

# Reklamačný poriadok a záručné podmienky firmy Róbert Sojka - Výmena okien

## 1. Všeobecné ustanovenia

1. Každé uplatňovanie práv a zodpovednosti za vady výrobkov a ich montáže, ktoré boli dodané Róbert Sojka - Výmena okien sa riadi a je v súlade s príslušnými ustanoveniami občianskeho alebo obchodného zákona a inými právnymi predpismi, ďalej smernicami pre posudzovanie kvality jednotlivých materiálov použitých pri výrobe okien a doplnkov dodávaných spolu s oknami.
2. Na posúdenie, ktorý právny prepis je nutné v konkrétnom reklamačnom prípade aplikovať, slúži typ zmluvy (kúpna zmluva, zmluva o dielo), ktorá bola uzavretá medzi zákazníkom, ktorý nakupoval výrobky alebo služby Róbert Sojka - Výmena okien
3. Aktuálne znenie reklamačného poriadku je k dispozícii v digitálnej forme na webovej stránke [www.vymenaokien.sk](http://www.vymenaokien.sk)

## 2. Záručná doba

a.) Firma Róbert Sojka - Výmena okien poskytuje na svoje výrobky nasledovnú záruku, ktorá vychádza zo záručnej doby výrobcov týchto materiálov:

- 60 mesiacov na plastové profily a ich farebnú stálosť
- 36 mesiacov na výplne vchodových dverí GAVA a Baupartner
- 84 mesiacov na výplne vchodových dverí PERITO
- 24 mesiacov na sklo
- 24 mesiacov na kovanie a funkčnosť okien
- 24 mesiacov na príslušenstvo k oknám (parapety vonkajšie aj vnútorné, žalúzie, protihmyzové siete, rolety)
- 24 mesiacov na práce, ktoré sú súčasťou dodávky okien pri zmluvách o dielo
- 120 mesiacov na detail prípojnej špáry okna k stavebnému otvoru (t.j. použitie tesniacich pásov na interiérovej aj exteriérovej strane)

Uvedené záručné doby platia v uvedenom rozsahu, pokiaľ nie je v zmluve uzatvorenej medzi objednávateľom a firmou Róbert Sojka - Výmena okien uvedené inak.

b.) Priebeh reklamácie sa vždy riadi zmluvou uzatvorenou medzi objednávateľom a **firmou** Róbert Sojka - Výmena okien a týmto reklamačným poriadkom

c.) Ak nie je uvedené inak, záručná doba začína plynúť prvý deň, ktorý nasleduje po dni, kedy bol výrobok alebo dielo prebraté zákazníkom.

d.) Zákazník musí dodávateľovi poskytnúť dostatočnú súčinnosť pri prevzatí výrobkov a prác, ktoré si objednal. Pokiaľ sa tak nestane, firma Róbert Sojka - Výmena okien nezodpovedá za vady výrobkov, ktoré vznikli po tom, ako bol zákazník riadne a podľa zmluvy vyzvaný na prebratie výrobkov.

e.) Koniec záručnej doby je ohraničený posledným dňom jej dohodnutej lehoty v 00:00 hod. Reklamácia musí byť nahlásená najneskôr v posledný deň pred uplynutím záručnej doby.

## 3. Vady, ktoré sú vylúčené z možnosti reklamácie

Vada je nedostatok vlastnosti výrobku, ktorú požadoval zákazník alebo ktorý vyplýva z právnych, resp. technických noriem platných pre daný výrobok.

1. **Nie je možné reklamovať najmä tieto vady:**

1. Vady, ktoré vznikli mechanickým poškodením, neodborným nastavením alebo nesprávnou údržbou po prevzatí výrobkov (pri kúpnych zmluvách) alebo po prevzatí diela (platí pre zmluvy o dielo)
2. Vady spôsobené neodbornou manipuláciou a montážou, ktorá bola vykonaná po prevzatí výrobkov
3. Vady vzniknuté v podmienkach s chemickou alebo fyzickou nerovnováhou v návaznosti na vlastnosti stavby (napr. vady projektu a použitých materiálov pri stavbe, nadmerná prašnosť, vlhkosť, emisie...)
4. Vady vzniknuté v dôsledku vlastného alebo cudzieho zavinenia po prevzatí výrobku alebo diela (rozumie sa aj bezdôvodné odmietnutie prevzatia podľa článku 2 tohto dokumentu)
5. Vady, ktoré vznikli na základe tzv. vyššej moci (požiar, záplavy, krupobitie a pod.)

