

Reklamační řád

STAR okna, s.r.o., Mahulenina 1856/16, Praha 6

Zásady a pokyny užívání výrobků STAR okna, s.r.o.

Zákazník je povinen dodržovat pokyny pro správnou obsluhu a údržbu výrobků potřebnou pro zachování záruky a užitečných vlastností a podmínky případného reklamačního řízení. Tyto pokyny jsou dostupné na našich internetových stránkách www.star-okna.cz v dokumentu **Návod na užívání Euro okna, návod na seřízení ROTO, návod na ošetřování oken, návod na čištění a údržbu skel a záruční podmínky**, nebo k nahlédnutí na obchodním zastoupení. Zákazník je povinen dbát všech bezpečnostních pokynů, podrobně prostudovat celý návod k obsluze a údržbě před zahájením manipulace a užíváním výrobku. Vady způsobené nesprávným užíváním či absencí údržby nelze reklamovat.

Reklamační řád

1. Místo a způsob uplatnění reklamace

Podmínkou přijetí reklamace a její vyřízení, v případě uznání její oprávněnosti, je plné uhrazení závazků zákazníka vůči společnosti STAR okna, s.r.o.

Reklamací doporučujeme podat telefonicky, nebo písemně prokazatelnou formou (doporučeným dopisem, e-mailem) s uvedením: čísla zakázky, čísla položky, podrobným popisem reklamované vady, přesnou adresu a tel. kontakt na koncového zákazníka, kde je reklamované zboží umístěno.

Kontakt pro uplatnění reklamace:

STAR okna, s.r.o.
Zakázková kancelář
Bělohorská 202/148
1629 00 Praha 6

Tel.: +420 220 517 319 e-mail: okna@star-okna.cz

Záruční doby všech výrobků i prací jsou vždy stanoveny ve smlouvě.

Záruční doba počíná běžet prvním dnem následujícím po dni předání a převzetí díla nebo zboží, popř. dnem, kdy měl kupující či objednatel povinnost dílo či zboží převzít.

Doba vyřízení reklamace 30 dnů může být prodloužena o dobu nezbytně nutnou pro výrobu nových částí, dodání nových dílů subdodavatelem či v případě, kdy technologické podmínky nutné k provedení opravy nedovolí její provedení do 30ti dnů od nahlášení (klimatické podmínky apod.).

2. Definice pojmů

Pohledová plocha - je charakterizována v pohledovém poli okna z interiéru i exteriéru při zaskleném a zavřeném stavu okna a běžném úhlu užití výrobku.

Nepohledová plocha - jsou profilové části okna, které nejdou vidět při zavřeném a zaskleném stavu okna. Do neviditelné zóny je také zařazena boční plocha rámu, určena pro osazení tohoto prvku do zdi (zpravidla jsou na této ploše vyfrézovány pěnové drážky), a parapetní

drážka interiérová a exteriérová. Platí i pro balkónové dveře, pevně zasklené rámy, a ostatní doplňky.

3. Vady vyloučené z možnosti reklamace

Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady vzniklé:

- mechanickým poškozením, neodborným seřizením, nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla či zboží, viz. Návod k obsluze a údržbě
- neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí díla nebo zboží (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než společnost autorizovaná společností STAR okna, a dále pokud nebyla montáž provedena dle Montážního předpisu společnosti STAR okna)
- používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku, například vady projektu a materiálů používaných na stavbě, v závislosti na specifických místních podmínkách, např. zvýšená prašnost, emise, vlhkost - způsobující orosení skel či rámu z interiéru
- nevhodným užíváním výrobku (např. polepení skel fólií, stavění nábytku do těsné blízkosti oken atd.)
- poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (požáry, kroupy, záplavy, zemětřesení, vichřice, spady popílků, pylu, kyselých dešťů a podobně)
- vlivem nevhodných mikroklimatických podmínek objektu, např. rosení skel, rámu či zdiva z interiéru (jedná se o běžný fyzikální jev, který vzniká zpravidla nedodržením ventilačního režimu stavby - je zcela v rukou uživatele), s tím související poškození parapetů v důsledku působení kondenzátu, následná vegetace plísní atd.
- barevným nesouladem stejných barev aplikovaných na různé materiály či různými technologiemi (profily, výplně, krytky kování atd.)
- mechanická poškození, nerovnosti a barevné nesoulady v nepohledových plochách výrobku
- odlišným vizuálním provedením nově dodaných náhradních dílů v nepohledové ploše, které jsou způsobeny změnami technologických postupů zhotovitele nebo jeho subdodavatelů, které však nemají vliv na tepelné a izolační vlastnosti oken
- na prvcích, které nějakým způsobem přesahují technické normy a byly vyráběny na výslovné přání zákazníka. Tento nestandard musí být vždy uvedený v zakázce.

