



Reklamační řád A.O.P. s.r.o.

I. Všeobecná ustanovení

(1) Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobku a služeb poskytovaných společností A.O.P. s.r.o. jejím zákazníkům se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, jakož i zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

(2) Pro posouzení toho, který z uvedených právních předpisů je nutno na průběh reklamačního procesu aplikovat, je vždy rozhodný typ konkrétní smlouvy uzavřené se zákazníkem (smlouva o dílo či kupní smlouva podle občanského nebo obchodního zákoníku). Zákon na ochranu spotřebitele se však aplikuje na každou reklamaci z obchodní situace, v níž zákazníkem byla fyzická či právnická osoba nakupující výrobky a služby od společnosti A.O.P. s.r.o. za jiným účelem, než za účelem podnikání s nimi.

(3) Znění reklamačního řádu je v tištěné podobě na všech pobočkách společnosti.

(4) Seznam poboček A.O.P. s.r.o. oprávněných přijímat a vyřizovat reklamace:

A.O.P.s.r.o.

763 15 Březová 150

tel/fax: 577981050/577981134

email: aop@aopokna.cz



II. Délka a plynutí záruční doby

(1) Záruční doba na plastové prvky dodávané společností A.O.P. s.r.o. činí vždy 60 měsíců. Záruční doba na příslušenství, které není standardně dodáváno s plastovými prvky (žaluzie, rolety, sítě proti hmyzu a podobně) činí 24 měsíců. Záruční doba na montážní a stavební práce tvořící součást dodávky je 24 měsíců

(2) Část záruční doby podle odstavce 1 překračující 24 měsíců (povinná záruční doba pro veškeré spotřební zboží) tvoří tzv. prodlouženou záruční dobu, během níž se průběh případné reklamace řídí v celém rozsahu řádně uzavřenou smlouvou mezi zákazníkem a společností A.O.P. s.r.o.

(3) Řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností A.O.P. s.r.o. může záruční doby uvedené v odstavci 1 prodloužit, popřípadě i vyloučit. Stanoví-li příslušná smlouva po dohodě se zákazníkem záruční dobu delší či kratší než 60 měsíců (avšak vždy v minimální délce alespoň 24 měsíců, jde-li o prodej a montáž nově vyrobených plastových prvků), řídí se průběh případné reklamace v celém rozsahu příslušnou smlouvou. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností A.O.P. s.r.o. upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odchylně od tohoto reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva - v ostatních otázkách příslušnou smlouvou neřešených se uplatní tento reklamační řád.

(4) Počátek běhu záruční doby je uveden vždy v příslušné smlouvě uzavřené mezi zákazníkem a společností A.O.P. s.r.o. Není-li počátek běhu záruční doby uveden, počíná záruční doba plynout prvního dne následujícího po dni předání a převzetí dodávaných výrobků.

(5) Neposkytne-li zákazník společnosti A.O.P. s.r.o. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla nebo při předání a převzetí objednaných plastových prvků, společnost A.O.P. s.r.o. neodpovídá za jakékoliv vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí zákazníkoví.

(6) Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty v 00.00 hod. Reklamované zboží musí být společnosti A.O.P. s.r.o. přijato k uplatnění reklamace nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby. Jde-li o reklamace plastových prvků a stavebních prací, musí být oznámení o výskytu záručních vad učiněno také nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.

III. Vady vyloučené z možnosti reklamace

(1) Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady plastových prvků vzniklé:

- a) mechanickým poškozením, neodborným seřízením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla (u smluv o dílo) nebo po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových prvků (u smluv kupních);
- b) neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových prvků dodávaných na základě kupní smlouvy (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než pověřený pracovník nebo zaměstnanec společnosti A.O.P. s.r.o.



