Reklamační řád
společnosti, A.R. OKENNÍ TECHNIKA, spol. s r.o.

1. Všeobecná ustanovení

1.1 Tento reklamační řád (dále jen ,, RŘ“) se vztahuje na veškeré dodávky ze strany společnosti A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol. s r.o.,(dále jen A.R. s.r.o.) RŘ se řídí platnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. a zákonem o ochraně práv spotřebitele a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen "zboží") nebo dílo, u něhož jsou v záruční době uplatňována práva objednatele z odpovědnosti za vady (dále jen "reklamace").

1.2. Dodavatel je obchodní společnost A.R.OKENNÍ TECHNIKA, spol. s r.o. se sídlem Úvalská 3159/30, 100 00 Praha 10, IČ: 25677551, DIČ: CZ25677551 zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 13487, dne 30. 6. 1998.

1.3. Odběratel je subjekt, který s dodavatelem uzavřel smlouvu o koupi zboží, smlouvu o dílo, nebo jinou formou odebral od dodavatele zboží nebo služby. Odběratel je povinen dodržovat pokyny pro správnou údržbu a obsluhu výrobků, která je potřebná pro zachování jejich užitných vlastností, záruky a tím podmínek pro reklamační řízení. Veškeré Návody na funkční seřízení oken a dveří, Návody na údržbu, používání jsou k dispozici na webových stránkách www.arokna.cz , dále k dispozici v elektronické podobě nebo na vzorkovnách A.R. s.r.o. .

1.4. Platné znění tohoto reklamačního řádu je publikováno na webových stránkách společnosti A.R. s.r.o. . (www.arokna.cz) a je k dispozici na všech pobočkách společnosti.

1.5. Odběratel byl před uzavřením smlouvy, popřípadě před objednáním zboží seznámen s RŘ. Za seznámení se s RŘ se považuje i jeho doručení elektronickými prostředky odběrateli, jejich zveřejnění v místě prodeje zboží přístupném odběrateli při jeho objednání nebo převzetí, jejich zveřejnění na internetových stránkách dodavatele (www.arokna.cz). Uzavřením smlouvy, popř. odběrem zboží, odběratel souhlasí se zněním aktuálně platného RŘ a potvrzuje, že se s ním seznámil.

2. Výrobky a služby zahrnuté do záruky, záruční doba

2.1. Záruční doba činí:

a) záruční doba na plastové a hliníkové výplně stavebních otvorů, dodávané jako dílo nebo zboží, společností A.R. s.r.o., činí 24 měsíců nebo dle podmínek dané smlouvy. Záruční doba na příslušenství, které není standardně dodáváno jako součást plastových a hliníkových stavebních výplní otvorů, (žaluzie, rolety, sítě proti hmyzu, krytky kování, kliky, zámkové vložky, montážní práce, zednické práce a el. části tvořící součást dodávky, interiérové dveře a zárubně podobně, střešní okna) činí 24 měsíců.

b) záruční doba na opravu funkčních problémů spojených s kováním výrobku je 12 měsíců od jeho dodání. Během této doby má zákazník právo na jednu bezplatnou návštěvu servisního technika. Po uplynutí této doby si zákazník může tyto problémy řešit sám, jako součást běžné údržby produktu, a to podle Návodu na údržbu, který se vždy předává spolu s výrobkem nebo je k dispozici i v elektronické podobě na webových stránkách www.arokna.cz .

c) část záruční doby 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 odběratelem a společností A.R. s.r.o.

d) řádně uzavřená smlouva mezi odběratelem a společností A.R. s.r.o. může záruční doby uvedené v odstavci a) prodloužit, popřípadě i vyloučit. Stanoví-li příslušná smlouva po dohodě s odběratelem záruční dobu delší či kratší než 60 měsíců, (avšak vždy v minimální délce alespoň 24 měsíců, jde-li o prodej, montáž nově vyrobených výrobků) řídí se průběh případné reklamace v celém rozsahu příslušnou smlouvou. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi odběratelem a společností A.R. 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.

2.2. záruka 24 měsíců se vztahuje na:

Všechny otvorové výplně společnosti A.R. s.r.o., včetně příslušenství, které je jejich nedílnou součástí. (sklo, žaluzie, rolety, sítě proti hmyzu, kování, dveřní výplně, parapety, veškeré elektronické součásti díla apod.)

