

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

### **I. Všeobecná ustanovení**

1. Tento reklamační řád (dále též řád) se vztahuje na každý obchodní závazkový vztah, uzavíraný mezi prodávajícím/ zhotovitelem STAKOSOLAR, s.r.o. (dále jen prodávající) a kupujícím/ objednatelem (dále jen kupující), kterým může být fyzická nebo právnická osoba, jehož předmětem je prodej zboží, montáž, stavební práce, dodávky doplňků apod. na základě Kupní smlouvy nebo Smlouvy o dílo (dále jen smlouva).
2. Uplatňování práv a odpovědnosti za vady zboží a prací realizovaných prodávajícím se řídí zákonem č. 513/1991Sb., obchodního zákoníku v platném znění, pokud z konkrétního obchodního závazkového vztahu nevyplývá, že je sjednán v režimu občanského zákoníku.
3. Aktuální znění řádu je zveřejněno na internetových stránkách prodávajícího [www.gvokna.cz](http://www.gvokna.cz). Tištěná podoba je k dispozici ve všech obchodně technických kancelářích prodávajícího.
4. Tento reklamační řád se stává nedílnou součástí každého obchodního závazkového vztahu, uzavíraného mezi prodávajícím/zhotovitelem STAKOSOLAR, s.r.o. a kupujícím/ objednatelem (fyzická nebo právnická osoba).

### **II. Záruční doba, reklamační řízení**

Podmínky délky a plynutí záruční doby se řídí Všeobecnými obchodními a dodacími podmínkami (VODP) prodávajícího. VODP jsou nedílnou součástí každé smlouvy mezi prodávajícím a kupujícím.

1. Při reklamaci zboží si prodávající vyhrazuje právo kontroly stavu reklamovaného zboží přímo na místě zjištění.
2. Případné reklamační řízení probíhá za přítomnosti zástupců obou stran.
3. Je-li prokázáno, že reklamační řízení je oprávněné, je prodávající povinen dle dohody obou stran poskytnout kupujícímu jeden z následujících nároků:
  - a) v dohodnuté lhůtě odstranění vady opravou zboží (jsou-li vady odstranitelné)
  - b) dodávka náhradního zboží za zboží vadné či dodávka chybějícího zboží
  - c) poskytnutí přiměřené slevy

### **III. Vady vyloučené z možnosti reklamace**

Jako reklamace nemohou být uznány vady na zboží a pracích vzniklé zejména:

- a) Mechanickým poškozením, nesprávným seřizením a údržbou po okamžiku předání a převzetí zboží nebo díla (vyjma zavinění prodávajícím),
- b) Neodbornou montáží objednaného a dodaného zboží (montáž nebyla zajišťována prodávajícím),
- c) Používáním v podmínkách, které mohou negativním způsobem ovlivnit vlastnosti dodaného zboží (např. vady projektu a materiálů použitých při stavbě, zvýšená vlhkost, prašnost),
- d) Vlastním zaviněním kupujícího nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí zboží nebo díla kupujícím,
- e) Neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany kupujícího (např. seřizování prováděné jiným způsobem než dle předepsaného způsobu a další úkony realizované svépomocí, které zasahují především do konstrukčních částí dodaného zboží),
- f) Poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. záplavy, požáry, krupobití apod.),
- g) Potřeba seřizení se nepovažuje za záruční vadu. Jakékoli další servisní služby spojené se seřizením jsou zpoplatněny.

### **IV. Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací**

Reklamovat lze vady, jež brání řádnému užívání zboží a znehodnocují jejich fyzický stav. Za zjevnou vadu se považuje též vada množstevní. Posouzení oprávněnosti reklamační vady vychází z následujících zásad, jejichž splnění a dodržení se kupující může dovolat:

#### **1. Plastové (dále i PVC) a hliníkové profily (rámy a křídla)**

- a) Estetické (optické) vady jsou posuzovány při denním světle ze vzdálenosti 1,5 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Vady, které při posuzování za těchto podmínek nejsou patrné, nelze reklamovat (všeobecně jsou povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 1 mm přípustné, neboť jsou zpravidla prostým okem nerozpoznatelné).

