

**IKS-MARKETING s.r.o.**

Českokobrodská 36, 190 11 PRAHA 9 – Běchovice

Provozovna: Na Návsi 525/ 6, 109 00 Praha 10 Dolní Měcholupy

Tel.: 281 932 007, Fax.: 2819 31 009

[www.iks.cz](http://www.iks.cz), email: [info@iks.cz](mailto:info@iks.cz)

*Společnost je zapsána u Městského soudu v Praze v oddílu C, vložka 42234*

## **ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI**

### ***IKS-MARKETING s.r.o.***

#### **PRO PLASTOVÉ A HLINÍKOVÉ OTVOROVÉ VÝPLNĚ A JEJICH PŘÍSLUŠENSTVÍ**



## **OBSAH ZÁRUČNÍCH PODMÍNEK A REKLAMAČNÍHO ŘÁDU PRO PLASTOVÉ A HLINÍKOVÉ PRVKY:**

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

II. DÉLKA A PLYNUTÍ ZÁRUČNÍ DOBY

III. VADY VÝSLOVNĚ VYLOUČENÉ Z MOŽNOSTI REKLAMACE

IV. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY REKLAMACÍ

IV. 1 Plastové profily (rámy a křídla)

IV. 2 Hliníkové profily (rámy a křídla)

IV. 3 Skleněné výplně

IV. 4 Žaluzie

IV. 5 Vnitřní a vnější parapety

IV. 6 Sítě proti hmyzu

IV. 7 Stavební a montážní práce

IV. 8 Sekční vrata

V. MÍSTO A ZPŮSOB UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ A PRŮBĚH ODSTRAŇOVÁNÍ DŮVODNĚ REKLAMOVANÝCH (ZÁRUČNÍCH) VAD

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

# ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI IKS-MARKETING s.r.o. PRO PLASTOVÉ A HLINÍKOVÉ OTVOROVÉ VÝPLNĚ A JEJICH PŘÍSLUŠENSTVÍ

## I. Všeobecná ustanovení

(1) Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných společností IKS-MARKETING s.r.o. všem 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 IKS-MARKETING s.r.o. za jiným účelem než za účelem podnikání s nimi (např. další prodej nebo montáž).

(3) Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je zveřejněno na internetových stránkách společnosti IKS-MARKETING s.r.o. (<http://www.iks.cz>), přičemž v tištěné podobě je k dispozici rovněž na všech obchodních zastoupeních a u autorizovaných prodejců společnosti IKS-MARKETING s.r.o.

## II. Délka a plynutí záruční doby

(1) Záruční doba na plastové a hliníkové prvky dodávané společností IKS-MARKETING s.r.o. vychází ze záruční doby výrobce prvků firmy RI-OKNA a.s. a činí vždy 60 měsíců. Záruční doba na příslušenství, které není standardně dodáváno s plastovými nebo hliníkovými prvky (žaluzie exteriérové, žaluzie interiérové, rolety, sítě proti hmyzu, pohyblivé slunolamy, zvonkové a přístupové domovní systémy) činí 24 měsíců. 24 měsíční záruční lhůta je platná i pro komponenty oken a dveří, na které jejich výrobci či dodavatelé dávají záruku jen 24 měsíců a to samozavírače, ramínka samozavíračů, zámky elektromechanické, zámky elektromotorické, mechanické samozamykací zámky, elektrické otvárače, elektro pohony oken a dveřní kliky. Záruční doba na montážní a stavební práce tvořící součást dodávky činí 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 IKS-MARKETING s.r.o.

(3) Řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností IKS-MARKETING 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, nebo hliníkových prvků), řídí se průběh případné reklamace v celém rozsahu příslušnou smlouvou. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností IKS-MARKETING 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 plynutí záruční doby je den podpisu Předávacího protokolu. Předání díla je řešeno příslušným oddílem smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a společností IKS-MARKETING s.r.o. („Záruční doba – odpovědnost za vady“). Není-li počátek plynutí záruční doby uveden (uzavření jiné smlouvy než kupní či o dílo, uzavření smlouvy v ústní formě a podobně), počíná záruční doba plynout prvního dne následujícího po dni předání a převzetí plastových nebo hliníkových prvků.

**IKS-MARKETING s.r.o.: Záruční podmínky a reklamační řád společnosti pro plastové a hliníkové otvorové výplně a jejich příslušenství vydaný ve shodě s podmínkami výrobce RI-OKNA a.s.**

(5) Neposkytne-li zákazník společnosti IKS-MARKETING s.r.o. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla (smlouva o dílo) nebo při předání a převzetí objednaných plastových nebo hliníkových prvků (kupní smlouva), společnost IKS-MARKETING s.r.o. neodpovídá za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí zákazníkovi<sup>1)</sup>.