2.3. Záruční doba počíná běžet ode dne předání a převzetí díla, zboží. Odmítne-li odběratel bezdůvodně zboží či dílo převzít, záruční doba počíná běžet ode dne, kdy mu dodavatel umožnil se zbožím, dílem volně nakládat.

3. Vady vyloučené z možnosti reklamace

Jako neuznatelné se posuzují vady způsobené:

a) mechanickým poškozením, roztrhání konstrukce vlivem mrazu, znečištěním stavební činností, neodborným seřízením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla (u smluv o dílo) nebo po okamžiku předání a převzetí objednaných prvků (u smluv kupních);
b) neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí objednaných stavebních výplní dodávaných na základě kupní smlouvy (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než pověřený pracovník nebo zaměstnanec společnosti A.R. 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 materiálů 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 prvků (u smluv kupních), přičemž pro účely odpovědnosti za vady se okamžikem předání rozumí také bezdůvodné odmítnutí předání a převzetí, ačkoli prvky (u kupní smlouvy) nebo dílo jako celek (u smlouvy o dílo) nevykazují vady způsobilé přivodit nemožnost užívat dílo nebo prvky k určenému účelu;
e) neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany zákazníka (např. seřizování, lakování, ohýbání, lepení a další úkony realizované svépomocí, které zasahují především do konstrukčních částí PVC -AL prvků a do viditelných a skrytých ploch); či opomenutí odstranění ochranných fólií plastových či AL konstrukcí;
f) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, vichřice, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů, kosmického odpadu, násilné vniknutí a podobně).

Použitím šedého těsnění na oknech, kdy může dojít vlivem působení okolních nečistot v prostředí k následnému znečištění těsnění na oknech a pod prachovkou těsnění. Může dojít i k mírnému zvlnění prachovky (konec těsnění – břit). Tyto jevy nejsou vadou oken, nemají vliv na jejich funkčnost.

Za vady vyloučené z reklamace dále nelze považovat jakékoli vady konkrétních výrobků vzniklé před montáží, během montáže nebo po montáži, pokud byla na základě dohody se zákazníkem na tyto konkrétní prvky poskytnuta sleva. Obdobně to platí i pro reklamační vady stavebních a montážních prací.

4. Posouzení oprávněnosti reklamační vady

Vady uznatelné reklamací jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání 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.

4.0. AL výplně stavebních otvorů

a) nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla nebo zboží.

b) za neuznatelnou vadu s eloxovanou povrchovou úpravou nelze považovat tzv. extruzní čáry a barevnou odchylku. Barevná odchylka je způsobena technologií výroby, kterou způsobuje tzv. anodická oxidace při které se odpovídající prvky ponoří do elektrolytu, kde poté prostřednictvím působení proudu vzniká vrstva oxidu, která je pevně spojena s kovem. Výsledná barva je vždy originální a závislá na. chemickém složení hliníkových profilů, rozdíly povrchu profilu, koncentrace jednotlivých složek koupele, tloušťce anodické vrstvy, teploty lázně, doby

lázně a jiné.. barvenou odchylku tedy nelze uznat jako reklamaci.

c) za reklamovatelnou vadu nelze uznat přesazení dosedacích řezných ploch profilů na sebe vzájemně navazujících ve všech rovinách do 1 mm výšky hrany. Tolerance do 1 mm také platí pro šířky výrobních spár v jakémkoliv úhlu. Dále nelze uznat natočení příčníků kolem podélné osy vlivem tíhy skla do 1,5 mm z roviny.

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

4.1. PVC výplně stavebních otvorů

a) 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).
b) bodová a plošná poškození povrchu rámů nebo křídel 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 okenním nebo dveřním prvku (rám a křídlo zvlášť).
c) 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.
d) průhyb profilů výplní stavebních otvorů, včetně montážních odchylek, je posuzován dle ČSN 74 6077, varianty platné v době uzavření smluvního vztahu.
f) výrobní tolerance výšky, šířky, tloušťky a pravoúhlosti dveřních křídel dodávaných společností A.R. s.r.o., odpovídá podle ČSN EN 1529 (74 7013) v definovaných parametrech minimálně třídě tolerance 1 (výška/šířka ± 2,0 mm, tloušťka ± 1,5 mm a pravoúhlost ± 1,5 mm). Výrobky nemusí zde uvedenou normu splňovat, jestliže byly v rámci výroby provedeny na žádost zákazníka operace ovlivňující směrodatné rozměry-drážkování, speciální povrchové úpravy a podobně.
g) výrobní tolerance celkové a místní rovnosti dveřních křídel dodávaných společností A.R. s.r.o., odpovídá podle ČSN EN 1530 (74 7012) minimálně třídě tolerance 1 (mezní odchylky zkroucení a podélného průhybu do 10 mm, příčného průhybu 6 mm a místní rovnosti 0,6 mm). Uvedené parametry však podle citované normy platí jen pro dveřní křídla dodávaná bez zárubní, resp. nezávisle na nich, a netýkají se dveřních křídel z dveřních kompletů.