Estetické (vzhledové) vady se hodnotí při pohledu ze vzdálenosti 1,5m ve funkčním směru běžného použití za rozptýleného denního světla. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné, nejsou reklamovatelné.

Reklamovatelné jsou vady, jež brání řádnému užívání zboží či díla a znehodnocují jeho fyzický stav.

4. Profily

Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží.

Za reklamovatelnou vadu nelze považovat znehodnocení PVC a AL profilu vzniklé v důsledku pozdně odstraněné ochranné fólie (fólie je nutné odstranit do 3 měsíců od dodání).

Za reklamovatelnou vadu nelze uznat rozdílný odstup křídla od rámu na vodorovných a svislých částech, které jsou dána nutným vymezením křídla oproti rámu z funkčních důvodů.

Za reklamovatelnou vadu u dřevěných profilů nelze považovat vady způsobené vzdušnou vlhkostí větší než 50%, resp. vyšší vlhkostí ve dřevě než 18%. V důsledku porušení této podmínky dochází ke kondenzaci vody na skle, kování a profilech, nabobtnání dřeva a mohou se objevit puchýře na laku. Společnost STAR okna neručí za jakékoliv poškození vzniklé v souvislosti s trvale vysokou vlhkostí nebo vlivem přímého styku výrobku (dřeva) se zemí, jejíž projevy mohou být zejména tyto: zamodránání nebo změlnění dřeva, napadení hnilobou, poškození povrchové úpravy.

Povolené vysprávkování dřevěných profilů určených k povrchové úpravě lazurovacími a krycími laky

jsou: výsrava lodičkou, tmelem.

Dřevo je nehomogenní materiál, rozdíly v barvě a struktuře na povrchu dřeva jsou přirozenými vlastnostmi dřeva, a proto nemohou být důvodem k reklamaci, stejně tak přirozené vady dřeva jako smolníky atd. Pokud se v průběhu záruční doby projeví, lze to považovat za vadu opravitelnou a výrobce si vyhrazuje právo tyto vady opravit.

Za přípustnou vadu dřeva se povolují přirozené nerovnosti povrchu způsobené letokruhy (střídání tvrdého jarního a měkkého letního dřeva), a přípustnými suky.

Zákazník bere na vědomí, že jemu předložený vzorník barev slouží k výběru odstínu lazury, avšak skutečný výsledný odstín lazury na dodaných výplních otvorů nemusí zcela přesně souhlasit s vybranou variantou.

Jako reklamaci nelze uznat barevnou rozdílnost nového a dříve dodaného prvku. Lazura je vystavena ultrafialovému záření, které působí přes povrchovou úpravu až na lignin, který je součástí dřeva a vlivem UV záření tmavne.

Za reklamovatelnou vadu nelze považovat viditelnost bezchybného délkového nastavení dřeva.

Povrchová úprava u tropické dřeviny meranti může obsahovat na povrchu drobné bublinky či kráterky, které vznikají při nástřiku či v průběhu dozrávání povrchové úpravy. Nemají vliv na kvalitu a životnost povrchové úpravy a jejich výskyt není důvodem k reklamaci.

U tropických dřevin jsou přípustné otvory po napadení škůdcem do průměru 2 mm, tento otvor vždy musí být ze strany zhotovitele zapravený tmelem.

