016

Bodové vady

Tento typ vad zahrnuje neprůhledné tečky, bublinky a cizí tělíška.

Maximální počet bodových vad je definován v tabulce:

ZÓNA	velikost vady (\varnothing v mm)	Velikost tabule S (m ²)		
		$S \leq 1$	$1 < S \leq 2$	$2 < S \leq 3$
R	Všechny velikosti	bez mezení		
E	$f \leq 0,5$	bez omezení, pokud je haló efekt menší než $\varnothing 3$ mm		
	$0,5 < f \leq 1$	přijatelné, pokud je jich méně než 3 v zóně o $\varnothing \leq 20$ cm		
	$1 < f \leq 3$	4	1 na obvod 1 metru	
M	$f \leq 0,5$	bez omezení, pokud je haló efekt menší než $\varnothing 3$ mm		
	$0,5 < f \leq 1$	přijatelné, pokud je jich méně než 3 v zóně o $\varnothing \leq 20$ cm		
	$1 < f \leq 2$	2	3	5

Lineární / dlouhé vady

Tento typ vad zahrnuje cizí tělíška a vlasové, hrubé škráby nebo odřený povrch. Maximální počet lineárních / dlouhých vad pro izolační sklo je definován v tabulce:

ZÓNA	Délka jednotlivé vady (mm)	Celkem délky jednotlivých vad (mm)
R		bez mezení
E	≤ 30 mm	≤ 90 mm
M	≤ 15 mm	≤ 45 mm

Vlasové škrábance jsou povoleny, pokud netvoří shluk.

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 10.10.2016

Usazeniny

Maximální počet skvrn a zbarvení z usazenin je definován v tabulce:

ZÓNA	Rozměry a typ	Velikost tabule S (m ²)	
		S ≤ 1	1 < S
R	všechny	Bez omezení	
E	skvrny r ≤ 0,5 mm	bez omezení	
	skvrny 0,5 mm < r ≤ 1 mm	přijatelné, pokud je jich méně než 3 v zóně Ø ≤ 20 cm	
	skvrny 1 mm < r ≤ 3 mm	4	1 v obvodu 1 m
	zabarvení ≤ 3 cm ²	1	
M	všechny	není přípustné	

Průhyb izolačních skel

U plochy do 1 m² povolený průhyb na středu dvojskla, při teplotách shodných s výrobními je: +/- 2 mm

U plochy nad 1 m² povolený průhyb na středu dvojskla, při teplotách shodných s výrobními je: +/- 3 mm.

Izolační sklo s integrovanou žaluzií

vlivem používání žaluzií může dojít k jemnému oděru a poškrábání nízkoemisivní pokovené vrstvy, která je nanášena na sklo. Tato skutečnost je neovlivnitelná a musí se s ní počítat.

NEODSTRANITELNÉ JEVY IZOLAČNÍCH SKEL

Může docházet k některým fyzikálním jevům, které jsou viditelné na povrchu skla a které by neměly být brány v úvahu při hodnocení vzhledové kvality. Za závadu u izolačních skel se nepovažuje:

Výskyt interferencí

U izolačního dvojskla mohou vzniknout interference ve formě spektrálních barev. Optické interference jsou charakteristickým jevem překrývání dvou nebo více světelných vln při setkání v jednom bodě. Projevují se více nebo méně silně barevnými zónami, které se mění při tlaku na tabuli skla.

Tento fyzikální jev se zesiluje planparalelností – rovinnou rovnoběžností povrchu skla. Tato planparalelnost se stará o nezkrasený průhled skrz plavené sklo (FLOAT). Interferenční jevy vznikají náhodně a nedají se ovlivnit.