2. **Za vady nie je možné považovať vady vzniknuté pred odovzdaním výrobkov alebo diela a počas realizácie prác na diele, ak na dané výrobky už raz bola vzhľadom na tieto vady poskytnutá zľava. To isté platí aj pre príslušenstvo okien a dverí.**

#### **4. Záručné podmienky**

1. **Plastové profily (rámy, krídla, plastové výplne)**

Reklamovateľné sú výhradne vady zjavné, vady, ktoré bránia riadnemu užívaniu plastového profilu a vady, ktoré znehodnocujú jeho fyzikálny stav. Posudzovanie, čo je reklamovateľnou vadou, vychádza z nasledovných zásad:

1. Optické vady musia byť posudzované za denného svetla zo vzdialenosti 1 meter pod uhlom, ktorý zodpovedá bežnému využitiu konkrétneho priestoru. Na vady, ktoré nie sú za týchto podmienok viditeľné, nemôže byť uznaná reklamácia (všeobecne platí, že vady menšie ako 0,5 mm sú prípustné, pretože spravidla nie sú rozpoznateľné voľným okom za uvedených podmienok).
2. Bodové alebo plošné poškodenia ako škrabance, farebné zmeny, povrchové nerovnosti nie sú vadou a sú prípustné, ak ich najväčší rozmer je menší ako 3 mm a ich počet nepresiahne 5 ks na jednom prvku (rám alebo krídlo zvlášť).
3. Škrabance sú prípustné tiež za podmienky, že súčet ich dĺžok na jednom prvku nepresiahne 90 mm a súčasne dĺžka najväčšieho z nich je menšia alebo rovná 30 mm.
4. Priehyb plastových profilov kolmo na rovinu okna je bežný, ak je v rozmedzí  $\pm 1,9$  mm a 1 bm pri bielych prvkoch a  $\pm 3,9$  mm na 1 bm pri farebných prvkoch. Tieto hodnoty priehybu sú odvodené od fyzikálnych vlastností plastového okenného profilu a voľným okom sú prakticky nerozoznateľné.

Vyššie uvedené zásady posudzovania kvality sú určené podľa STN EN 12608.

2. **Sklenené výplne**

Zásady pre posudzovanie väd na sklách sú nasledovné:

1. Zahmlenie medzipriestoru pri špeciálnych sklách  
Záručná doba sa nevzťahuje na vznik kondenzátu vodných pár v medzipriestore dvojskla alebo trojskla (ďalej len izolačné sklo), pri ktorom aspoň jedno sklo je špeciálne. Špeciálnym sa rozumie sklo, ktoré svojou povrchovou úpravou (nerovnosťou alebo nevyhovujúcim chemickým zložením) zamedzuje dokonalému spojeniu skla a dištančného rámiku (jedná sa najmä o sklá ornamentové, vitrážové a pod. )

2. Výskyt interferencií (kríženie alebo prelínanie svetelných lúčov)  
Interferencie môžu vzniknúť pri izolačných sklách vo forme farebných lúčov, ktoré sú charakteristickým javom pri prekrývaní dvoch a viac svetelných vln. Vznikajú a sú pozorovateľné v závislosti na postavení pozorovateľa, sú neovplyviteľné a nie sú vadou skla.
3. Efekt dvojskiel  
Izolačné sklo má v medzisklenom priestore uzavretú zmes plynov pod určitým tlakom. Pri tepelných zmenách vplyvom tepelnej rozťažnosti plynov môže vzniknúť krátkodobý konkávny alebo konvexný tvar skla (prehnutie). Je to prirodzená fyzikálna vlastnosť a nie je vadou skla.
4. Kondenzácia vodnej pary na vonkajších plochách  
Tvorba kondenzátu na tabuli skla smerom do miestnosti je daná hodnotou súčiniteľa prestupu tepla, vlhkosťou vzduchu a vonkajšou a vnútornou teplotou. Podporuje ju tiež žiadna alebo slabá cirkulácia vzduchu v miestnosti, teda slabé alebo žiadne vetranie. Toto má za následok rosenie skla smerom do miestností pri vnútornej vlhkosti zvyčajne vyššej ako 50%. Je to fyzikálny jav a nie je to vadou skla. Zarosenie skla zvonku môže nastať vtedy, keď je vonku vysoká vlhkosť vzduchu a teplota skla je vyššia ako teplota vzduchu (jarné búrky, husté sneženie a pod.)
5. Prasknuté sklo  
Praskanie skla vzniká preťažením a inváznym pôsobením (pôsobením sily) – úderom, pôsobením tepelne indukovaného napätia. Lom skla je prasklina, ktorá vznikla pnutím a nemôže byť uznaná za reklamovateľnú vadu.
6. Rezonancia medzisklenných mriežok  
Rezonancia medzisklenných mriežok je bežný jav vzhľadom na to, že jednotlivé mriežky sú medzi sklami prichytené bodovo. Nevplýva na užívateľské vlastnosti okna a nemôže byť uznaná ako reklamovateľná vada.  
Vady na sklách sa hodnotia za denného svetla zo vzdialenosti 1 m pri takom uhle pohľadu, ktorý je predpokladaný pri používaní prvku.