- b) Plošné vady povrchové vrstvy dodaného zboží, mezi které se řadí např. barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, je-li jejich plošný rozměr menší než 3 mm<sup>2</sup> a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku (v případě okna a dveří se posuzuje rám a křídlo zvlášť).
- c) Škrábance a vrypy jsou přípustné za podmínky, že součet jejich délek na jednom prvku je menší než 90 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm).
- d) Za vadu se nepovažuje znehodnocení PVC a hliníkových profilů, vzniklé v důsledku pozdě odstraněné ochranné fólie. Maximální doba pro odstranění fólie po předání a převzetí díla (i po dílčím předání a převzetí), nebo po převzetí objednaného zboží je 1 měsíc.
- e) Znečištění, které se může vyskytnout mezi vnějším těsněním PVC, hliníkového profilu a sklem je přípustné. Je podmíněno přímo systémem a nelze mu zabránit. Především při použití světlého těsnění je znečištění zřetelněji viditelné než v případě černého těsnění.
- f) Výrobní odchylky rozměrů prvků jsou přípustné, jestliže nepřekročí maximální dovolené hodnoty dle následující tabulky (na běžný metr výrobku):
 

|  |         |
|--|---------|
| Šířka a výška rámu   | + 3,0mm |
| Tloušťka a šířka rámu a křídel                                 | + 1,0mm |
| Šířka a výška křídel   | + 3,0mm |
| Rozdíl délek úhlopříček křídel a rámu pravoúhlých oken a dveří | + 3,0mm |
| Spára mezi rámem a křídlem                                     | + 2,0mm |

## 2. Skleněné výplně

Za reklamační vady, tj. za nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu se nepovažuje zejména:

- a) Výskyt interferencí – křížení nebo průnik světelného toku. Tato vlastnost se projevuje ve formě spektrálních barev. Interference jsou charakteristickým jevem při překrývání dvou a více světelných vln a jejich setkání v jednom bodě. Vznikají náhodně dle postavení pozorovatele ke sklu a nelze je nijak ovlivnit.
- b) Efekt dvojskel – izolační dvojsklo (trojsklo) má mezi tabulemi uzavřený objem vzduchu (plynu), jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování plastových prvků s dvojskly mohou vznikat při náhlých změnách teploty nebo tlaku vzduchu krátkodobá konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí, a tím i optická zkreslení. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek.
- c) Zamlžení meziprostoru u speciálních skel - záruční doba se nevztahuje na vznik kondenzátu vodních par v meziprostoru dvojskla či trojskla, která jsou tvořena alespoň jedním speciálním sklem. Speciálním sklem se rozumí takové sklo, které svou povrchovou úpravou, nerovností profilu nebo nevyhovujícím chemickým složením zamezí dokonalému utěsnění spoje rámečku a povrchu tabule skla (za tato skla se považují skla ornamentní, vitrážová, chodopaková, ohýbaná, vyboulená apod.).
- d) Kondenzace na vnějších prostorách (rosení) – výskyt kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určen hodnotou součinitele tepelného prostupu, vlhkostí vzduchu a vnější teplotou. Jeho výskyt je větší při omezené cirkulaci vzduchu, způsobené slabým či žádným větráním, nedostatečným vytápěním, záclonami, staženými žaluziemi apod. Při naměřené vzdušné vlhkosti v místnosti nad 50% se pravděpodobnost vzniku kondenzace vzdušné vlhkosti na vnitřní straně skel výrazně zvyšuje. U izolačních skel s vysokou tepelnou izolací se může krátkodobě vytvořit rosa i z venkovní strany skla (v případech, kdy vnější vlhkost vzduchu je velmi vysoká a teplota vzduchu je vyšší než povrch tabule). Toto rosení nastává často po letní bouřce nebo za hustého sněžení při teplotě kolem 0 °C.
- e) Izolační sklo s meziskelními mřížkami. Změnou teploty v meziskelním prostoru dochází ke změnám délek mřížek. Tomuto jevu nelze nikdy zcela zabránit. Může docházet k odchylkám od pravoúhlosti v rozdělených polích. Při rychlých změnách teplot může docházet u skel s meziskelními mřížkami ke klapavým zvukům o nízké intenzitě. Viditelné řezy pilou a malé odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny způsobem jejich výroby. Tyto drobné skutečnosti jsou však patrné až při bližším zkoumání a nemají vliv na estetickou stránku a plnohodnotné užívání výrobku.
- f) Klepání mřížek v izolačním dvojskle. Klepání – „drnčení“ mřížek v místě spoje, a to při manipulaci s okny nebo i při chvění budovy, není důvodem k reklamaci dvojskel. S plochou skla a délkou mřížek se tyto projevy mohou zvětšovat (to, že některá mřížka „drnčí“ více a jiná méně, není možné ovlivnit, protože všechny jsou vyrobeny ze stejných materiálů, stejným způsobem uchycení a v hermeticky uzavřeném prostoru). Pokud jsou mřížky správně rozmístěny a nedojde k uvolnění mřížky v místě spoje u rámečku, není „drnčení“ považováno za závadu.
- g) Praskliny skel. Při výrobě skleněných tabulí, jejich transportu od výrobce, následném zasklení do PVC a hliníkových prvků a také při samotné instalaci výrobků jsou skla několikrát vystavena mechanickému a fyzickému zatížení. Sklo, které je již během výrobního procesu poškozeno, nemůže odolat zatížení (bez prasknutí), kterému je vystaveno při zasklívání, dopravě a samotné montáži. Po instalaci okenních prvků může dojít k přetížení skla nenadálým invazním způsobem, jako je náraz pohyblivých částí PVC a hliníkových

