



VÝROBA PLASTOVÝCH OKEN A DVEŘÍ

REKLAMAČNÍ ŘÁD
Společnosti MS okna s.r.o.
Platnost od 1. 5. 2018

I.

Všeobecná ustanovení

1. Uplatňování práv a odpovědnosti za vady předmětu díla dodávaného obchodní společností MS okna s.r.o. (dále jen „zhotovitel“) jejím obchodním partnerům (dále jen „objednatel“) se řídí právním řádem České republiky, a to zejména předmětnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
2. Tento reklamační řád upravuje podmínky a rozsah záruky poskytované zhotovitelem na předmět díla. Jakož i postup při vyřizování reklamačních nároků uplatněných objednatelem na předmět díla, vyjma zboží uvedené v následujícím bodu.
3. Pokud je součástí zboží dodaného prodávajícím originální záruční list výrobce nebo distributora, pak je objednatel povinen respektovat pokyny uvedené na daném záručním listu daného zboží.
4. **Tento reklamační řád je nedílnou součástí každé smlouvy o dílo uzavřené mezi zhotovitelem a objednatelem a je platný a závazný, pokud v rámcové smlouvě, smlouvě o dílo či v dodatku k těmto smlouvám či v jiné písemné dohodě nebude smluvními stranami dohodnuto jinak.**

II.

Délka a uplynutí záruční doby

1. Záruční doba na předmět díla zhotovovaného zhotovitelem činí:

Část díla	Záruční doba
Plastové výrobky – okna, balkónové a vchodové dveře, rolety	5 let
Hliníkové výrobky – okna, balkónové a vchodové dveře, zimní zahrady, prosklené fasády	5 let
Kování, veškeré elektropohony a jejich příslušenství, interiérové žaluzie, sítě proti hmyzu, vnitřní a venkovní parapety a ostatní dodávky mimo dvou předcházejících bodů	2 roky
Funkčnost montážní spáry realizované systémem montáže ILLBRUCK	10 let
Montážní práce prováděné Zhotovitelem (popřípadě jím autorizovanou firmou)	5 let
Na tmelení spár	2 roky

Hlavní sídlo:
MS okna s.r.o.
Ohrazenice 315
511 01 Ohrazenice
www.msokna.cz

Kontakt:
Suchý Michal 607 078 638
e-mail: suchy@msokna.cz
Radimecký Jakub 606 023 131
e-mail: radimecky@msokna.cz

Provozovna:
Daliměřice 480
Turnov-Vesecko, průmyslová zóna
511 01

Identifikační údaje:
IČO: 25417339
DIČ: CZ25417339
KB Turnov
č.ú.: 115-7283320267/0100

2. Počátek běhu záruční doby je den převzetí díla objednatele, který je shodný s datem uskutečnění zdanitelného plnění dle dodacího listu ke konečné faktuře vystavené mezi objednatelem a zhotovitelem.
3. Neposkytne-li objednateli potřebnou součinnost při předání a převzetí objednaného díla dle dílčí smlouvy o dílo, zhotovitel neodpovídá za jakékoli vady díla vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí objednateli.
4. V případě, že se projeví vlivy, které znemožňují realizaci reklamace a jsou nezávislé na vůli zhotovitele, může dojít k posouzení termínu pro odstranění vady. V takovém případě bude termín dohodnut s objednatelem individuálně. Veškerá dodatečná ujednání musí mít písemnou formu.

III.