### **Za vady sa pre jednotlivé zóny skla nepovažuje nasledovné:**

Popis jednotlivých zón: F – zóna drážky (šírka 18 mm od hrany skla)  
R – okrajová zóna (plocha 10% celkovej výšky resp. šírky)  
H – hlavná zóna (ostatná plocha skla)

V zóne F sa za vady nepovažujú:

- vonku ležiace poškodenia, ktoré neovplyvňujú pevnosť skla a neprekračujú šírku okrajových spojov
- vo vnútri sa nachádzajúce drobné poškodenia, vyplnené tesniacim tmelom, bez voľných čepín
- bodové a plošné zbytky vrátane škrabancov neobmedzene

V zóne R sa za vady nepovažujú:

- bubliny, body a škvrnny, ak sú max. štyri o priemere menšom ako 3 mm na 1 m<sup>2</sup> skla a max. jedna s priemerom do 5 mm na 1 m<sup>2</sup> skla
- bodové zbytky v medzisklenom priestore, ak sú max. štyri o priemere menšom ako 3 mm na 1 m<sup>2</sup> a max. jeden s priemerom do 5 mm na 1 m<sup>2</sup> skla
- škrabance s max. súčtom ich dĺžok 90 mm, s jedným škrabancom o max. dĺžke 30 mm

V zóne H sa za vady nepovažujú:

- bubliny, body a škvrny, ak sú max. štyri s priemerom do 2 mm na 1 m<sup>2</sup> skla a max. jedna s priemerom do 5mm na 1 m<sup>2</sup> skla
- vlasové škrabance (ak nie sú nahromadené)

### 3. **Kovanie**

1. Zákazník je povinný si pri preberaní okien skontrolovať jednotlivé funkcie kovania okna, ktoré si objednal (mikrovetranie, zacvakávače, poistky proti chybnéj manipulácii). Chýbajúce časti kovania nie je možné reklamovať po fyzickom prebratí výrobku a podpísaní odovzdávacieho protokolu, resp. dodacieho listu.
2. Reklamácie nefunkčnosti alebo zníženej funkčnosti kovania nemôžu byť uznané v prípadoch, keď nefunkčnosť vznikla nesprávnym používaním výrobku alebo znečistením kovania pri dodatočných stavebných prácach, ktoré Róbert Sojka - Výmena okien nerealizoval.

### 4. **Žalúzie**

**Ako reklamácia nebude uznané nasledovné:**

1. čiastočné alebo celkové opotrebovanie výrobku
2. mechanické poškodenie jednotlivých častí žalúzie
3. prasknutie alebo pretrhnutie ovládacej retiazky žalúzie
4. ani tzv. „celotieniace“ žalúzie nezabezpečujú úplné zatienenie miestnosti
5. medzera medzi lamelami žalúzie a zasklievacími lištami do 3 mm
6. medzera medzi nosníkom žalúzie a zasklievacou lištou rámu alebo krídla, v ktorom je osadená, o veľkosti do 3 mm
7. šikmý chod žalúzie, ak je v tolerancii do 5 mm

### 5. **Vonkajšie a vnútorné parapety**

Reklamácia bude uznaná výhradne na vady, ktoré sú zjavné, brániace riadnemu užívaniu, alebo znehodnocujúce fyzický stav parapety. Posúdenie, čo je vadou, vychádza z nasledovnej charakteristiky:

1. Mechanické poškodenia a optické vady  
Je posudzované pri dennom svetle zo vzdialenosti 1 meter pod uhlom, ktorý zodpovedá bežnému používaniu výrobku. Všeobecne platí, že vady menšie ako 5 mm nie sú z uvedenej vzdialenosti rozpoznateľné a nie je možné ich reklamovať.
2. Rôzne povrchové poškodenia  
Tieto poškodenia sú prípustné vtedy, ak je najväčšie z nich menšie ako 5 mm a ich celkový počet a jednom výrobku nepresiahne 5 ks. Pre škrabance platí, že ich celková dĺžka na jednom výrobku je menej ako 45 mm, pričom najväčší z nich nepresiahne 15 mm.