prvků (např. náraz křídla do rámu, způsobený průvanem, napětí). Prasklina (lom) skla vzniklá po řádném předání díla není zásadně záruční vadou.

- h) Smáčivost skel. Vnější strana izolačního skla může mít rozdílnou smáčivost povrchu. Tato vlastnost je patrná pouze u vlhkého povrchu skel, způsobeného deštěm, rosením nebo vodou při umývání. Smáčivost je způsobena otisky válců, prstů, sejmutím identifikačních etiket, použitím vyhlazovacích prostředků apod. Po oschnutí již není tento jev patrný.

### 3. Žaluzie

Za závadu žaluzie se nepovažuje zejména:

- částečné nebo celkové opotřebení výrobku,
- nedoklápění lamel (při posouzení se vychází z pravidla, že skrz staženou žaluzii nesmí být mezi lamelami při kolmém pohledu vidět na rovinu skla),
- mechanické poškození jednotlivých dílů, tvořících žaluzii,
- světelná netěsnost po stranách žaluzie mezi lamelami a zasklívací lištou, pokud nepřesahuje max. přípustnou toleranci 5 mm (měřena nejmenší vzdálenost lamela – zasklívací lišta),
- šikmý chod v horizontální rovině; maximální rozdíl výšek v místě vodící pásky je dán hodnotou  $\pm 5$  mm.

### 4. Parapety

Za závadu parapetu se nepovažuje zejména:

- mechanické 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 mm<sup>2</sup> a jejich počet nepřesáhne 2 ks na bm délky přípustné, neboť jsou zpravidla prostým okem nerozpoznatelné.
- 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 odst. a) rozeznat vůbec anebo jen s nepoměrnými obtížemi.
- Je-li přesah venkovního parapetu přes líc vnější fasády nebo zdiva v toleranci 2-7cm.

### 5. Sítě proti hmyzu

Za závadu sítě se nepovažuje zejména:

- běžná opotřebení výrobku (odření laku, deformace profilu rámu sítě, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků nevhodnou manipulací apod.) v případě, že nebyly reklamovány při předání díla,
- vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům,
- vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné manipulace a instalace,
- netěsnost sítě do velikosti spáry 1 mm mezi rámem sítě a dosedací plochou prvku.

### 6. Venkovní rolety

Za závadu venkovní rolety se nepovažuje zejména:

- mechanické poškození jednotlivých dílů tvořících roletu,
- její poškození vzniklé z důvodu manipulace s roletou, u níž došlo k přimrznutí koncové lamely nebo jednotlivých lamel rolety,
- prohnutí roletového kastlíku z důvodu následně provedených stavebních prací; jako reklamace nebude dále uznána jakákoli nefunkčnost elektrického pohonu rolety, a to v případě, že přívod napětí k elektrickému pohonu rolety nebude uložen do ochranného obalu (tzv. „husího krku“) a bude pouze zaomítán.