Podmínky poskytování záruk

1. Zhotovitel odpovídá za vady, které má prodané dílo v okamžiku jeho převzetí objednatelem.
2. Záruka se vztahuje na vady materiálu, funkční vady nebo vady vzniklé při výrobě.
3. Barva skla je individuální vlastností, která není na zhotoviteli závislá, a proto se na ni záruka nevztahuje.
4. Způsob propojování meziskelních rámečků zajišťuje těsnost prosklení a na estetičnost jejího provedení se nevztahuje záruka.
5. Podmínkou uplatnění práv z odpovědnosti za vady je správná manipulace a užívání prvků v souladu s jejich určením, dodržení doporučených montážních postupů, provádění běžné údržby v souladu s doporučením zhotovitele, obsaženými v návodu k obsluze, návodu k údržbě a návodu seřízení viz. příloha Instrukce pro údržbu oken a dveří.
6. V souvislosti s technickým vývojem v době trvání záruční doby může dojít ke konstrukčním změnám jednotlivých součástí výrobku (profily, kování, skla). V souvislosti s výše uvedeným si zhotovitel vyhrazuje právo na nahrazení součástky, kterou je třeba opravit nebo vyměnit v rámci záruky, dostupnou součástkou se stejnou funkcí.
7. Zhotovitel si vyhrazuje právo na ověření oprávněnosti reklamované vady výrobku.
8. Záruka se nevztahuje na závady vzniklé:
 - a) Vlastním zaviněním objednatele nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí objednaných prvků (např. nesprávné přepravy, nesprávného skladování nebo uchovávání, poškrábání profilů a skel na vnějších stranách vzniklé po převzetí prvků apod.);
 - b) Z důvodu vadné konstrukce budov;
 - c) Neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí prvků, příp. demontáží prvků z místa původní montáže;
 - d) Mechanickým poškozením, neodborným seřízením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí objednaných prvků;
 - e) Včasným neodstraněním ochranné folie profilů bezprostředně po montáži prvků, nejpozději však 14 dní od data převzetí;
 - f) Používáním plastových prvků k účelům, které jsou v rozporu s jejich určením;
 - g) Špatnou obsluhou, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, které není v souladu s návodem k obsluze a údržbě;
 - h) Používáním plastového či hliníkového výrobku s poškozenou nebo opotřebovanou součástkou;

- i) Neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany objednatele nebo třetí osoby (např. seřizování, lakování, ohýbání a další úkony realizované svépomocí, které zasahují především do konstrukčních částí prvků a do viditelných ploch) ;
 - j) Používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku (např. vady projektu) a v návaznosti na specifické místní podmínky (např. zvýšená vlhkost, prašnost, emise, nedostatečným větráním místnosti, příliš nízkou teplotu uvnitř místnosti a podobně) ;
 - k) Poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů, kosmického odpadu a podobně).
9. Záruka se dále nevztahuje na vady prvků uvedené v ustanovení bodu 4 tohoto článku reklamačního řádu, vzniklé během montáže nebo po montáži, pokud byla na základě dohody s objednatelem na tyto prvky poskytnuta zhotovitelem sleva.
10. Záruka se rovněž nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného či nevhodného spotřebního materiálu ani na případné škody v důsledku toho vzniklé.
11. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé v důsledku živelné katastrofy, násilného poškození, povětrnostních vlivů nebo jiných vnějších událostí, k nimž došlo po přechodu nebezpečí škody na dílo nebo na vady způsobené při provozu za extrémně neobvyklých podmínek.
12. Záruka zaniká v případě neoprávněného zásahu do díla jinou osobou než objednatelem nebo osobou, která byla k tomuto zásahu objednatelem výslovně pověřena.
13. Shora uvedené podmínky poskytování záruk je objednatel povinen promítnout do svého smluvního vztahu vůči svým zákazníkům.
14. Místem pro uplatnění reklamace je:
MS okna s.r.o., Vesecko 480, Průmyslová zóna, 51101 Turnov
Zlatka Smrčková, tel.: 606 026 278, info@msokna.cz

IV.

Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací

1. Zhotovitel poskytuje na dílo ve smyslu tohoto reklamačního řádu záruční dobu, která počíná běžet od data předání díla objednateli. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo dílo v záruční opravě.
2. Zhotovitel poskytne objednateli prodloužení uvedených záručních lhůt na dílo o 14 kalendářních dní na pokrytí času potřebného k prodeji díla zákazníkům objednatele.
3. Zhotovitel posoudí oprávněnost reklamace a podle povahy vady díla rozhodne o způsobu jejího řešení. Objednatel je povinen poskytnout zhotoviteli součinnost potřebnou k prokázání uplatněného práva z odpovědnosti za vady, k ověření existence reklamované vady i k záruční opravě díla. Nároky objednatele vyplývající z vad díla závisí na skutečnosti, zda se jedná o vady odstranitelné či neodstranitelné.

Záruka se vztahuje výhradně na vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání díla a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad:

A. PROFILY

a) Estetické (optické), plošné a povrchové vady jsou posuzovány při denním světle ze vzdálenosti 1,5 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné, nejsou reklamovatelné (všeobecně jsou povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 3 mm² a jejichž počet nepřesáhne 5 ks přípustné, neboť jsou zpravidla prostým okem z výše uvedené vzdálenosti nerozpoznatelné).

b) Průhyb bílých i barevných PVC a Al profil kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí ± 2 mm na běžný metr délky. Deformace vzniká zejména u barevných profilů a je způsobena rozdílem teplot mezi vnitřním a vnějším klimatem. I při deformaci prvku musí být zachována funkčnost (těsnost a funkce zavírání).

c) Za vadu nelze považovat stav, kdy budou bílá místa svarů nebo vad uvedených v bodě a) zabarvena krycí tužkou, nelze-li jejich krytí za světelných podmínek definovaných v odstavci a) rozeznat vůbec anebo jen s nepoměrnými obtížemi.

d) Výrobní odchylky rozměry prvků jsou přípustné, jestliže nepřekročí maximální dovolené hodnoty dle následující tabulky (na běžný metr výrobku):

Šířka a výška rámu	$\pm 3,0$ mm
Tloušťka a šířka jednotlivých profilů použitých pro výrobu oken a dveří	$\pm 1,0$ mm
Šířka a výška křidel	$\pm 3,0$ mm
Rozdíl délek úhlopříček křidel a rámu pravoúhlých oken a dveří	$\pm 3,0$ mm
Přesah křídla přes rám po celém obvodu křídla	$\pm 2,0$ mm

B. TĚSNĚNÍ

Za závadu těsnosti se nepovažuje „profukování“, ke kterému dochází u oken a dveří vybavených některým ze systému trvalé infiltrace (perforované těsnění, rekuperační klapka, mikroventilace, atd.). Tento jev je pouze dokladem správné funkčnosti tohoto systému.

C. SKLENĚNÉ VÝPLNĚ

Za závadu izolačního dvojskla se nepovažuje:

a) Kondenzace vzdušné vlhkosti na vnějších plochách (rosení). Tvorba kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je podmíněna hodnotou koeficientu prostupu tepla „U“ izolačního skla, relativní vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Je podporována omezenou cirkulací vzduchu (slabým či žádným větráním, žaluziemi, záclonami a podobně) a zdroji vlhkosti ve vnitřním prostředí. Při vysokých hodnotách vzdušné vlhkosti v místnosti se zvyšuje pravděpodobnost vzniku kondenzace na ploše okna směrem do místnosti, která není považována za vadu výrobku, nýbrž za nedodržení parametrů vnitřního prostředí předepsaných normou ČSN. U izolačního dvojskla s vysokou hodnotou tepelné izolace se může krátkodobě tvořit kondenzát případně námrazy na venkovní straně skla a to tehdy, když je vnější vlhkost vzduchu vysoká a teplota vzduchu je vyšší, než teplota povrchu tabule.

b) Prasklina ve skle. Zatížení skla za použití síly – typicky úderem, nárazem pohyblivých částí prvku, pohyby konstrukce rámu či kontakty s konstrukcí popřípadě i jiným způsobem, může vést k lomu skla. Lom (prasklina) skla vzniklá tímto druhem zatížení není zásadně záruční vadou.

c) Optické vady viditelné z větší vzdálenosti než 1,5 m při takovém úhlu pohledu, který je dán u předpokládaného pohledu používání prvku.

d) Meziskelní příčky – klepání mřížek při manipulaci s okny, dveřmi nebo „drnčení“ např. při projíždění těžkých automobilů po blízké komunikaci není za závadu a vyplývá to z technologie výroby a použitých materiálů.