4.2. Skla-dvojskla-trojskla

Izolační skla musí být posuzována ze vzdálenosti minimálně 3 m, zevnitř směrem ven a při co nejkolmějším úhlu pohledu vůči povrchu skla po dobu nejvýše 1 minuty na m2. Posouzení se provádí za podmínek difúzního denního světla (např. zatažené oblohy), bez vlivu přímého slunečního záření nebo umělého osvětlení. Posouzení ze strany exteriéru na již naistalována okna se řídí stejnými pokyny. Posouzení vad izolačních skel se řídí reklamačním řádem výrobcem skla, které je upraveno ČSNEN572-8 float, ČSN EN ISO12543-6 vrstvená skla(connex, VSG,GH), ČSN EN 1096-1 pokovená skla.

Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad, když za závadu se nepovažuje:

a) zamlžení meziprostoru u speciálního skla (skla ornamentní, stopsoly, planibely, vitrážová, ohýbaná skla a podobně). Záruční doba se nevztahuje na vznik kondenzátu vodních par v meziprostoru dvojskla či trojskla a dále na izolační skla, která jsou tvořena alespoň jedním sklem speciálním. Speciálními skly se rozumí taková skla, která svou povrchovou nerovností profilu anebo nevyhovujícím chemickým složením - zamezí dokonalému utěsnění spoje distančního rámečku a povrchu tabule skla.
b) výskyt interferencí (tj. křížení, průniků nebo prolínání světelného toku)
U izolačního dvojskla (trojskla) mohou vzniknout interference ve formě spektrálních barev. Optické interference jsou charakteristickým jevem překrývání dvou a více světelných vln při setkání v jednom bodě. Vznikají náhodně (dle postavení pozorovatele ve vztahu ke sklu) a nelze je nijak ovlivnit.
c) prasknutí skla termálním šokem, kdy bylo okno z exteriéru nebo interiéru částečně nebo zcela zastíněno (např. vnitřní*vnější stínící prvky, vybavení interiéru nebo exteriéru přiléhající k prvku).
d) mechanické poškození speciálních skel např. stopsol na vnější straně skel na pozici 1: při mytí, stavebních činnostech apod.
e) odlišná skladba skel (tzn. tloušťky jednotlivých tabulí nebo jejich specifické vlastnosti), může zapříčit jinou

barevnost nebo odlesk či vnější barevný efekt v ploše skla.

4.3. Efekt dvojskel, trojskel
Izolační dvojsklo má mezi tabulemi uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování plastových prvků s dvojskly, při náhlých změnách teploty anebo tlaku vzduchu mohou vznikat krátkodobá konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí a tím i optická zkreslení. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek.

4.4. Anizotropie u tvrzených skel
Vzniká u skla, které bylo za účelem zlepšení mechanických vlastností ošetřeno tzv. přepínacím procesem. Rozdílnými zónami napětí vzniká dvojitý lom světelných paprsků, zviditelňují se spektrálně barevné kruhy, motivy mraků a podobně.

4.5. Kondenzace na vnějších plochách (rosení)
Tvorba kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určena hodnotou součinitele tepelného prostupu „UW“, vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Je podporována omezenou cirkulací vzduchu (slabým či žádným větráním, záclonami, hlubokými parapety a špatným vytápěním. U izolačního skla s obzvlášť vysokou tepelnou izolací se může krátkodobě tvořit rosa na venkovní straně skla tehdy, je-li vnější vlhkost velmi vysoká a teplota vzduchu je vyšší než teplota povrchu tabule (typicky např. po letní bouřce, hustém sněžení při teplotách kolem nuly a podobně). Při naměřených hodnotách vzdušné vlhkosti v místnosti nad 50 % se zvyšuje pravděpodobnost vzniku kondenzace na ploše okna směrem do místnosti.

