

REKLAMAČNÝ PORIADOK STREDISKA SVIDNÍK

Výroba plastových okien a dverí

I. Všeobecné ustanovenia

1. Každé uplatňovanie práv a zodpovednosti za vady výrobkov a ich montáže, ktoré boli dodané Centrom účelových zariadení, stredisko Svidník (ďalej len „CUZ“) sa riadi v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007 Z.z. a tohto reklamačného poriadku.
2. Aktuálne znenie reklamačného poriadku je k dispozícii vo fyzickej forme na stredisku CUZ Svidník, kde Vám ho radi poskytneme.

II. Prevzatie tovaru a služieb

1. Objednávateľ je povinný riadne a včas dodaný tovar a služby spojené s montážou plastových okien a dverí skontrolovať a bezodkladne od zistenia vady upovedomiť CÚZ stredisko Svidník- prevádzku na výrobu plastových okien a dverí.
2. Zjavné vady je potrebné oznámiť pri preberaní výrobku listom alebo Reklamačným protokolom – popis vád. Pri uplatnení reklamácie je spotrebiteľ povinný uviesť zistenú vadu a opísať, ako sa zistená vada prejavuje. O reklamovanej vade je vhodné predložiť fotodokumentáciu.

III. Záručná doba

1. CUZ poskytuje na svoje výrobky nasledovnú záruku, ktorá vychádza zo záručnej doby výrobcov týchto materiálov:
 - 60 mesiacov na plastové a hliníkové profily a ich farebnú stálosť,
 - 24 mesiacov na výplne vchodových dverí
 - 24 mesiacov na sklo,
 - 24 mesiacov na kovanie a funkčnosť okien,
 - 24 mesiacov na celopresklenné výrobky,
 - 24 mesiacov na príslušenstvo k oknám (parapety vonkajšie aj vnútorné, žalúzie, protihmyzové siete, rolety),
 - 24 mesiacov na práce, ktoré sú súčasťou dodávky okien.Uvedené záručné doby platia v uvedenom rozsahu, pokiaľ nie je dohodou medzi objednávateľom a zhotoviteľom uvedené inak.
2. Priebeh reklamácie sa riadi týmto reklamačným poriadkom.
3. Ak nie je uvedené inak, záručná doba začína plynúť prvý deň, ktorý nasleduje po dni, kedy bol výrobok prebratý objednávateľom.
4. Objednávateľ musí zhotoviteľovi poskytnúť dostatočnú súčinnosť pri prevzatí výrobkov a prác, ktoré si objednal. Pokiaľ sa tak nestane, zhotoviteľ nezodpovedá za vady výrobkov, ktoré vznikli po tom, ako bol objednávateľ riadne vyzvaný na prebratie výrobkov.
5. 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.

Vady, ktoré sú vylúčené z možnosti reklamácie

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

Nie je možné reklamovať najmä tieto vady:

1. Vady, ktoré vznikli mechanickým poškodením, neodborným nastavením alebo nesprávnou údržbou po prevzatí výrobkov.

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
5. Vady, ktoré vznikli na základe tzv. vyššej moci (požiar, záplavy, krupobitie a pod.).
6. Znečistenie kovania.
7. Znečistenie konštrukcií, lepidlom, maltou, ktoré boli následne čistené a došlo k poškodeniu profilov poškrábaním.
8. Čistenie profilov nevhodnými čistiacimi prostriedkami (kyselina, acetón ...).
9. Odstránenie podkladových profilov, kotviacich prvkov, parotesných fólií ...
10. Nezabezpečenie otvoreného krídla, v dôsledku čoho došlo k poškodeniu vplyvom nečakaného prudkého nárazu.
11. Poškodenie iskrami – brúsenie, zváranie..
12. Vrtanie do profilov.
13. Vplyvom akejkoľvek neodbornej úpravy stavebného otvoru.

IV. Záručné podmienky

Plastové profily (rámy, krídla, plastové výplne) – zásady posudzovania vád na profiloch

Reklamovateľné sú výhradne vady zjavné, vady, ktoré bránia riadnemu užívaniu plastového profilu a vady, ktoré znehodnocujú jeho fyzikálny stav.