D. ŽALUZIE

Za závadu žaluzie se nepovažuje:

- a) Částečné nebo celkové opotřebení výrobku.
- b) Nedoklápění lamel (při posouzení se vychází z pravidla, že skrz staženou žaluzii nesmí být mezi lamelami při kolmém pohledu vidět na rovinu skla)
- c) Mechanické poškození jednotlivých dílů tvořících žaluzii.
- d) Světelná netěsnost po stranách žaluzie mezi lamelami a zasklívací lištou, pokud nepřesahuje max. přípustnou toleranci 5 mm (měřena nejmenší vzdálenost lamela – zasklívací lišta).
- e) Šikmý chod v horizontální rovině. Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou ± 5 mm.

E. PARAPETY

Za závadu parapetu se nepovažuje:

- a) Mechanická poškození a optické vady (např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu), které nejsou zjevné při denním světle ze vzdálenosti 1,5 m a větší pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Všeobecně jsou povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 3 mm² a jejichž počet nepřesáhne 2 ks na bm délky přípustné, neboť jsou zpravidla prostým okem nerozpoznatelné.
- b) Za vadu nelze považovat stav, kdy budou místa vad uvedených v bodě a) zabarvena krycí tužkou, nelze-li jejich krytí za světelných podmínek definovaných v odstavci a) rozeznat vůbec anebo jen s nepoměrnými obtížemi.
- c) Jeli přesah venkovního parapetu přes líc vnější fasády nebo zdiva v toleranci 2 – 7 cm.

F. SÍŤE PROTI HMYZU

Za závadu sítě proti hmyzu se nepovažuje:

- a) Běžná opotřebení výrobku (odření laku, deformace profilu rámu sítě, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků).
- b) Nevhodnou manipulací a podobně) v případě, že nebyly reklamovány při předání díla.
- c) Vady způsobené použitím jiným než stanoveným účelům.
- d) Vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné manipulace a instalace.
- e) Netěsnost sítě do velikostí spáry 1 mm mezi rámem sítě a dosedací plochou prvku.

G. VENKOVNÍ ROLETY

Za závadu venkovní rolety se nepovažuje:

- a) Mechanické poškození jednotlivých dílů tvořících roletu.
- b) Její poškození vzniklé z důvodu manipulace s roletou, u níž došlo k přimrznutí koncové lamely nebo jednotlivých lamel rolety.
- c) Prohnutí roletového kastlíku z důvodu následně provedených stavebních prací. Jako reklamace nebude dále uznána jakákoliv nefunkčnost elektrického pohonu rolety, a to v případě, že přívod napětí k elektrickému pohonu rolety nebude uložen do „husího krku“ a bude pouze zaomítán.

H. PRÁCE

V rámci montážních a stavebních prací realizovaných v rámci smluvního vztahu se neuznávají následující vady nebo zásahy provedené ze strany objednatele nebo třetí osoby:

- a) Vady projevující se až v rámci jiných činností spojených s dokončováním stavby, její modernizací nebo rekonstrukcí (např. dodatečně zjištěné nevhodného osazení prvků v návaznosti na následně zákazníkem zajišťované zateplení, úpravy a opravy venkovních i vnitřních omítek a jakékoliv jiné úpravy exteriéru nebo interiéru stavby, apod.).
- b) Odstranění podkladových profilů, vyrovnávacích podložek a kotvicích prvků.
- c) Odchylky při osazení menší než dovolené. Maximální dovolená odchylka je dána tolerancí bubliny mezi ryskami v bublinkové vodovaze (jiné nástroje pro určení vodorovného nebo svislého směru se pro tyto účely neuvažují). Vzhledem k tomuto požadavku je stanovena max. Dovolená odchylka 2 mm/m v každém směru.
- d) Vlasové praskliny vzniklé ve štku zednického začištění a praskliny v napojení rámu okna na ostění, pokud nebyla při montáži okna použita začišťovací APU lišta.
- e) Další zásahy nerealizované pracovníky zhotovitele, které v konečném důsledku ovlivní kvalitu stavebních a montážních prací.

