



OKNA MARTIN TRADE s.r.o., Dlhá 155, 094 13 Dlhé Klčovo

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

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.

### **(A) 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.)

### **(B) 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.

**(C) Vadou výrobku nie je ani odchýlka** od vzoriek umiestnených na predajných miestach OKNA MARTIN TRADE s.r.o. (farebný odtieň, drobné súčiastky, a pod.), pričom pod vzorkou sa rozumie vzorové okno, rez okna, odrezky parapetov, farebné vzorkovníky, vzorové žalúzie a siete proti hmyzu, akákoľvek vystavená časť okna alebo jeho príslušenstva. OKNA MARTIN TRADE s.r.o. si vyhradzuje právo zmeny prevedenia výrobkov a príslušenstva.

### **4. Záručné podmienky**

(A) 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 na 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 746210 (5/2005) a podľa predpisu VFF Merkblatt KU. 01:2004-11 vydaného nemeckým Spolkom výrobcov okien a fasád (registrovaný spolok)**

## (B) Sklenené výplne

Zásady pre posudzovanie vád 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 vznikáť 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 neovplyvniteľné 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 miestnosti 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.

Prasknutie 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 medzisklených mriežok .

Rezonancia medzisklených mriežok je bežný jav vzhľadom na to, že jednotlivé mriežky sú medzi sklami prichytené bodovo. Nevplyva na užívateľské vlastnosti okna a nemôže byť uznaná ako reklamovateľná vada. Vady na sklách sa hodnotia za denného svetla zo vzdialenosti 1m 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 črepín
- bodové a plošné zbytky vrátane škrabancov neobmedzene

V zóne R sa za vady nepovažujú:

- bubliny, body a škrvny, 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> skla 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 škrvny, ak sú max. štyri s priemerom do 2 mm na 1 m<sup>2</sup> skla a max. 1 jedna s priemerom do 5 mm na 1 m<sup>2</sup> skla
- škrabance s max. súčtom ich dĺžok 45 mm, s jedným škrabancom o max. dĺžke 15 mm

-vlasové škrabance (ak nie sú nahromadené)

Uvedené zásady pre posudzovanie kvality izolačných skiel sú v súlade s nemeckou smernicou „Climalit“ pre posudzovanie izolačných skiel z 1.3 2002 (Id.č. SK12 – P1 – vydal: Nitrasklo ako preklad originálneho vydania: Institut des Glaeserhandwerks fuer Verglasungstechnik und Fensterbau, Hadamar).

#### (C) Kovanie

1. Zákazník je povinný si pri preberaní okien skontrolovať jednotlivé funkcie kovaní a okna, ktoré si objednal (mikrovetranie, zacvakávače, poistky proti chybné 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 OKNA MARTIN TRADE s.r.o. nerealizovala.

#### (D) Žalúzie

Ako reklamácia nebude uznaná nasledovne:

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

#### (E) 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 na 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.

#### (F) Sieťe proti hmyzu.

Ako nereklamovateľné bude posúdené nasledovne:

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 štulového 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 OKNA MARTIN TRADE s.r.o. na okná, ktoré neboli dodané firmou OKNA MARTIN TRADE s.r.o.
8. farebnú nezhodnosť jednotlivých výrobkov, ak neboli dodávané v tom istom čase
9. zatienenie miestnosti v dôsledku montáže okennej alebo dverovej siete

#### (G) 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 spoločnosti OKNA MARTIN TRADE s.r.o

#### (H) 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 návaznosti na zateplenie, úpravy omietok alebo akékoľvek iné úpravy exteriéru alebo interiéru stavby a pod.)
2. Reklamovať je možné len práce, ktoré boli vykonané spoločnosťou OKNA MARTIN TRADE s.r.o. a boli riadne objednané v zmluve.
3. Ako reklamáciu stavebných a montážnych prác ďalej nie je možné uznať:
  - a) ak boli dodatočne odstránené podkladové profily, podložky alebo klíny
  - b) ak boli dodatočne odstránené kotviace prvky
  - c) ak boli po odovzdaní diela urobené ďalšie zásahy, ktoré nerealizovala spoločnosť OKNA MARTIN TRADE s.r.o. .

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) Spoločnosť OKNA MARTIN TRADE s.r.o. 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 OKNA MARTIN TRADE s.r.o.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, ktorý je k dispozícii priamo na predajných miestach spoločnosti.
- b) Pri podaní reklamácie môže byť zákazník vyzvaný na predloženie originálu zmluvy podpísanej so spoločnosťou OKNA MARTIN TRADE s.r.o..
- c) Predpokladom uplatnenia zodpovednosti za vady v reklamačnom konaní voči OKNA MARTIN TRADE s.r.o. 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) Spoločnosť OKNA MARTIN TRADE s.r.o 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 spoločnosti OKNA MARTIN TRADE s.r.o..