- 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),
- 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),
- 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,
- 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.

Izolačné skla – zásady posudzovania vád na sklách

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 (križenie 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 neovplyvniteľné a nie sú vadou skla.

3. Efekt dvojskiel a trojskiel

Izolačné sklo má v medzisklennom 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. Nevplyva 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 črepín;
- 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 m² skla a max. jedna s priemerom do 5 mm na 1 m² skla;
- bodové zbytky v medzisklennom priestore, ak sú max. štyri o priemere menšom ako 3 mm na 1 m² a max. jeden s priemerom do 5 mm na 1 m² 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 škvrnny, ak sú max. štyri s priemerom do 2 mm na 1 m² skla a max. jedna s priemerom do 5 mm na 1 m² skla;

- vlasové škrabance (ak nie sú nahromadené).

Kovanie

Objednávateľ je povinný si pri preberaní okien skontrolovať jednotlivé funkcie kovania 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. 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 CUZ nerealizovala.

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.

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.

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 CUZ.

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 CUZ a boli riadne objednané.
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 CUZ stredisko Svidník.

V. Miesto a spôsob uplatňovania reklamácií, priebeh odstraňovania väd

1. Centrum účelových zariadení prijíma reklamácie písomne (rozumie sa aj e-mailová forma) na adresu svidnik@cuz.sk, prostredníctvom na to poverených pracovníkov na stredisku Svidník.
Objednávateľ môže reklamáciu uplatniť aj osobne v pracovných dňoch od 7:00 do 15:00 hod. na adrese CÚZ stredisko Svidník, Čatára Nebiljaka 457/3, 089 01 Svidník.
2. V reklamácií musí byť zreteľne uvedený presný popis reklamovanej vady. Reklamácia musí byť vecná, aby sa z nej dalo jednoznačne určiť o akú závalu sa jedná.
3. Pri podaní reklamácie môže byť objednávateľ vyzvaný na predloženie originálu dokladu o objednaní výrobkov od CUZ.
4. CUZ 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 s objednávateľom nedohodne inak.
5. Ku každej reklamácií je vyhotovený zápis – reklamačný protokol, ktorý podpisuje objednávateľ a zhotoviteľ.

VI. Záverečné ustanovenia

Reklamačný poriadok je účinný a platný od 11.10.2021 a platí pre riešenie reklamácie medzi objednávateľom a zhotoviteľom plastových okien a dverí CÚZ stredisko Svidník.

Sídlo:	stredisko Svidník:
Centrum účelových zariadení	Centrum účelových zariadení
Rekreačná 13	stredisko Svidník
921 01 Piešťany	Čatára Nebiljaka 457/3
IČO: 42 137 004	089 01 Svidník
IČ DPH: SK 2022739697	Email: svidnik@cuz.sk
	Mobil: 0908 128 579

Ing. Marcel Moravčík

riaditeľ

Č.p. CUZ - 287/2021
Výtlačok č.:3

Príloha č.1 k reklamačnému poriadku

REKLAMAČNÝ PROTOKOL

Reklamáciu uplatňuje: _____

Adresa : _____

Dátum, miesto a čas spísania: _____

Reklamovaný tovar : _____

Dátum dodania: _____

Vadu zistil : _____ Dňa : _____

Popis vady : _____

V _____ dňa _____

_____ podpis

Vyjadrenie spoločnosti CÚZ

Na základe vyššie uvedených informácií sme prijali Vašu reklamáciu. Vami uplatnená reklamácia bola vybavená nasledovne:

- nebola uznaná
- oprava tovaru
- výmena tovaru
- iné: _____

Reklamácia bola doručená dňa: _____

Reklamácia bola vybavená dňa: _____

Reklamácia bola zamietnutá dňa: _____

Reklamáciu vybavoval: _____

Meno a priezvisko

_____ telefón

Dátum: _____

_____ pečiatka a podpis