V.

Pokyny pro údržbu a čištění prvků

Plastová okna, dveře

Materiál, z něhož jsou plastová okna vyrobena není náročný na údržbu a snadno se ošetřuje. K dosažení trvalého a bezvadného povrchu, doporučujeme použít následující čistící postupy dle Instrukcí pro údržbu oken a dveří. Na čištění rámu oken lze používat čistící prostředky běžně používané pro úklid domácnosti, které se ředí vodou a neobsahují pevné brusné částice. Černé těsnění ze syntetického kaučuku nesmí přijít do styku s koncentrovaným čistícím prostředkem anebo olejovými substancemi.

Při nanášení čistícího prostředku na sklo (např. Okená) musíme mít na zřeteli, aby se černé těsnění příliš nenamáčelo. Zbytky těchto čistících prostředků je vhodné ihned odstranit čistou vodou. V žádném případě nesmíte okna čistit hrubými čistícími prostředky s obsahem drobného písku a rovněž je zakázáno používat různé umělé nebo kovové drátěnky na čištění nádobí apod. profily nikdy nečistěte organickými rozpouštědly, ředidly, rovněž také louhem a kyselinami všech druhů. Mohla by se poškodit povrchová úprava.

U barevných profilů a skleněných výplní nepoužívejte na čištění alkohol. Ochrannou fólii, kterou jsou okna a dveře výroby opatřena, je nutné nejpozději do 1 měsíce od předání díla z oken odstranit. Po uplynutí této doby hrozí, že lepicí film z oken nepůjde odstranit bez poškození povrchové vrstvy plastu.

Hliníková okna, dveře

Materiál, z něhož jsou hliníková okna vyrobena není náročný na údržbu a snadno se ošetřuje.

K dosažení trvalého a bezvadného povrchu, doporučujeme použít následující čistící postupy dle bodu 5.0 Čištění a péče v příloze Funkce a Údržba.

Na čištění oken lze používat následující čistící prostředky běžně používané pro úklid domácnosti, které se ředí vodou a neobsahují pevné brusné částice. Na čištění rámu je nutné použít čistidla vhodná pro hliníkové elementy dle bodu 5.2 v příloze Funkce a Údržba, které vám rádi dodáme. Černé těsnění kolem skel ze syntetického kaučuku nesmí přijít do styku s koncentrovaným čistícím prostředkem anebo olejovými substancemi.

Při nanášení čistícího prostředku na sklo (např. Okená) musíme mít na zřeteli, aby se černé těsnění příliš nenamáčelo. Zbytky těchto čistících prostředků je vhodné ihned odstranit čistou vodou. V žádném případě nesmíte okna čistit hrubými čistícími prostředky s obsahem drobného písku a rovněž je zakázáno používat různé umělé nebo kovové drátěnky na čištění nádobí apod. profily nikdy nečistěte organickými rozpouštědly, ředidly, rovněž také louhem a kyselinami všech druhů. Mohla by se poškodit povrchová úprava.

U barevných profilů a skleněných výplní nepoužívejte na čištění alkohol. Ochrannou fólii, kterou jsou okna a dveře výroby opatřena, je nutné nejpozději do 1 měsíce od předání díla z oken odstranit. Po uplynutí této doby hrozí, že lepicí film z oken nepůjde odstranit bez poškození povrchové vrstvy plastu.

VI.