4.6. Smáčivost skel
Smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstů, etiket, manipulačních přísavek, zbytků tmelů, silik. sloučenin, leštících prostředků, maziv, vyhlazovacím prostředkům a podobně. U vlhkého povrchu skla způsobeného rosením, deštěm nebo vodou při čištění se může rozdílná smáčivost projevit opticky (tj. bude viditelná), po uschnutí však tento jev pomíjí.

4.7. Izolační sklo s meziokenními příčkami
Změnám délky meziokenních příček způsobených změnami teploty v mezi-skelní dutině nelze nikdy zcela zabránit. Viditelné řezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny způsobem jejich výroby, jsou však patrné až po delším zkoumání a neměly by mít žádný negativní vliv na plnohodnotné využívání plastových prvků ani na jejich estetickou stránku. Odchylky od pravoúhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit v návaznosti na výrobní a montážní tolerance. Při násobení nepříznivých vlivů (rychlé změny teploty a podobně) se mohou u příček občas vyskytnout klapavé zvuky. Za vadu se nepovažují ani klapavé zvuky při otevírání či zavírání okenního křídla (mezi-skelní mřížky nejsou ukotveny proti-vibračními čočkami), kterým nelze nikdy dokonale zabránit z důvodu implantace mřížek do hmoty skla.

4.8. Prasklina ve skle
Přetížení skla nenadálým invazivním působením (tj. za použití síly) - typicky úderem, nárazem pohyblivých částí PVC*AL prvku, popřípadě i jiným způsobem, např. působením tepelně indukovaného napětí, pohyby konstrukce rámu či taktéž kontakty s konstrukcí, může vést k lomu skla.

Bylo-li by pnutí skla přítomno i při jeho zpracování (řezání, broušení, frézování), nemohlo by být zpracování úspěšné. Lom (prasklina) skla vzniklá pnutím, zásadně není záruční vadou, stejně jako praskliny vzniklé tepelným šokem (tzn. chybně používání stínící techniky a závěsů, vnějších ohřevných lamp, nebo umístění vybavení interiéru u skleněných ploch).

4.9. Odlišnost barev skla
Některá skla mohou zdánlivě vykazovat tmavší odstíny - velmi mírně, téměř neznatelně do zelena, do modra či do žluta. Je to způsobeno použitím odlišného složení skloviny u toho, kterého výrobce, přičemž tato nepatrná změna barevného odstínu nemá vliv na závaznou normou stanovené vlastnosti skla týkající se množství propuštěného světelného toku. Stejně tak i odlišná skladba skel (tzn. tloušťky jednotlivých tabulí nebo jejich specifické vlastnosti), může zapříčit jinou barevnost nebo odlesk či vnější barevný efekt v ploše skla.

Zóna	Přípustný charakter vad pro danou zónu
R	- venku ležící ploché poškození okrajů a mušle, jež neovlivňují pevnost skla a nepřekračují šířku okrajových spojení - uvnitř ležící ploché poškození okrajů skla ve tvaru mušle bez volných střepin, které jsou vyplněny těsnící hmotou – bez omezení - bodové, plošné zbytky, fleky a lineární vady včetně škrábanců – bez omezení
	Distanční rámeček Přerušení distančního rámečku v místě napojení max. do 2 mm, obvod skla do 5 m max.2xnapojení obvod skla nad 5 m max 5x napojení na každém rámečku Tolerance: max 4 mm v délce do 3,5mm…max.6 mm v délce nad 3,5 m Přesazení dist.rámečku vůči sobě: max.do 3 mm v délce do 2,5m max.6 mm v délce hrany skla nad 2,5 m
	Těsnící systém Butyl vytlačený přes distanční rámeček max. do 2mm výšky přesahu v jakékoliv délce U ornamentních skel: bez omezení
E	**Uzavřeniny, bubliny , body a skvrny:** - plocha tabule do 1 m2 plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm - plocha tabule nad 1 m2 plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm **Zbytky bodové v prostoru mezi tabulemi:** - plocha tabule do 1 m2 plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm - plocha tabule nad 1 m2 plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm **Plošné zbytky z výroby na hliníkovém rámečku:** - max. 1 ks o plošném rozsahu menším než 3 cm2 **Škrábance hrubé:** - součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 90 mm - délka jediného škrábance: max. 30 mm **Vlasové škrábance:** - jsou povoleny bez omezení, pokud netvoří shluk
M	**Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:** ploch tabule: - do 1 m2: max. 2 vady o průměru ø menším než 1 mm v ploše o ø20cm - do 1 m2: max. 2 vady o průměru ø větším 1 mm a menší jak 2mm ø - nad 1 m2 a menší než 2m2: max. 3 vady o průměru větší jak 1mm a menší jak 2 mm průměru - nad 2 m2 a menší než 3m2: max. 5 vad: o průměru větší jak 1mm a menší jak 2 mm průměru - plocha tabule nad 2 m2: max. 3 vady o průměru menším než 2 mm **Škrábance hrubé:** - součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 45 mm - délka jediného škrábance: max. 15 mm **Vlasové škrábance:** - jsou povoleny bez omezení, pokud netvoří shluk
E+M	**Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:** Průměr 0,50 - 1,00 mm - přípustné bez omezení mimo nahromaděnin (nahromaděnina: v kruhové ploše o průměru 20 cm se vyskytují max. 4 vady.)