Efekt izolačních skel

Specificky jev v důsledku barometrických podmínek Izolační sklo má díky spoji okraje uzavřený objem vzduchu (plynu), jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu, výškou výroby nad normálním nulovým bodem a rovněž teplotou vzduchu momentálně v místě výroby. Po zabudování, při změnách teploty, tlaku vzduchu dochází nutně ke konkávním nebo konvexním prohnutím jednotlivých tabulí a tím k optickým zkreslením a deformacím. Také vícenásobná zrcadlení se mohou vyskytovat rozdílně silně na povrchu skla. Zesíleně mohou být znatelné tyto zrcadlové obrazy, např. když má zasklení tmavé pozadí nebo se jedná o pokovenou tabuli. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek. Svědčí o vysoké kvalitě hermeticky uzavřeného meziprostoru jednotky - nedochází k vyrovnávání barometrického tlaku.

Smáčivost skel

Smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstů, etiket, vyhlazovacím prostředkům, vakuovými přísavkami apod. Při vlhkém povrchu skla - v důsledku kondenzační vody způsobeném orosením, deštěm nebo vodou při čištění, se může rozdílná smáčivost stát viditelnou. Tento jev zpravidla s dobou používání zmizí.

Anizotropie u tvrzených skel

Vzniká u skla, které bylo ošetřeno přepínacím procesem. Rozdílnými zónami napětí vzniká dvojitý lom světelných paprsků, zviditelňují se spektrálně barevné kruhy, motivy mraků apod. Anizotropie se projevuje rušivými optickými jevy na kaleném skle, které se zvyrazňují při určitých světelných podmínkách a polarizovaném světle. Projevují se jako různé vzory a ornamenty. Tento jev je pro tepelně zpracované sklo fyzikálně podmíněný a charakteristický a nemůže být předmětem reklamace. Vzniká jako dvojlomný efekt ve skle s rozdílným napětím ve svém průřezu.

Optická deformace u tvrzených skel

V průběhu procesu tepelného tvrzení je horké sklo v kontaktu s keramickými válečky, kde dochází ke zhoršení nerovnosti povrchu k povrchové deformaci, známé jako „válečková vlna“. Válečkovou vlnu lze obecně zaznamenat v odrazu. Skla, jejichž tloušťka je větší než 8 mm mohou vykazovat znaky drobných vtisků v povrchu.

Vlastní barva a barevné rozdíly v pokovení

Izolační skla jsou vyrobená ze sodnovápeno-křemičitého skla plaveného, které se používá pro stavební účely a obsahuje:

- surovinu, křemen ve formě písku
- tavidlo, soda ve formě uhličitanu a síranu
- stabilizátor (vápno ve formě vápence)
- další oxidy, jako oxid hlinitý a hořečnatý, které zlepšují odolnost vůči atmosférickým vlivům.

Právě tyto oxidy způsobují barevné zelené zbarvení skla ve hmotě, tzn. sklo je označováno jako čiré, ale při pohledu na řez hmotou skla je vidět zelené zbarvení. Toto zbarvení nejvíce vynikne u skel vrstvených (VSG) nebo u skel složených z více tabulí (trojskel).

Pro zvýšení tepelné izolace se používají skla nízkoemisivní s povlakem. Jedná se o sklo čiré, na které byl nanesen tenký transparentní povlak složený z materiálu kovového původu. Tento povlak má vlastnosti nízké emisivity – odráží tepelné dlouhovlnné záření (od topení) zpět do místnosti a tím výrazně snižuje tepelné ztráty úniku tepla přes skleněné prvky během zimních měsíců. Tato vrstva na skle působí neutrálně, ale při pozorování mění reflexi a samotné zbarvení skla. Tento efekt se umocňuje při použití v izolačním trojskle, kde je použito sklo s povlakem na interiérové i exteriérové straně.

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 10.10.2016

Rozdíly ve vnímání barvy jsou možné v důsledku obsahu oxidu železa, procesu pokovování, samotném povlaku, rozdílech v tloušťce skla a konstrukce jednotky a není možno jim zabránit.

Fasády obsahující pokovené sklo mohou vykazovat různé odstíny téže barvy, což je účinek, který se může zesílit, pokud budeme pozorovat tabuli skla z úhlu. Možné příčiny barevných rozdílů zahrnují mírné odchylky v barvě substrátu, do něž byl aplikován povlak a mírné odchylky v tloušťce samotného povlaku.