Povinnosti k dodržení záruky po dobu 5 let

1. Přezkoušejte funkčnost všech pohyblivých částí a namažte kování jednou kapkou oleje do šicích strojů nebo jiným olejem (WD 40, Konkor). Mazací otvory jsou označeny symbolem kapky dle Instrukcí pro údržbu oken a dveří, část Údržba oken.
2. Zkontrolujte těsnost mezi křídly a rámem. V případě netěsností, či naopak drhnutí proveďte seřízení kování dle návodu, který je součástí tohoto dokumentu. Toto drobné seřízení není důvod k reklamaci. V případě poškození těsnění se prosím obraťte na naši společnost.
3. Zkontrolujte odvodňovací kanálky a podle potřeby z nich odstraňte nečistotu.
4. Výše uvedené body je nutno provádět jednou za 12 měsíců, které zaznamenáte do přiložené tabulky a zašlete oskenované e-mailem na adresu info@msokna.cz nebo poštou na adresu provozovny MS okna s.r.o., Vesecko 480, Průmyslová zóna, 51101 Turnov.
5. Pokud v případě reklamace vady během prvních 24 měsíců záruční doby nebudete schopni prokázat pravidelnou údržbu, bude záruční doba omezena pouze na 24 měsíců a zhotovitel práva ze záruky za vady vzniklé později není povinen uspokojit.
6. Veškeré tyto práce jsme schopni Vám odborně zajistit v rámci našeho servisního oddělení, po uzavření servisní smlouvy.

VII.

Bezpečnostní pokyny

1. Dbejte na správnou manipulaci s okny, aby nedošlo k jejich poškození. S ovládací klikou manipulujte pouze při zavřeném okně a nepoužívejte nadměrné síly, které by mohly poškodit ovládací mechanismus dle Instrukcí pro údržbu oken a dveří. Dbejte na to, aby při čištění skel nedošlo k přílišnému tlaku na sklo. O sklo neopírejte žádné předměty.
2. Otevřené křídlo okna nebo dveří nesmí být zatěžováno. Proto na otevřené křídlo nebo na ovládací kliku nevěšete žádné další předměty a mezi rám a otevřené křídlo okna nekládejte žádné předměty (například jako zábranu proti samovolnému zavření křídla).
3. Není dovoleno připevňovat na rám nebo křídlo okna jakékoli další předměty (držáky, sušáky prádla apod.) a jakýmkoliv způsobem zasahovat do konstrukce okna, ovládacího a zavíracího mechanismu. Všechny tyto zásahy jsou důvodem k ukončení záruční doby.
4. Nenechávejte okna a dveře otevřené bez dohledu – může dojít ke zranění vlivem větru a průvanu.
5. V žádném případě (např. při mytí oken) nestoupejte na parapety, jejich konstrukce není dimenzována na vysoké zatížení o mohlo by dojít k nevratnému poškození jak parapetů, tak vnitřních i vnějších omítek.
6. Na venkovní parapet oken nepokládejte volně žádné předměty (ani květináče) z důvodů možného pádu těchto předmětů a možného zranění osob pohybujících se pod Vašimi okny.
7. Při otevírání oken a balkónových dveří postupujte s citem a zabraňte narážení křídel do stěn a ostění, v opačném případě může dojít k jejich poškození či vyvrácení.
8. Při neodborné montáži okenních žaluzií – vnějších i vnitřních (zásah do konstrukce či materiálu oken a dveří) zaniká záruka na hliníková okna a dveře – doporučujeme Vám proto obrátit se pouze na autorizovanou firmu pro montáž žaluzií.

VIII.
Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád zhotovitele nabývá účinnosti dnem 1. 5. 2018.
2. Ustanovení tohoto reklamačního řádu lze měnit a doplňovat v souladu se zákony uvedenými v ustanovení jeho článku I.
3. Tento reklamační řád ve znění účinném k 1. 5. 2018 byl řádně schválen vedením společnosti MS okna s.r.o.

V dne.....

.....
Zhotovitel

.....
Objednatel