4.11. Žaluzie interiérové

Jako reklamovatelné vady žaluzií nebudou uznány následující vady (vesměs jde o poškození a dysfunkce

vznikající v důsledku vadného používání):
a) běžná dílčí nebo celkové opotřebení výrobku,
b) nedoklápění a prodření pásků,
c) mechanické poškození jednotlivých prvků tvořících žaluzie,
d) prasklý řetízek ovládání prolomené - zlomené lamely
e) šikmý chod mimo toleranci – viz. dále uvedené vyobrazení.

4.12. Vnitřní a vnější parapety

Vady uznatelné reklamací jsou výhradně vady zjevné, vady takového charakteru, jež brání plnohodnotnému užívání parapetů a znehodnocují jejich fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad:

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

b) různá povrchová poškození
Tato poškození vnitřních i vnějších parapetů a vady (např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého či objektivně nedefinovatelného důvodu vzniku) jsou přípustná jen tehdy, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku. Jako reklamace se neuznávají výše popsané vlastnosti povrchové úpravy ELOX. U vnitřních parapetů pak zrakový vjem „pruhů“, který vytváří systém výroby komůrkových parapetů.

c) montáž vnějších parapetů:
Boční plastové nebo hliníkové krytky vnějších parapetů musí být usazeny vždy tak, aby vnější hrana krytky byla v celé délce ostění alespoň 1mm pod stávající nebo budoucí omítkou ostění. Pokud je krytka v celé své šířce zapuštěna do ostění, není toto na závadu a nelze uplatnit jako reklamace, stejně tak, pokud si objednatel přeje jiný rozměr, který nesplňuje výše uvedené podmínky. Přesah vnějších parapetů přes fasádu je dán konkrétním požadavkem projektu, nebo výrobní hloubkou tažených parapetů.

4.13. Sítě proti hmyzu

Jako reklamace sítí proti hmyzu nebudou uznány následující vady
a) běžná opotřebení výrobku (sedření laku, prohnutí síťoviny, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků, protrhnutá síťovina a podobně),
b) vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům,
c) vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné instalace.
d) částečná netěsnost sítě na straně přilnutí k okennímu rámu

4.14. Stavební a montážní práce

Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných společností A.R. 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 jakékoli jiné úpravy exteriéru nebo interiéru stavby, dále vady realizovaných prací vznikající po řádném předání díla z důvodu chybně vypočtené statiky stavby či eventuálních pohybů jejího podloží a podobně).

Provádí-li stavební a montážní práce jiný dodavatel než společnost A.R. s.r.o., nelze jako reklamaci uznat žádné vady takto realizovaných prací.

Jako reklamace dále není možno uznat následující zásahy:
a) odstranění podkladových profilů či vyrovnávacích podložek, odstranění kotvících prvků;
c) další zásahy nerealizované pracovníky společnosti A.R. s.r.o. a v konečném důsledku způsobilé ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací.

d) pokud do 3 měsíců nebyla montážní spára nebo difúzní páska zakryta či přilepena a díky této skutečnosti došlo k zatékání nebo poškození výrobku, montážní spáry nebo interiéru. Po ukončení stavebních prací je nutné výrobky opatrně očistit, vždy mokrou cestou, většího množství vlažné vody a malou dávkou mycího prostředku. Zbytky malty, písku nebo jiných tuhých materiálů mohou vážně poškodit kování výrobků, těsnění, což je považováno za mechanické poškození a není možné uznat jako reklamaci.

4.15 Venkovní rolety a žaluzie

a) délky vodících lišt standardně končí se spodním rámem okna a nedosahují na vnější parapet, pokud si zákazník ve smlouvě neobjednal jiné provedení.