KONDENZACE VODY NA VNĚJŠÍCH PLOCHÁCH

Výňatek z normy ČSN EN ISO 1279 -1 SKLO VE STAVEBNICTVÍ – IZOLAČNÍ SKLA , příloha:

Vnější kondenzace

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. Pokud nastane vně stavby, jde o kondenzaci způsobenou noční ztrátou tepla vnějšího povrchu skla vyzářeného infračerveným zářením vůči jasné obloze, společně s vysokou vlhkostí vnější atmosféry, ale ne deštěm.

Tyto jevy nejsou vadou izolačního skla, jsou způsobeny atmosférickými podmínkami.

Kondenzační voda se může tvořit na vnějším povrchu skla teprve tehdy, když je povrch skla studenější než přilehlý vzduch (např. orosená skla automobilů).

Kondenzát na interiérové straně

Tvorba kondenzátu na povrchu tabule skla na straně do místnosti se podporuje znemožněním cirkulace vzduchu, např. hlubokou špaletou, závěsy, květináči, okenními žaluziemi a rovněž nevhodným uspořádáním topných těles, nedostatečným větráním, apod.

Kondenzát na exteriérové straně

U izolačního skla s vysokou tepelnou izolací se může vytvářet kondenzát přechodně na venkovním povrchu skla, pokud je relativní vlhkost venkovního vzduchu vysoká a teplota vzduchu vyšší než je teplota povrchu venkovní tabule. To svědčí o vysoké izolaci skla – nepouští vnitřní teplo ven – neotepluje se venkovní tabule.

Jako jasný důkaz je sklo s meziskelními mřížkami, kde v místě mřížek se venkovní kondenzát netvoří – venkovní tabule v místě mřížek je ohřátá teplem, které je jimi vedeno.

Kvalita meziskelních příček:

Odchylky rozměrů:

Maximální odchylka rastru polí:

- do 1 m délky +/- 2 mm
- nad 1 m délky +/- 3 mm

Maximální odchylka křížových a ostatních spojů +/- 1,5 mm.

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 10.10.2016

Škráby, skvrny, otřepy, nečistoty

- povoleny nerozeznatelné při běžném pohledu ze vzdálenosti 1 m
- u ohýbaných meziskelních příček povolena deformace tvaru profilu příčky + mírné zvlnění profilu, které je dáno fyzikálními vlastnostmi materiálu
- u křížení pod jiným úhlem než 90, resp. 45 stupňů jsou povoleny odchylky ve větší toleranci, než je obvyklé (vzdálenost pozorování min 2,5 m)

Tepelný lom skla – vznik a rizika

Praskání skla v důsledku tepelného pnutí vzniká, když nerovnoměrným zahříváním, zastíněním nebo zakrytím dojde uvnitř okenní tabule k teplotním rozdílům nad 40 °C vedoucích k pnutí a následně k možnému prasknutí okenní tabule. Prasknutí skla v důsledku tepelného pnutí nelze posuzovat jako výrobní závadu ani vadu výrobku a nelze na ni tudíž uplatňovat reklamaci.

Hlavní rizikové faktory tepelného lomu jsou:

- polepy samolepkou nebo stínící fólií na ploše izolačního skla
- nerovnoměrné zastínění zasklení
- blízká vzdálenost topných těles u plochy skla
- předměty blízko zasklení v interiéru i exteriéru
- posuvné dveře

Pro tepelně namáhaná místa a místa s nerovnoměrným tepelným namáháním doporučujeme skla tepelně tvrzená (ESG), která toto nebezpečí výrazně eliminují a zvyšují i bezpečnost výrobku.