(6) Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty v 00<sup>00</sup> hod. Reklamované zboží musí být společností IKS-MARKETING s.r.o. přijato k uplatnění reklamace nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby; jde-li o reklamace plastových nebo hliníkových prvků a stavebních prací, musí být oznámení o výskytu záručních vad učiněno rovněž nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.

(7) Pro případ odstranění nepřiměřené tvrdosti si společnost IKS-MARKETING s.r.o. vyhrazuje právo přijmout k vyřízení i reklamaci učiněnou v prvním pracovním dnu následujícím po dni, jímž záruční lhůta uplynula. Na využití tohoto práva nevzniká zákazníkovi žádný právní nárok. Pro přijetí reklamace je rozhodující povaha nepřiměřené tvrdosti, která zákazníkovi hrozí nebo může hrozit, přičemž její hodnocení smí se zřetelem ke všem okolnostem konkrétního případu provést pouze obchodní zástupce.

### **III. Vady výslovně vyloučené z možnosti reklamace**

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

a) mechanickým poškozením, neodborným seřizením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla (u smluv o dílo) nebo po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových, nebo hliníkových prvků (u smluv kupních);

b) neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí objednaných prvků dodávaných na základě kupní smlouvy (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než pověřený pracovník nebo zaměstnanec společnosti IKS-MARKETING 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 plastových či hliníkových prvků (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, ačkoli plastové, nebo hliníkové prvky (u kupní smlouvy) nebo dílo jako celek (u smlouvy o dílo) nevykazují vady způsobilé přivodit nemožnost užívat dílo nebo plastové či hliníkové 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 plastových nebo hliníkových prvků a do viditelných ploch);

f) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, vichřice, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů, kosmického odpadu a podobně).

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

<sup>1)</sup> Ustanovení tohoto a všech předchozích odstavců (1, 2, 3 a 4) nepatří, jestliže se nejedná o smlouvu připravenou společností IKS-MARKETING s.r.o., neboť jiná smlouva může obsahovat ve věcech záruk a reklamací odchylná ustanovení.

(3) Jako reklamacie příslušenství, které není vyráběno společností RI OKNA a.s. a standardně dodáváno s plastovými nebo hliníkovými prvky, nemohou být uznány jeho vady vzniklé ze stejného důvodu jako vady plastových nebo hliníkových prvků uvedené v ustanovení odstavce 1 tohoto článku.

#### **IV. Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací**

Informace týkající se zvláštních podmínek reklamací společnost IKS-MARKETING s.r.o. poskytuje v souladu s ust. § 8 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů („Zákon klamání spotřebitele“).

##### **IV. 1 Plastové profily (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 (není-li uvedeno jinak, platí zásady pro oba druhy profilů):

- (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 křídla 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.
- (4) Průhyb PVC profilů kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí  $\pm 1,9$  mm na běžný metr délky profilu pro bílé profily, u barevných je povolený průhyb  $\pm 3,8$  mm. Tento průhyb je pouhým okem prakticky nerozeznatelný a je odvozen od malé tepelné vodivosti PVC profilů.
- (5) Na svarech v rozích plastových prvků nesmí být vidět zbytky otřepení kaširovací fólie nebo (v případě profilů s kaširem na jedné, zpravidla vnější straně) bílá místa. Pro posuzování těchto optických vad se v celém rozsahu použije zásada uvedená v odstavci 1. Za vadu nelze považovat ani stav, kdy budou bílá místa svarů zabarvena krycí tužkou nebo voskem, nelze-li krytí či nerovnosti svarů za světelných podmínek definovaných v odstavci 1 rozeznat vůbec anebo jen s nepoměrnými obtížemi.
- (6) Výrobní tolerance výšky, šířky, tloušťky a pravoúhlosti dveřních křidel vyrobených společností RI OKNA a.s. odpovídá podle ČSN EN 1529 (74 7013) v definovaných parametrech minimálně třídě tolerance 1 (výška/šířka  $\pm 2,0$  mm, tloušťka  $\pm 1,5$  mm a pravoúhlost  $\pm 1,5$  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.
- (7) Výrobní tolerance celkové a místní rovinnosti dveřních křidel vyrobených společností RI OKNA a.s. 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 rovinnosti 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 křidel z dveřních kompletů.