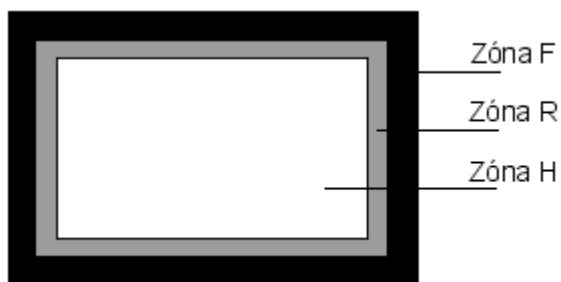
Při posuzování vad – prohnutí křidel v důsledku změn vlhkosti je podstatné splnění požadavků na funkčnost v zavřeném stavu. Toto prohnutí, které je viditelné pouze na otevřeném výrobku je přípustné, pokud deformace nezpůsobuje zhoršení těsnosti okna. Zpravidla plným uzavřením (uzamčením) výrobku se uvedou do činnosti všechny uzavírací body a křídlo se vyrovná a těsní. U dřevěných profilů se u rámu a křídla se toleruje tvarová odchylka jednotlivých hranolu na okně a to v případě 1mm na 1 metr, jak v případě rovinnosti, tak v případě točivosti. Takovýto průhyb nelze považovat za reklamovatelnou vadu.

5. Sklo

Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží.

Sklo není ve své ploše homogenní materiál. Při orosení se rýsují veškeré anomálie skla. Jedná se o technologické stopy na struktuře skla, které nebrání průhledu a tyto vady nelze reklamovat.

Sklo se posuzuje v suchém stavu ze vzdálenosti 1,5m. Dovolенý rozsah vad je následující:



F – zóna drážky : šířka 18 mm od hrany skla

R – okrajová zóna: plocha 5% celkové šířky a výšky od zóny F

H – hlavní zóna: velmi přísné hodnocení

Zóny R se zvyšuje u lepeného skla o 50%.

Zóna	Přípustné vady pro danou zónu
------	-------------------------------

F	venku ležící ploché poškození okrajů skla ve tvaru mušle, které neovlivňují pevnost skla a nepřekračují šířku okrajových spojení
	uvnitř ležící ploché poškození okrajů skla ve tvaru mušle bez volných střepin, které jsou vyplněny těsnicí hmotou
	bodové, plošné zbytky a škrábance neomezeně
R	Uzavřeniny (nečistoty zalité ve skle), bubliny, body a fleky:
	Plocha tabule do 1m ² : max. 2 ks menší jak 2 mm průměru
	Zbytkové bodové vady v prostoru mezi tabulemi
	Plocha tabule do 1m ² : max. 2 ks menší jak 2 mm průměru
	Plocha tabule nad 1m ² : max. 3 ks menší jak 2 mm průměru
	Plošné zbytky na distančním rámečku: max. 1 ks menší než 3 mm ²
	Přerušení
	distančního rámečku v místě napojení max. do 0,5mm
	Trojaskla
	přesazení distančního rámečku vůči sobě max. do 2 mm v jakékoliv délce
	Těsnicí systém
Vytlačený butyl přes úroveň distančního rámečku max. do 2 mm výšky přesahu v jakékoliv délce	
H	Uzavřeniny (nečistoty zalité ve skle), bubliny, body a fleky:
	Plocha tabule do 1m ² : max. 1 ks menší jak 2 mm průměru
	Plocha tabule nad 1m ² : max. 2 ks menší jak 2 mm průměru
	Plocha tabule nad 2m ² : max. 3 ks menší jak 2 mm průměru
	Škrábance: Součet jednotlivých délek nesmí převýšit 45 mm
	Jednotlivý délka škrábance může být max. 15 mm
Vlasové škrábance ve shluku nejsou povolené	
R+H	Uzavřeniny (nečistoty zalité ve skle), bubliny, body a fleky:
	Průměr 0,5 - 1 mm jsou přípustné bez omezení mimo vad ve shluku (tj. v kruhové ploše o průměru 20 cm se vyskytují max. 2 kazy.)