4.4.3 Plastové dveřní výplně

- poškození výplní vlivem nadměrného tepelného namáhání.** Dveřní výplně musí být nainstalovány v dostatečné vzdálenosti od topných zařízení, zářičů tepla a otevřeného ohně. Poškození způsobené tímto způsobem nelze posuzovat jako oprávněnou reklamaci.
- mechanické poškození povrchu výplní.** Jedná se zejména o poškození předměty s ostrými hranami, poškození způsobené při neodborné údržbě a čištění za pomoci mechanických pomůcek nebo za pomoci prostředků abrazivního čištění nebo prostředků obsahujících abrazivní částice, které narušují vzhled a celistvost povrchu výplně. Stejná ustanovení platí i pro vitrážová prosklení u ornamentních výplní. Poškození způsobené tímto způsobem nelze posuzovat jako oprávněnou reklamaci.
- poškození povrchu výplní a prosklení chemikáliemi.** Při čištění výplní nepoužívejte čisticí přípravky obsahující alkohol, líh, rozpouštědla, chemikálie ani žádné jiné agresivní čisticí prostředky. Omezení použití jednotlivých typů přípravků je vyznačeno na jejich obalu. Rovněž nepoužívejte tyto prostředky na vitrážová prosklení u ornamentních výplní. Poškození způsobené tímto způsobem nelze posuzovat jako oprávněnou reklamaci.
- vzhled výplně.** Vzhled výplně, tedy konkrétně barva, kvalita povrchu a skel a celkový pohledový dojem se posuzuje za denního světla, pouhým okem ze vzdálenosti 1 m od dveřní výplně. Eventuelní vady, které nejsou z této vzdálenosti rozpoznatelné, nemohou být předmětem reklamace. Odlišné povrchové struktury rámečků a povrchu výplně jsou povoleny. Tento rozdíl nesmí být rozpoznatelný ze vzdálenosti větší, jak 3 m. Ornamentní montované rámečky se považují za ozdobný komponent a jejich velikost tak podléhá rozměrové toleranci +/- 2% délky hrany.
- prohnutí dveřní výplně.** Prohnutí dveřní výplně může být uznáno jako oprávněná reklamáce pouze v případě že se jedná se o dveřní výplň v oboustranně bílé barvě, nebo o plastovou dveřní

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 10.10.2016

výplň s povrchovou úpravou dřevní dekor a prohnutí ve středu výplně v zabudovaném stavu je větší než 10 mm, případně větší než 0,5 % délky výplně

4.4.4 Žaluzie

Jako reklamovatelné vady žaluzií nemohou být uznány vady související s poškozením a následnou špatnou funkcí vzniklé v důsledku neodborné montáže, kterou neprovedl pracovník pověřený společností PRAMOS, a.s.

Dále závady způsobené vadným používáním a používáním za působení nepřiměřené síly, mechanické opotřebení jednotlivých pásků žaluzie a běžné opotřebení výrobku.

Šikmý chod žaluzií nemůže být důvodem k uznání reklamace v případě, pokud na vodících páscích není rozdíl délek větší než 5 mm.

4.4.5 Vnitřní a vnější parapety

Reklamovatelnými vadami mohou být výhradně zjevné vady takového charakteru, jež brání plnohodnotnému užívání parapetů a znehodnocují jejich vizuální stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení vizuálního stavu) je dáno dle následujících kritérií.

Mechanické poškození a vizuální 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 jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat).

Různorodá povrchová poškození

Tato poškození vnitřních i vnějších parapetů a vady (např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého či objektivně nedefinovatelného důvodu vzniku) nejsou reklamovatelné, pokud je jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 3 ks na jednom parapetu.

4.4.6 Síťe proti hmyzu

Jako oprávněné reklamace sítě proti hmyzu nemohou být uznány vady související s vadným používáním a to:

- běžná opotřebení výrobku (sedření laku, prohnutí fólie, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků a podobně)
- vady způsobené použitím k jiným účelům a na profil okna neodpovídající profilu okenní sítě
- vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné nebo neodborné instalace

4.4.7 Reklamační podmínky pro garážová vrata

V případě reklamace je nutné ve všech případech předložit doklady o nabytí zboží vystavené prodávajícím kupujícímu (fakturu nebo paragon, popř. záruční list) a srozumitelný popis závady, kterou zboží vykazuje. Kupující je povinen předat prodávajícím reklamované zboží úplné, s kompletní dokumentací, neporušené, čisté a v originálním balení. Pokud tak neučiní, je prodávající oprávněn reklamaci odmítnout.