- c) používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku (např. vady projektu a materiálu použitých při stavbě) a v závislosti na specifických místních podmínkách (např. zvýšená vlhkost, prašnost, emise a podobně);
- d) vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla (u smluv o dílo) nebo po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových prvku (u smluv kupních), přičemž pro účely odpovědnosti za vady se okamžikem předání v souladu s ustanovením článku II odstavce 5 tohoto reklamačního řádu rozumí také bezdůvodné odmítnutí . předání a převzetí;
- e) neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany zákazníka (např. seřizování, lakování, ohýbání a další úkony realizované svépomocí, které zasahují především do konstrukčních částí plastových prvku);
- f) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, kroupy, spady popílku, kyselých dešťů, kosmického odpadu a podobně).

(2) Za reklamovatelné dále nelze považovat vady plastových prvku uvedené v ustanovení odstavce 1 tohoto článku vzniklé před montáží, během montáže nebo po montáži, pokud byla na základě dohody se zákazníkem na tyto plastové prvky poskytnuta sleva. Obdobně to platí i pro reklamační vady stavebních a montážních prací.

(3) Jako reklamace příslušenství, které není vyráběno společností A.O.P. s.r.o. a standardně dodáváno s plastovými prvky, nemohou být uznány jeho vady vzniklé ze stejného důvodu jako vady plastových prvku uvedené v ustanovení odstavce 1 tohoto článku.

IV. Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací

Informace týkající se zvláštních podmínek reklamací společnost A.O.P. s.r.o. poskytuje v souladu s ustanovením § 8 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisu ("Zákaz klamání spotřebitele").

V. Reklamace plastových profilů (rámy a křídla)

Reklamovatelnými vadami jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání plastového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad, jejichž splnění a dodržení se zákazník může dovolat:

1. Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat) .



2. Bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo křídél a vady, jako např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom plastovém prvku (rám a křídlo zvlášť).
3. Škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom plastovém prvku je menší než 90 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.

VI. Reklamacce skleněných výplní

1. Rozdělení vad dvojskel

- Vady zjevné** - vady vzniklé při dopravě dodavatelem (tj. prasklé sklo), je třeba ihned po převzetí zakázky zaznamenat do dodacího listu. Pozdější reklamacce této vady nebudou uznány.
- Vady ostatní** - bodové a plošné vady skla
- nečistoty uvnitř izolačních skel.
- vady meziskelních mřížek aj.
- Vady skryté** - - za tuto vadu se považuje orosení izolačních dvojskel v meziprostoru

Výrobce izolačních dvojskel ručí za jasný a nerušený průhled bez výskytu kondenzačních par uvnitř dvojskla po dobu 5-ti let od dodání výrobku.

Upozorňujeme, že při posuzování těchto vad přihlížíme k normám na vady, které mají dodavatelé materiálů pro výrobu izolačních skel.

2. Reklamační lhůty:

Vady zboží je nutné uplatnit v následujících lhůtách:

- **vady zjevné** (např. prasklé sklo) - neprodleně při odběru zboží
- **vady ostatní** - skryté a netěsnost vnitřního prostoru - do 5let



3. Za závadu se nepovažuje:

Výskyt interferencí

U izolačního dvojskla mohou vzniknout interference ve formě spektrálních barev. Optické interference jsou charakteristickým jevem překrývání dvou nebo více světelných vln při setkání v jednom bodě. Vznikají náhodně a nedají se ovlivnit. Popsané jevy nejsou důvodem k reklamaci v rámci naší záruky.

Efekt dvojskel

Izolační dvojsklo má uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování, při změnách teploty a tlaku vzduchu vznikají krátkodobé konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí a tím i optická zkreslení. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek a nedá se ovlivnit. Popsané jevy nejsou důvodem k reklamaci v rámci naší záruky.

Kondenzace na vnějších plochách (rosení)

Tvorba rosy na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určena hodnotou "U", relativní vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Orosení tabulí je podporováno omezenou cirkulací vzduchu, záclonami, žaluziemi atd. U izolačního dvojskla s obzvlášť vysokou tepelnou izolací se může krátkodobě tvořit rosa i na venkovní straně skla tehdy, když je vnější vlhkost velmi vysoká a teplota vzduchu je vyšší, než teplota povrchu tabule. Popsané jevy nejsou důvodem k reklamaci v rámci naší záruky.