### 6. **Siete proti hmyzu**

**Ako nereklamovateľné bude posúdené nasledovné:**

1. bežné opotrebovanie
2. vady spôsobené iným ako na to určeným použitím
3. vady spôsobené mechanickým poškodením pri nesprávnej inštalácii
4. medzery medzi časťou rámu siete a rámom okna, do ktorého je osadená, do veľkosti 2 mm
5. medzera medzi spodnou časťou štulpového krídla a sieťou, ktorá vzniká v dôsledku funkčného tvaru uvedeného druhu krídla
6. umiestnenie (najmä výška umiestnenia) madla pri dverových otváracích sieťach

7. rozmer a funkčnosť siete dodanej firmou Róbert Sojka - Výmena okien na okná, ktoré neboli vyrobené firmou Róbert Sojka - Výmena okien
8. farebnú nezhodnosť jednotlivých výrobkov, ak neboli dodávané v tom istom čase
9. zatienenie miestnosti v dôsledku montáže okennej alebo dverovej siete

#### 7. Ostatné doplnky

Na ostatné doplnky, ktoré sú dodávané spolu s oknami a nie sú priamo spomenuté v tomto reklamačnom poriadku, sa vo všeobecnosti vzťahujú reklamačné poriadky subdodávateľov, ktorí tieto výrobky dodávajú firme Róbert Sojka - Výmena okien

#### 8. Stavebné a montážne práce

1. Ako oprávnená reklamácia nemôže byť uznaná vada stavebných alebo montážnych prác, ktorá sa prejaví až po ukončení celej stavby (napr. v náväznosti na zateplenie, úpravy omietok alebo akékoľvek iné úpravy exteriéru alebo interiéru stavby a pod.)
2. Reklamovať je možné len práce, ktoré boli vykonané Róbert Sojka - Výmena okien a boli riadne objednané v zmluve.
3. Ako reklamáciu stavebných a montážnych prác ďalej nie je možné uznať:
  1. ak boli dodatočne odstránené podkladové profily, podložky alebo klíny
  2. ak boli dodatočne odstránené kotviace prvky
  3. ak boli po odovzdaní diela urobené ďalšie zásahy, ktoré nerealizovala Róbert Sojka - Výmena okien

Uvedené zásady posudzovania kvality jednotlivých výrobkov a prác sú v súlade so smernicami príslušných subdodávateľov a výrobcov.

### 5. Miesto a spôsob uplatňovania reklamácií, priebeh odstraňovania vád

- a.) Firma Róbert Sojka - Výmena okien prijíma reklamácie písomne (rozumie sa aj faxová alebo e-mailová forma) prostredníctvom na to poverených pracovníkov a na predajných miestach spoločnosti. V reklamácií musí byť zreteľne uvedené číslo zmluvy uzatvorenej medzi spoločnosťou firme Róbert Sojka - Výmena okien a zákazníkom a presný popis reklamovanej vady. Reklamácia musí byť vecná, aby sa z nej dalo jednoznačne určiť o akú závalu sa jedná. Na reklamáciu je možné použiť aj formulár z webovej stránky.
- b.) Pri podaní reklamácie môže byť zákazník vyzvaný na predloženie originálu zmluvy podpísanej s firmou Róbert Sojka - Výmena okien
- c.) Predpokladom uplatnenia zodpovednosti za vady v reklamačnom konaní voči firme Róbert Sojka - Výmena okien je preukázateľný prechod vlastníckeho práva k výrobkom na zákazníka (zákazník musí byť vlastníkom výrobkov a prác), t.j. musia byť uhradené všetky splatné faktúry týkajúce sa daných výrobkov a prác.
- d.) Firma Róbert Sojka - Výmena okien sa k riadne prijatej reklamácie zaväzuje vyjadriť a v prípade opodstatnenej reklamácie ju odstrániť do 30 dní odo dňa jej prijatia. Toto platí pokiaľ sa so zákazníkom nedohodne inak.
- e.) O každej reklamácií je vyhotovený zápis – reklamačný protokol, ktorý podpisuje zákazník a zástupca firme Róbert Sojka - Výmena okien

### 6. Záverečné ustanovenia

- a.) Tento reklamačný poriadok firmy Róbert Sojka - Výmena okien platí od 16.11.2007.
- b.) Tento reklamačný poriadok platí nezávisle popri všeobecných zmluvných podmienkach, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.