Záruka se vztahuje pouze na závady vzniklé při běžném používání výrobku.

Záruka se nevztahuje na závady způsobené nešetrným nebo násilným zacházením s výrobky, neodbornými zásahy, nedodržením technických podmínek pro provozování a na vady vzniklé v důsledku oprav, které neprováděl prodávající nebo jím pověřená osoba. Proávající nepřebírá

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 10.10.2016

odpovědnost za škody vyplývající z provozu zboží, funkčních vlastností a škod z neodborného používání zboží, stejně jako škod způsobených vnějšími událostmi a chybnou manipulací.

Nárok na záruku nelze uplatnit, jestliže vady byly způsobeny vnějšími událostmi a nezpůsobil je prodávající.

V rámci záruky a záruční opravy se nárokuje výhradně oprava výrobku, nikoli jeho vylepšení proti původnímu stavu.

U zlevněného zboží a zboží použitého se záruka nevztahuje na vady, pro které bylo zboží zlevněno nebo vzniklo běžným používáním a tyto skutečnosti byly již při prodeji známy.

4.4.8 Stavební a montážní práce

Jako oprávněné reklamace stavebních a montážních prací dodávaných společností PRAMOS, a.s. dle řádně uzavřené smlouvy a přímo souvisejících s dodávkou díla 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).

Provádí-li stavební a montážní práce jiný dodavatel než společnost PRAMOS, a.s., nebo jí pověřená montážní firma a tyto práce nejsou předmětem řádně uzavřené smlouvy mezi společností PRAMOS, a.s. a zákazníkem nelze jako oprávněnou reklamaci uznat žádné vady takto realizovaných prací.

4.4.9 Přesnost zabudování oken a dveří do stavby

Zabudováním oken a vnějších dveří se nesmí zhoršit jejich funkční vlastnosti, ani nesmí být ohrožena bezpečnost a zdraví osob.

Maximálně přípustná odchylka rovinnosti profilu rámu (průhyb profilu rámu vůči podélné ose) zabudovaného výrobku je 3 mm pro délku a šířku do 2000 mm včetně a 5 mm pro délku a šířku nad 2000 mm.

Tolerance se netýká průhybu profilů rámové konstrukce, který může vznikat vlivem teplotní roztažnosti profilů, pokud tento průhyb neovlivňuje funkčnost a trvanlivost výrobku.

Maximálně přípustná odchylka svislosti a vodorovnosti rámu zabudovaného výrobku je pro délku do 3000 mm včetně 2 mm/m, maximálně však 3 mm.

U pásových oken, sestavených z jednotlivých ráků dilatačně spojených, se tolerance vztahují na jednotlivé ráky.

Maximálně přípustná tolerance pravouhlosti ráků (rozdíl délek úhlopříček) je 3 mm pro okna a dveře do šířky 1500 mm a výšky 2200 mm včetně a 5 mm pro okna a dveře šířky od 1500 mm a výšky nad 2200 mm a do 3000 mm.

Stavební otvory připravené k montáži otvorových výplní musí splňovat požadavky obsažené v normě ČSN 74 6077 a dokumentu Pokyny k přípravě místa montáže, který je k dispozici na stránkách www.pramos.cz.

Umístění otvorových výplní a dalších souvisejících prvků dodávaných společností PRAMOS, a.s. do stavby určuje při montáži zákazník nebo jím pověřená osoba. Případné reklamace na umístění otvorových výplní je nutno podat ihned po ukončení montáží před započítáním dalších navazujících prací.

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 10.10.2016

Náklady spojené s opravou nebo odstraněním navazujících stavebních dílů či materiálů nemohou být společností PRAMOS, a.s. uznány.

4.4.10 Neuznatelné reklamace související se stavebními pracemi

- a) odstranění podkladových profilů či vyrovnávacích podložek;
- b) odstranění kotvicích prvků;
- c) další zásahy nerealizované pracovníky společnosti PRAMOS, a.s., které ovlivní kvalitu montážních a stavebních prací provedených společností PRAMOS, a.s.

