

Reklamační řád společnosti CASTOR plus s.r.o.

1. Místo a způsob uplatnění reklamace

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

Reklamací je nutno podat 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. Při podání reklamace je rovněž nutné doložit kopii smlouvy o dílo uzavřené se společností CASTOR plus s.r.o..

Adresa pro uplatnění reklamace:

CASTOR plus s.r.o., Modlany 112, 417 13 Modlany tel 417 531 354, 777 999 003, e-mail: okna@castorplus.cz

Záruční doba na otvorové prvky dodávané společností CASTOR plus s.r.o. je vždy 60 měsíců.

Záruční doba na příslušenství jako žaluzie, rolety, sítě proti hmyzu okenní i balkónové, vnitřní a venkovní parapety, zámkové vložky, ventilační klapky je 24 měsíců. Délka záruční doby může být upravena speciálním ujednáním ve smlouvě mezi zákazníkem a společností CASTOR plus s.r.o. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností CASTOR plus 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, platí tento reklamační řád. 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 nutně k provedení opravy nedovolí její provedení do 30-ti dnů od nahlášení (klimatické podmínky apod.). V případě, že zákazníkem reklamovaná vada není uznána jako vada oprávněná, je společnost CASTOR plus s.r.o. oprávněna požadovat veškeré vynaložené náklady spojené s odstraňováním vady (cestovné, poštovné, soudní a správní poplatky, provozní náklady, náklady na případné znalecké posudky atd.).

2. Vady vyloučené z možnosti reklamace

Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady vzniklé:

a) Mechanickým poškozením, neodborným seřizením, nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla či zboží, viz. Návod k obsluze a údržbě.

b) 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 CASTOR plus s.r.o., a dále pokud nebyla montáž provedena dle montážního předpisu společnosti CASTOR plus s.r.o..

c) Dodatečnou montáží jakýchkoliv prvků na okna, která nejsou dodaná dodavatelem (žaluzie, omezovače otevírání apod.).

d) Používání 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.

e) Nevhodným užíváním výrobků (např. polepení skel fólií, stavění nábytku do těsné blízkosti oken atd.)

f) Poškození v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (požáry, kroupy, záplavy, zemětřesení, vichřice, spady popílků, pylu, kyselých dešťů a podobně)

g) 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.

h) Barevným nesouladem stejných barev aplikovaných na různé materiály či různými technologiemi (profily, výplně, krytky kování atd.)

ch) Na prvcích, které nějakým způsobem přesahují technické normy a byly vyráběny na výslovné přání zákazníka. Tento nestandard musí být vždy uvedený v cenové nabídce, zakázce.

i) Vlivem působení „komínového efektu“ (zvýšeného proudění vzduchu) v panelových domech např. při zapnutí kuchyňských digestořích a tím následného pískání veškerých spár okolo otvorových výplní, pískání z důvodu spárové provzdušnosti oken (panty), zásuvky v bytech apod. nemůže být uznáno jako reklamace, protože se jedná o fyzikální jev spojený s konstrukcí budovy a dodavatel ho není schopen jakkoliv ovlivnit.

j) Drobné zbytky silikonu na sklech, které se mohou objevit díky technologii zasklívání.

Estetické (vzhledové) vady se hodnotí při pohledu ze vzdálenosti 1,5 metrů ve funkčním směru běžného použití. 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.

3. Profily a hranoly

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

Za reklamovatelnou vadu nelze považovat znehodnocení PVC profilů vzniklé v důsledku pozdně odstraněné ochranné fólie (fólii je nutné odstranit do 1 měsíce od dodání).

Povolené vysprávky dřevěných hranolů určených k povrchové úpravě lazurovacími a krycím laky jsou: výsrava lodíčkou, tmelem. Dřevo je přírodní produkt, proto jednotlivé díly mohou vykazovat částečné barevné odlišnosti, přestože jsou ze stejné dřeviny. Také při povrchové úpravě provedené lazurou se mohou barevné odlišnosti objevit a nemohou být předmětem případné reklamace.

Dřevo není homogenní materiál a nevykazuje stále stejné fyzikální a chemické vlastnosti. I stejný druh dřeviny má podle místa růstu, průběhu letorostů, směru řezu (a mnoha dalších faktorů) poměrně odlišné vlastnosti. Těmi důležitými, jsou z hlediska barevného provedení, hustota dřeva nebo podíl tvrdých a měkkých vláken. Rozdílná nasákavost dřeva způsobuje v konečném efektu barevné rozdíly, které výrobce nemůže při nejlepší vůli ovlivnit. 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 (cinkování) a taky jejich drobné barevné odlišnosti. Záruka na povrchovou úpravu se nemění, pokud změna v povrchové úpravě přímo souvisí s přirozeným procesem stárnutí (ztráta lesku, hladkost povrchu, atd.).

Povrchová úprava u tropické dřeviny meranti anebo i u dubu, 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.

Za reklamovatelnou vadu nelze považovat zkracování zasklívacích lišt v místnostech s velmi malou vlhkostí, převážně je to u klimatizovaných místností. Vlivem vysušování vzduchu dochází k vysušení dřeva a jeho degradaci (smršťování).

4. Izolační sklo

Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží a rezonující meziskelní příčky (mřížky). Sklo není ve své ploše homogenní materiál. Při orosení se rýsují veškeré anomálie skla.

Jedna se o technologické stopy na struktuře skla, které nebrání průhledu a tyto vady nelze reklamovat.

Sklo se posuzuje v suchém stavu ze vzdálenosti 1 metr.

5. Parapety

Parapety jsou dekorativní prvek a nejsou určeny k nadměrnému zatěžování.

Za závadu se nepovažuje jakékoliv povrchové poškození vnějších i vnitřních parapetů vzniklé po předání zboží či díla.

6. Žaluzie

Za závadu se nepovažuje:

- a) nedoklápění lamel (při posouzení se vychází z pravidla, že skrz žaluzii nesmí být mezi lamelami při kolmém pohledu vidět na rovinu skla)
- c) rozdílnost doklápění lamel jednotlivých žaluzií
- d) mechanické poškození jednotlivých dílů žaluzií, po předání díla
- e) světelná netěsnost po stranách žaluzie mezi lamelami a zasklívací lištou, pokud nepřesahuje max. přípustnou toleranci 5 mm (měřená nejmenší vzdálenost lamela – zasklívací lišta)
- f) šikmý chod v horizontální rovině. Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou +/-5 mm

Žaluzie nejsou určeny k celkovému zatemnění.

7. Síta proti hmyzu

Za závady se nepovažuje:

- a) Částečné netěsnosti sítě na straně srazu v horní a dolní části dvoukřídlého okna a v místě napojení na štulpový profil (řešeno těsnící páskou).
- b) Rozměry sítě v případě, že v místě osazení do rámu okna není mezi rámem sítě a rámem okna mezera větší než 3 mm

8. Venkovní rolety

Délka vodících lišt standardně končí na spodním okraji rámu okna a nedosahují na venkovní parapet, pokud si zákazník jiné provedení smluvně neobjednal.

9. Montážní práce

Montážní práce se provádějí podle Závazného montážního postupu, který je součástí certifikace ISO firmy CASTOR plus s.r.o.

Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v tomto reklamačním řádu, se přihlíží k výrobním standardům v oblasti otvorových výplní.

10. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád společnosti CASTOR plus s.r.o. byl aktualizován dnem 1. ledna 2014 a byl řádně schválen vedením společnosti CASTOR plus s.r.o..