##### **IV. 2 Hliníkové profily (rámy a křídla)**

Reklamovatelnými vadami jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání hliníkového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost

**IKS-MARKETING s.r.o.: Záruční podmínky a reklamační řád společnosti pro plastové a hliníkové otvorové výplně a jejich příslušenství vydaný ve shodě s podmínkami výrobce RI-OKNA a.s.**

plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad, jejichž splnění a dodržení se zákazník může dovolat (není-li uvedeno jinak, platí zásady pro všechny druhy profilů)

(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). Stupeň lesku musí být v rozmezí +/-10 jednotek od předepsané hodnoty pro povlaky s leskem vyšším než 50 jednotek a v rozmezí +/-7 jednotek pro povlaky s leskem menším než 50 jednotek. Barevný odstín se porovnává vizuálně v souladu s normou ČSN EN ISO 3668(2).

(2) Bodová a plošná poškození povrchu rámu 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 hliníkovém prvku (rám a křídlo zvlášť).

(3) Škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom hliníkovém prvku je menší než 90 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.

(4) Průhyb AL rámových profilů kolmo v rovině okna je nereklamovatelný v rozmezí jedné tisícin délky profilu. Tento průhyb je pouhým okem prakticky nerozeznatelný a je odvozen od tepelné vodivosti AL profilů.

(5) Na spojích v rozích hliníkových prvků nesmí být vidět zbytky otřepení kaširovací fólie nebo hliníkové otřepy v případě profilů s lakem. Pro posuzování těchto optických vad se v celém rozsahu použije zásada uvedená v odstavci 1. Za vadu nelze považovat ani stav, kdy budou místa spojů profilů vykazovat rozdíly ve výšce profilů menší než jedna setina výšky profilů anebo když budou spoje hliníkových profilů vykazovat mezeru užší než 0,5mm.

(6) Výrobní tolerance výšky, šířky, tloušťky a pravouhlosti dveřních křídel vyrobených společností RI OKNA a.s. odpovídá podle ČSN EN 1529 (74 7013) v definovaných parametrech minimálně třídě tolerance 1 (výška/šířka  $\pm 2,0$  mm, tloušťka  $\pm 1,5$  mm a pravouhlost  $\pm 1,5$  mm). Norma platí pro dveřní křídla, která se dodávají bez zárubní, popř. nezávisle na nich. Tato norma neplatí pro dveřní křídla dveřních kompletů.

(7) Výrobní tolerance celkové a místní rovinnosti dveřních křídel vyrobených společností RI OKNA a.s. 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 rovinnosti 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

(8) Nedolakování polyamidových můstků a jiných nepohledových ploch profilů při zavřeném stavu nelze považovat za reklamovatelnou vadu.

(9) Nerovnosti mezi zasklívacími lištami v jednom prvku v rozmezí menším než 0,5 mm nelze považovat za reklamovatelnou vadu.

(10) Je-li samozavírač opatřen pečetí na nastavovacích šroubech, která je poškozena, zákazník hradí nastavení samozavírače jako servisní úkol v částce dle skutečných nákladů.

(11) Mezery mezi krycími lištami na fasádních prvcích ve svislé rovině nebo na styku vodorovné se svislou lištou nelze považovat za reklamovatelnou vadu. Jedná se o předepsané konstrukční řešení pro oddílování hliníkových profilů.

(12) Anodická oxidace (eloxování) hliníku může mít od jednotlivých dodavatelů, nebo z jednotlivých výrobních dávek mírně odlišný odstín – jak a kdo to posoudí?. Toto nelze považovat za reklamovatelnou vadu.



(13) Barvy RAL 9006, 9007 a jiné metalické barvy mohou mít různou orientaci metalických pigmentů, což je přirozená vlastnost všech metalických barev. Toto způsobuje vznik barevných efektů a nelze toto považovat za reklamovatelnou vadu.

(14) Vyvážení oken a dveří: Maximální přípustná odchylka rovinnosti osazeného prvku pro prvky do délky 3m je 2 mm / m délky od svislého a vodorovného směru; maximálně však 3 mm. (dle TNI 74 6077 Okna a vnější dveře – Požadavky na zabudování)

(15) Za reklamaci nelze považovat neúplné zatažení závory na samozamykacích zámcích při neúplném stlačení dveřní kliky při otvírání dveří. Toto může způsobit po uvolnění tlaku na kliku opětovné vrácení závory do vystrčené polohy a tím pádem nedovření křídla a neuzamčení dveří při snaze dveře dovřít.

(16) Za reklamaci nelze považovat mezeru o velikosti menší než jedna tisícina délky krycí lišty na spoji fasádních prvků sloupek příčnick, která vzniká a je technologicky nutná při utěšňování těchto spojů z důvodu dilatace a odvodnění.