Smáčivost skel

Smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku přísavek, prstů, etiket, vyhlazovacím prostředkům apod. Při vlhkém povrchu skla způsobeném rosením, deštěm nebo vodou při čištění, se může rozdílná smáčivost stát viditelnou. Popsané jevy nejsou důvodem k reklamaci v rámci naší záruky.

Izolační sklo s meziokenními příčkami

Nelze zabránit důsledkům vyplývajícím ze změn délky meziokenních příček způsobených změnou teploty v meziskelní dutině. Viditelné řezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny výrobou. Odchytky od pravouhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit při zohlednění výrobních a montážních tolerancí. Při nepříznivých vlivech okolí se mohou občas u příček vyskytnout klapavé zvuky. Popsané jevy nejsou důvodem k reklamaci v rámci naší záruky.



Prasklina ve skle

Hlavní příčinou je zejména nesprávné skladování a manipulace u odběratele" (na stavbách, přeprava v horizontální poloze atd.), nesprávný způsob zasklívání, špatně určená šíře izolačního skla vzhledem k šíři zasklívací polodrážky (malá vůle), při aplikaci vnějších folií, lepených vnějších lišt. Také tepelně indukované napětí nebo pohyby konstrukce rámu, příp. kontakty s konstrukcí při používání, mohou vést k lomu skla. Pokud by bylo pnutí skla přítomno již před zpracováním, toto zpracování by nebylo možné, sklo by se nedalo řezat atd. Lom skla není žádný důvod k reklamaci v rámci naší záruky.

4. Povolené odchylky, tolerance rozměrů dle ČSN 70 1621

Kvalita skla izolačních dvojskel

Odchylky rozměrů

- **Maximální odchylka šířky a výšky skel u izolačního dvojskla:**
 - do 1 m délky plus/mínus 1 mm
 - do 2 m délky plus/mínus 2 mm
 - více než 2 m délky plus/mínus 3 mm
 - trojsklo, ornamenty plus/mínus 2,5 - 4 mm

- **Maximální odchylka celkové tloušťky izolačního dvojskla ve složení:**
 - dvojsklo: plus/mínus 1 mm
 - dvojsklo ESG,VSG: plus/mínus 1,5 mm
 - trojsklo, ornamenty: plus/mínus 2 mm

5. Povolené vady plochého skla

Běžná prohlídka - hodnotí se ze vzdálenosti 1 m průhledem ve funkčním směru použití

Zevrubná prohlídka - pod jakýmkoliv úhlem a z jakékoliv vzdálenosti - provádí se jen u vlasových škráb.



Název ukazatele		povolený rozsah na 1 m ²
Bubliny		
do 0,6 mm		bez omezení, ne ve shlucích
uzavřené, průhledné	do 2,0 mm	4 ks
	do 3,0 mm	2 ks
	do 5,0 mm	2 ks
uzavřené, neprůhledné		nepovolují se
otevřené		nepovolují se
kamínky		nepovolují se
škráby		
vlasové	do 20 mm	bez omezení, ne ve shlucích
	do 50 mm	7 ks
	do 100 mm	5 ks
hrubé		nepovolují se

Vzájemná vzdálenost vad nejméně 200 mm.

Škrába vlasová - ostré mechanické poškození povrchu skla ve tvaru čáry, zjistitelné jen zevrubnou prohlídkou.

Škrába hrubá - ostré mechanické poškození povrchu skla ve tvaru čáry, k jejímuž zjištění není potřebné zevrubné prohlídky.

6. Kvalita meziskelních příček

Odchyly rozměrů

Maximální odchylna rastru polí:

- do 1 m délky plus/mínus 2 mm
- nad 1 m délky plus/mínus 3 mm

Maximální odchylna křížových a ostatních spojů:

- plus/mínus 1,5 mm

Škráby, skvrny, otřepy, nečistoty:

- povoleny nerozeznatelné při běžném pohledu ze vzdálenosti 1 m
- u ohýbaných meziskelních příček povolena deformace tvaru příčky plus mírné zvlnění profilu (dáno fyzikálními vlastnostmi materiálu)

Průhyb:

- u plochy do 1 m² povolený průhyb plus/mínus 2 mm na středu dvojskla, při teplotách



shodných s výrobními

- u plochy nad 1 m² povolený průhyb plus/mínus 3 mm na středu dvojskla, při teplotách shodných s výrobními

VII. Reklamacce a záruční podmínky dveřních výplní PERITO

(1) Kupující je povinen zboží po jeho přijetí prohlédnout a neprodleně prodávajícímu písemně oznámit případné zjevné, navenek rozeznatelné vady. Vady obalů se považují za zjevné vady. Druh a rozsah vady je třeba vhodným způsobem písemně, či fotograficky zaznamenat. V opačném případě je zásilka považována za bezvadnou.

(2) Vady, které nebyly při převzetí zboží zjevné, musí kupující prodávajícímu vytknout písemně. Současně s výtkou vad musí kupující dát prodávajícímu k dispozici detailní písemný popis vady. Vady zboží mohou být reklamovány nejpozději ve lhůtě jednoho pracovního dne po jeho dodání, popř. u skrytých vad, co nejdříve po jejich zjištění.

(3) Kupující je povinen skladovat závadné zboží odděleně. Kupující je povinen zdržet se jakéhokoliv jednání (zvláště dalšího prodeje a manipulace), které by mohlo ztížit nebo znemožnit pozdější posouzení vad zboží.

(4) Kupující nemá nárok na snížení kupní ceny z důvodu vad dodaného zboží. Prodávající je podle své volby oprávněn vady kdykoliv odstranit opravou, dodáním náhradního zboží, nebo poskytnout přiměřenou slevu. Vadné zboží je zákazník povinen vrátit na vlastní riziko a náklady prodávajícího prodávajícímu.

(5) Jestliže kupující vznese neoprávněné nároky z odpovědnosti za vady, je povinen hradit všechny náklady, které prodávajícímu vzniknou v souvislosti s uplatňováním těchto nároků.

Vzhled výplně

Vzhled výplně, tedy konkrétně barva, kvalita povrchu a skel a celkový pohledový dojem se posuzuje za denního světla, pouhým okem ze vzdálenosti 1 m od dveřní výplně. Eventuelní vady, které nejsou z této vzdálenosti rozpoznatelné, nemohou být předmětem reklamacce.

Odlišné povrchové struktury rámečků a povrchu výplně jsou povoleny. Tento rozdíl nesmí být rozpoznatelný ze vzdálenosti větší než 3 m.

Ornamentní montované rámečky se považují za ozdobný komponent a jejich velikost tak podléhá toleranci +/- 2% délky hrany.

Shodné barvy profilu a povrchu výplně musí podléhat příslušným normám (EN 12 608/B).

Při rozdílných materiálech, použitých na 1 výrobku (např. lakovaná deska v kombinaci s probarveným PVC), může vlivem dlouhodobého působení povětrnostních podmínek docházet k rozdílným barevným změnám jednotlivých dílů.



Vady, které během používání výrobku a v průběhu záruční doby, ovlivňující vzhled či funkčnost výrobku, budou předmětem reklamačního řízení.

Prosklení

Případné zamlžení vnitřní strany dithermického prosklení dveřní výplně je považováno za vadu a může být předmětem reklamace.

Při péči o vitrážové prosklení dbejte „Návodu k použití“. Poškození, způsobené požitím abrasivních či agresivních mycích přípravků, případně mechanická poškození, nemohou být předmětem reklamace.

Prohnutí dveřní výplně

Prohnutí dveřní výplně může být uznáno jako oprávněná reklamace pouze v případě splnění všech následujících bodů:

- jedná se o dveřní výplň v oboustranné bílé barvě, dveřní výplň HPL nebo o plastovou dveřní s povrchovou úpravou dřevní dekor v provedení jádra „D“
- prohnutí středu výplně v zabudovaném (zaskleném) stavu je větší než 10 mm, případně větší než 0,5% délky výplně
- bylo použito distanční zasklení dveřní výplně (viz. „Návod k použití“)
- výplň byla zasklena do samonosného dveřního křídla (viz. „Všeobecné poznatky“)
- byly dodrženy výrobní postupy nařízené dodavatelem profilu.