5 ŘEŠENÍ REKLAMACÍ

5.2 Průběh reklamací, termíny jejich odstranění

Po zaevidování reklamace dle ustanovení uvedených v kapitole 4.2 společnost PRAMOS, a.s. provede posouzení oprávněnosti reklamace a v kladném případě zahájí reklamační řízení s odstraněním popisovaných závad do 30 dnů od obdržení reklamace. Společnost PRAMOS, a.s. si vyhrazuje právo na prodloužení této lhůty o dobu nezbytně potřebou v případech kdy:

- a) nelze vzhledem k charakteru závady resp. místa jejího výskytu bezpečně provést veškeré úkony, spojené s odstraněním oprávněné reklamace (průběh jiných prací v místě reklamace, která nedovolují splnění lhůty 30 dní apod.)
- b) není poskytnuta součinnost ze strany zákazníka a není umožněno provedení veškerých úkonů spojených s odstraněním oprávněné reklamace nebo není umožněn přístup do míst, kde mají být práce spojené s jejím odstraněním provedeny
- c) dojde se zákazníkem k dohodě o možnosti provedení prací spojených s odstraněním v jiném (pozdějším) termínu než je 30 dnů od podání reklamace, nebo dojde k takové dohodě, která vzniklou situaci řeší jiným způsobem
- d) není možno vlivem nepředvídatelných skutečností ovlivněných vyšší mocí nastoupit k plnění úkonů spojených s reklamačním řízením

V těchto případech, kdy nelze provést všechny potřebné úkony spojené s uzavřením reklamace, není společnost PRAMOS, a.s. v prodlení s jejím řešením a doba potřebná k nastolení všech podmínek potřebných pro její uzavření není započítávána do 30 denní lhůty kdy má být odstraněna.

5.3 Dokumentování reklamačních případů

Ke každé reklamaci je sepisován reklamační protokol, který podepisuje oprávněný pracovník společnosti PRAMOS, a.s. a zákazník nebo jeho oprávněný zástupce. Po odstranění závady a uzavření reklamace zákazník potvrdí podpisem, že dílo resp. výrobek přebírá k plnému užívání. Tím je reklamační případ uzavřen.

5.4 Neoprávněná reklamace, náhrada spojených výdajů

Bude-li zjištěno, že reklamovaná vada není vadou reklamovatelnou, a tudíž se jedná o neoprávněnou reklamaci, vyhrazuje si společnost PRAMOS, a.s. právo požadovat úhradu veškerých účelně vynaložených nákladů spojených s příslušnými činnostmi (náklady na dopravu, na pracovníky apod.).

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 10.10.2016

6 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád je odsouhlasen vedením společnosti PRAMOS, a.s. a byl sepsán bez vědomého úmyslu poškodit jakýmkoli způsobem zákazníky společnosti PRAMOS, a.s.

Ustanovení v něm obsažená jsou zpracována tak, aby nebyla v rozporu s platnou legislativou České republiky ani se základními ustanoveními o dobrých mravech.

Při zpracování byly použity ustanovení a ujednání uvedené v následujících předpisech:

- Zákon č. 89/2012 Sb. – Zákon občanský zákoník v aktuálním znění
- Zákon o ochraně spotřebitele 634/1992 Sb. v aktuálním znění
- ČSN EN 12 608 - Profily z neměkčeného polyvinylchloridu (PVC-U) pro výrobu oken a dveří
- ČSN EN 14351-1+A1 - Okna a dveře - norma výrobku, funkční vlastnosti
- ČSN 74 6077 - Okna a vnější dveře - Požadavky na zabudování
- ČSN EN 1279-1 - Sklo ve stavebnictví - Izolační skla - Část 1
- ČSN 73 0540-2 – Tepelná ochrana budov – Část 2: Požadavky

7 ODKAZY

- Prodejní a dodací podmínky společnosti PRAMOS, a.s.
- Návod k obsluze
- Pokyny k přípravě místa montáže

8 PŘÍLOHY

K tomuto dokumentu v platném znění nejsou uvedeny.

- konec dokumentu -