### 7. Stavební a montážní práce

V rámci montážních a stavebních prací, realizovaných na základě smluvního vztahu mezi prodávajícím a kupujícím se neuznávají zejména následující vady nebo zásahy:

- Vady, projevující se až v rámci jiných činností, spojených s dokončováním stavby, její modernizací nebo rekonstrukcí (dodatečně zjištěné nevhodné osazení prvků v návaznosti na následně kupujícím zajišťované zateplení, úpravy a opravy venkovních a vnitřních omítek a jakékoli jiné úpravy exteriéru nebo interiéru stavby apod.).
- Odstranění podkladových profilů, vyrovnávacích podložek a kotvicích prvků.
- Odchytky při osazení menší než dovolené. Maximální dovolená odchytky je dána tolerancí bubliny mezi ryskami ve vodováze (jiné nástroje na určení vodorovného nebo svislého směru se pro tyto účely neuvažují). Vzhledem k tomuto požadavku je stanovena max. dovolená odchytky 3 mm /bm 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 prodávajícího a v konečném důsledku způsobilé ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací.

## V. Místo a způsob uplatňování reklamací

1. Prodávající přijímá reklamace výhradně písemně, a to prostřednictvím poštovní služby, e-mailové zprávy nebo osobního doručení na adrese:  
**STAKOSOLAR, s.r.o., Vojnova 281, Týn nad Vltavou, PSČ 375 01, E-mail: [info@gvokna.cz](mailto:info@gvokna.cz)**
2. Reklamace musí obsahovat tyto základní údaje:
  - číslo zakázky nebo smlouvy,
  - datum předání zboží nebo díla,
  - datum zjištění vady,
  - přesnou adresu místa, kde se nachází reklamovaný výrobek nebo práce,
  - telefonický kontakt na osobu, uplatňující reklamaci.
  - popis vady (aby bylo možné zjistit, o jakou konkrétní část zakázky, resp. pozici se jedná, zda jde o reklamaci PVC, hliníkového profilu, skleněnou či plastovou výplň, příslušenství nebo montážní a stavební práce.

### **Upozornění: Bez výše uvedených údajů a náležitostí nebude reklamace přijata.**

3. Reklamaci nebude možné vyřídit, pokud kupující nepředloží originál smlouvy nebo faktury (nahrazuje Záruční list). V případě nejasností může reklamační technik požadovat od kupujícího prokázání zaplacení celé kupní ceny. Prodávající je oprávněn reklamaci odmítnout, pokud kupující neprokáže zaplacení celé kupní ceny. Dále prodávající může odmítnout reklamaci vady, pokud ho k tomu opravňuje zjištění skutečností v souladu se smlouvou nebo tímto reklamačním řádem. Taková vada může být odstraněna pouze po písemné dohodě s kupujícím, a to jen na jeho náklady.
4. O každé přijaté reklamaci je sepsán reklamační protokol a kupující je o jeho přijetí telefonicky nebo e-mailem informován. Nestanovuje-li smlouva uzavřená mezi kupujícím a prodávajícím jinak, rozhodne o reklamaci pověřený pracovník (reklamační technik) bez odkladu, nejpozději do 30ti kalendářních dnů ode dne nahlášení vady.
5. V případě, že bude nutné vyrobit nový výrobek nebo je doba objednání nového příslušenství delší než 30 dní (např. nestandardní barvy, speciální skla, šikminy, oblouky atd.), prodávající navrhne jiný termín odstranění reklamace. S tímto termínem bude kupující neprodleně telefonicky i písemně seznámen.

## VI. Závěrečná ustanovení

Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v řádu, se přihlíží k výrobním, montážním a stavebním standardům v oblasti otvorových výplní a souvisejících výrobků.

Reklamace zaměřené jsou posuzovány podle situace v místě montáže, rozměrů stavebních otvorů, smlouvy, montážních směrnic.

Ustanovení tohoto reklamačního řádu lze písemně měnit a doplňovat v souladu s platnou právní úpravou ve formě číslovaných dodatků k tomuto reklamačnímu řádu. Výše uvedené znění reklamačního řádu se stává účinným ke dni 1.4.2014.

V Týně nad Vltavou, 1.4.2014

**Bc. Kateřina Vlasáková**  
jednatel společnosti