Kondenzace na vnějších a vnitřních plochách (rosení)

Vnější kondenzace na izolačních sklech se může objevit jak uvnitř, tak vně budovy. Pokud nastane uvnitř budovy, jde většinou o vysokou vlhkost v místnosti, společně s nízkou vnější teplotou. Kuchyně, koupelny a jiné prostory s vysokou vlhkostí jsou zvlášť citlivé. Orosení tabulí je podporováno omezenou cirkulací vzduchu, záclonami atd.

U izolačního dvojskla s obzvlášť vysokou tepelnou izolací se může krátkodobě tvořit na venkovní straně skla kondenzace, která je způsobena noční ztrátou tepla vnějšího povrchu skla vyzářeného infračerveným zářením vůči jasné obloze, společně s vysokou vlhkostí vnější atmosféry, ale ne deštěm.

Přírodní barva čirého skla

Číré sklo má velmi slabě zelený vzhled, zvláště na hranách. Stává se zřetelnějším, má-li sklo větší tloušťku.

Smáčivost skel

Smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstů, etiket, vyhlazovacím prostředkům apod. při vlhkém povrchu skla způsobeném rosením, deštěm nebo vodou při čištění, se může rozdílná smáčivost stát viditelnou.

Stukturální zasklení

Strukturálně lepené spoje izolačních skel vykazují horší tepelněizolační vlastnosti s dopadem na zvýšené riziko kondenzace vzdušné vlhkosti na vnitřním povrchu. Tento jev je dán požadovaným konstrukčním řešením a nelze ho zařadit mezi reklamovatelné vady.

Meziskelní příčky

Nelze zabránit důsledkům vyplývajícím ze změn délky meziokenních příček, způsobených změnou teploty v meziskelní dutině. Odchytky od pravouhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit při zohlednění výrobních a montážních tolerancí.

Při nepříznivých vlivech okolí a v závislosti na velikosti skla, použitém druhu a délkách meziskelních příček se mohou občas u příček vyskytnout klapavé zvuky – rezonance.

K omezení klepání se používají protivibrační-silikonové čočky, které se nalepují na křížení mřížek.

Při použití silikonových čoček může dojít:

- k jejich stlačení až po popraskání
- k jejich posunutí po oblém povrchu mřížky, až k jejich spadnutí
- vlivem UV záření může dojít k jejich nažloutnutí

Použitím silikonových čoček není v žádném případě narušená užitná hodnota izolačního dvojskla nebo jeho tepelně izolační vlastnosti. Na základě znaleckých posudků bylo zjištěno, že účinnost použití čoček nebyla vždy 100%.

Jev klapajících meziskelních příček nelze ani za použití silikonových čoček eliminovat a tento jev nelze uznat jako reklamovatelnou vadu.

Kvalita meziskelních příček

1. Odchytky od rozměrů

Maximální odchytky rastrů polí:

- do 0,5 m délky +/-0,5mm
- do 1 m délky +/-1mm
- nad 1m délky +/-1,5mm

maximální odchytky křížových a ostatních spojů +/-1,5mm

2. Vzhledové vady meziskelních příček

- odloupená fólie –v délce max.1mm na hraně řezu
- fleky, škráby – do délky max. 2 mm
- zbytky ochranné pásky - nepovoleno

6. Montáž

Po osazení oken a dveří je nutné nejpozději do 3 měsíců po montáži zakrýt montážní spáru.

Po ukončení stavebních prací je nutné prvky velmi opatrně očistit, nikdy ne na sucho, ale za vydatného smáčení vlažnou vodou s malou dávkou mycího prostředku. Zbytky malty nebo jiných tuhých materiálů by mohly vážně poškodit kování a těsnění oken, což je považováno za mechanické poškození oken a dveří.

V případě, že při zednickém zapravení nebyly použity APU lišty, nelze reklamovat vypraskání spoje rám omítka. U oken a dveří dochází k dilataci (roztlačnosti výrobku) a použití APU lišt zabrání odtrhávání, praskání omítky.

Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v tomto reklamačním řádu, se přihlíží k

výrobním standardům v oblasti otvorových výplní a ke všeobecnému stavu techniky.