5. Způsob uplatnění reklamace, průběh reklamace

5.1. Každá reklamace výrobku, zboží či služby musí být odběratelem uplatněna **písemně** (za písemnou formu se považuje i uplatnění vad prostřednictvím elektronické pošty) Kupující je při uplatnění reklamace povinen uvést: číslo zakázky, na základě které reklamaci uplatňuje, adresu místa, kde se reklamované zboží nachází, telefonické spojení (popřípadě e-mail) kupujícího, popřípadě na kontaktní osobu oprávněnou jednat za kupujícího, a to spolu s přiložením písemné plné moci, která takovou osobu k jednání zakupujícího zplnomocňuje, podrobný popis vad předmětu smlouvy včetně určení, jaké části předmětu smlouvy se vada týká – jednoznačná identifikace, popřípadě jak se tato vada předmětu díla projevuje.

Nebude-li způsob uplatnění reklamace ze strany kupujícího splňovat některý z výše uvedených bodů, prodávající kupujícího na nedostatky reklamace upozorní s tím, že o dobu odstranění nedostatků reklamace ze strany kupujícího se prodlužuje lhůta pro zahájení reklamačního řízení ze strany prodávajícího.

Kontakty pro uplatnění reklamace:

Elektronicky: servis@arokna.cz (praha@arokna.cz , plzen@arokna.cz)

Písemně nebo osobně: **A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol. s r.o.**
Úvalská 3159/30, 100 00 Praha 10
Malická 10, 301 00 Plzeň

5.2. Odběratel je povinen zabezpečit uchování díla ve stavu zjištění reklamace až do okamžiku prohlédnutí reklamované vady odpovědným technikem společnosti A.R. s.r.o., jinak mu není možné přiznat právo z vad díla.

5.3. Nestanoví-li řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností A.R. s.r.o., anebo jiná výslovná dohoda se zákazníkem něco jiného, rozhodne příslušný pracovník společnosti A.R. s.r.o. o reklamaci ihned, jinak (ve skutkově složitých případech) nejpozději do **3-5 pracovních dnů** ode dne uplatnění (nahlášení) vady. Do uvedené lhůty se v závislosti na druhu reklamovaného výrobku (např. okno, dveře, parapet atd.) anebo povaze reklamované služby (např. montáž, zednické zapravení atd.) nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
Společnost A.R. s.r.o. se zavazuje odstranit každou řádně reklamovanou a uznanou vadu nejpozději do **30 dnů** ode dne uplatnění reklamace, nebude-li se zákazníkem dohodnuta doba delší. Delší doba je nezbytná např. pro odstranění reklamovaných poškození profilů (rámů i křídel), kování nebo izolačních dvojskel a trojskel a rovněž pro kompletní výměnu celého reklamovaného prvku. Dohoda o delší lhůtě k odstranění reklamované vady bude dle možností obsažena v reklamačním protokolu, popřípadě může vyplývat z jiných písemností týkajících se jednotlivého obchodního případu. Dohodu o delší lhůtě lze učinit i ústně, avšak důkazní břemeno ohledně takového tvrzení u příslušného orgánu nese strana, která tvrdí, že k dohodě došlo.
O každé reklamaci (záruční vadě) je sepisován reklamační protokol, který podepisuje pracovník společnosti A.R. s.r.o. a zákazník nebo jeho oprávněný zástupce. Sepsání reklamačního protokolu není třeba, jestliže lze reklamovanou (záruční) vadu odstranit odpovídajícím způsobem ihned a zákazník sepsání reklamačního protokolu výslovně odmítne.

6. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance společnosti A.R. s.r.o., i všechna obchodní zastoupení společnosti A.R. s.r.o., nevztahuje se však na autorizované prodejce, pokud prvky vyrobené společností A.R. s.r.o. prodávají pod svým jménem a na vlastní odpovědnost, ledaže se sami o jeho závazném použití rozhodnou. Počínaje dnem jeho účinnosti zanikají veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované a dodržované při vyřizování reklamací, nejsou-li součástí řádně uzavřených smluv mezi zákazníkem a společností A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol. s r.o. Při posuzování vad, které nejsou specifikovány v tomto reklamačním řádu, se přihlíží k výrobním standardům otvorových výplní a všeobecnému stavu výrobku a technickému stavu.

Tento reklamační řád ve znění účinném k 1.1. 2025 byl řádně schválen vedením společnosti A.R.OKENNÍ TECHNIKA spol. s r.o.