VIII. Žaluzie

Jako reklamovatelné vady žaluzií nebudou uznány následující vady

- běžná dílčí opotřebení nebo celkové opotřebení výrobku
- nedoklápění pásku
- prodření pásku
- mechanické poškození jednotlivých prvků tvořící žaluzie
- prasklý řetízek ovládání
- šikmý chod max.rozdíl výšek v místě pásky je plus,minus 5mm

IX. Vnitřní a vnější parapety

Reklamovatelnými vadami mohou být výhradně zjevné vady takového charakteru, jenž brání plnohodnotnému užívání parapetů a znehodnocují jejich stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady vychází z následujících zásad.

1. Mechanické poškození a optické vady

Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světlem ze vzdálenosti 1m pod úhlem



který odpovídá běžnému využití prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné nejsou reklamovatelné. (obecně platí že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat)

2. Různodruhá povrchová poškození.

Tato poškození vnitřních i vnějších parapetů a vad (např. škrábance barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého či objektivně nedefinovaného důvodu vzniku) jsou přípustná jen tehdy je-li jejich největší rozměr menší než 3 a jejich počet nepřesáhne 5ks na jednom prvku.

X. Síť proti hmyzu

Jak reklamace sítě proti hmyzu nebudou uznány následující vady (vesměs jde o poškození a dysfunkce vznikající v důsledku vadného používání)

- a) běžná opotřebení výroku (sedření laku, prohnuté folie, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků
- b) vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům
- c) vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné instalace.

XI. Stavební a montážní práce

1. Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných společností A.P.O.s.r.o v případě řádného uzavření smlouvy o dílo nelze uznat takové vady, které se projeví až v rámci dokončení stavby, její modernizace nebo rekonstrukce jako celku (špatné osazení v návaznosti na zateplení, úpravy a opravy venkovních i vnitřních omítek a jakékoliv jiné úpravy exteriérů nebo interiéru stavby, dále vady realizovaných prací vznikající po řádném předání díla z důvodů chybně vypočítané statiky stavby či eventuálních pohybů v podloží a podobně.
2. Provádí-li stavební a montážní práce jiný dodavatel než společnost A.O.P.s.r.o. nelze jako reklamace uznat žádné vady takto realizovaných prací.
3. Jako reklamace dále není možno uznat následující zásahy.
 - a) odstranění podkladového profilu či vyrovnávacích podložek
 - b) odstranění kotvících prvků
 - c) další zásahy nerealizované pracovníky A.O.P.s.r.o.

XII. Místo a způsob uplatnění reklamace

1. Společnost A.O.P.s.r.o. přijímá reklamace písemně na pobočkách uvedených v bodě I/č.4 Každá reklamace musí být natolik určitá ,aby zní bylo možno jednoznačně určit charakter reklamované vady



2. Reklamace není možná a nebude považována za přijatou ani vyřízena pokud zákazník nepředloží originální stejnopis smlouvy o dílo, v případě kupní nebo smlouvy řádně uzavřené se společností A.O.P.s.r.o a současně neprokáže řádné zaplacení kupní ceny resp. ceny díla.

3. V případě neoprávněné reklamace uhradí zákazník společnosti A.O.P.s.r.o. veškeré účelně vynaložené náklady týkající se vyřízení reklamace a reklamovaná věc bude zaslána na adresu uvedenou zákazníkem jako kontaktní údaj.

XIII. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád společnosti A.O.P.s.r.o nabývá účinnosti od 2.1.2009
2. Tento reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance společnosti A.O.P.s.r.o. i všechna obchodní zástupní či autorizované prodejce společnost A.O.P..s.r.o.
3. Počínaje dnem jeho účinnosti zanikají veškeré předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované a dodržované při vyřizování reklamací
4. Tento reklamační řád lze měnit o doplňovat v souladu se zákony uvedenými v ustanovení článku I.
5. Tento reklamační řád v tomto znění byl řádně schválen vedením společnosti A.O.P.s.r.o.

V Březové 2.1.2009