### **IV. 3 Skleněné výplně**

Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z reklamačního řádu výrobce skla a z následujících zásad pro povolené odchylky, tolerance, optické vady izolačních skel a neodstranitelné vady izolačních skel:

#### **1. ODCHYLKY A TOLERANCE:**

##### *a) Odchylky rozměrů:*

Maximální odchylka šířky a výšky tolerance šířky a délky zahrnuje eventuální posuv hrany (předsazení)

do 2 m délky:

dvojsklo +/- 1,0 mm

trojsklo + 2,0 mm / - 1,0 mm

s ESG, VSG +/- 1,5 mm

nad 2 m délky:

dvojsklo +/- 2,0 mm

trojsklo + 3,0 mm / - 2,0 mm

s ESG, VSG +/- 2,5 mm

Maximální odchylka celkové tloušťky izolačního dvojskla ve složení:

dvojsklo +/- 1,0 mm

ESG, VSG +/- 1,5 mm

trojsklo, ornamenty +/- 2,0 mm

##### *b) Průhyb izolačních skel:*

U plochy do 1 m<sup>2</sup> povolený průhyb na středu dvojskla, při teplotách shodných s výrobními je : +/- 2 mm

U plochy nad 1 m<sup>2</sup> povolený průhyb na středu dvojskla, při teplotách shodných s výrobními je : +/- 3 mm

##### *c) Průhyb kalených skel:*

U kalených skel rozeznáváme dvojí prohnutí celkové a místní.

celkové prohnutí: 3 mm/bm

místní prohnutí: 0,3 mm/300 mm

##### *d) Hodnocení viditelné oblasti spoje okraje izolačního skla:*

Ve viditelné oblasti spoje okraje, a tím vně světelné plochy skla, mohou být na skle a na distančním rámečku izolačního skla znatelné charakteristické znaky z výroby (špony, odřezky, mikro-nečistoty apod.). Tyto znaky nemají vliv na funkci izolačního skla.

Odklon optické roviny distančního rámečku od roviny hrany skla může být maximálně +/- 4mm

Při aplikaci dvojitého distančního rámečku (izolační trojsklo) může dojít k vzájemnému posunu distančních rámečků v rovině hrany skla. Tento posun může být maximálně +/- 3mm

#### **2. OPTICKÉ VADY IZOLAČNÍCH SKEL**

##### **PRO IZOLAČNÍ SKLO PLATÍ:**

##### **Povolené vady:**

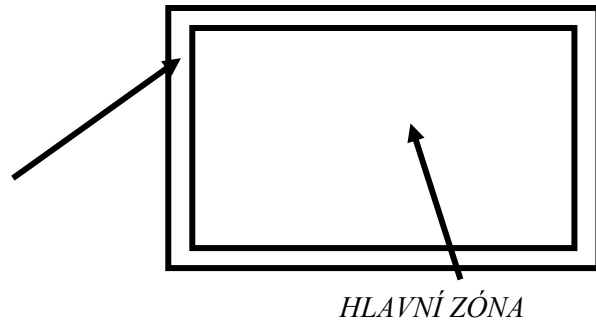
##### **1) pro okrajovou zónu drážky jsou povoleny**

- venku ležící ploché poškození – mušle, které neovlivňují pevnost skla
  - uvnitř ležící ploché poškození – mušle, které neovlivňují pevnost skla
- škrábance – neomezeně

## Hlavní zóna

- viz. Tabulka povolené vady plochého skla

OKRAJOVÁ ZÓNA (20 mm od hrany skla)



### A) SKLO PLAVENÉ FLOAT (ČSN EN 572-8)

#### Metoda prohlídky viditelných optických vad

Zkoušená tabule skla je osvětlena za podmínek rozptýlenému dennímu světlu (např. při zatažené obloze) bez přímého protisvětla (např. sluneční svit). Místo pozorování je ve vzdálenosti **2 m** od skla, přičemž se dodržuje směr prohlížení kolmo k povrchu skla.

#### a) Bodové vady

Tento typ vad zahrnuje neprůhledné tečky, bublinky a cizí tělíška.

Mikrometrem s přesností na desetinu milimetru se změří největší rozměr (průměr nebo délka) těchto vad. Zaznamená se počet a rozměry bodových vad a jejich vztah ke čtyřem kategoriím bodových vad.

Přípustné bodové vady pro každou kategorii vad :

Rozměr jádra bodových vad (mm)	plocha tabule
A: > 0.2 a <= 0.5	bez omezení
B: > 0.5 a <= 1.0	2
C: > 1.0 a <= 3.0	1
D: > 3.0	1

Poznámka : Minimální vzdálenost mezi vadami kategorie B nesmí být menší než 500 mm. Vady, které vedou k lomu, nejsou povoleny.

#### b) Lineární /protáhlé vady

Tento typ vad zahrnuje cizí tělíška a vlasové nebo hrubé škráby.

Zkoušená tabule skla je osvětlena za podmínek podobných rozptýlenému dennímu světlu.

Místo pozorování je ve vzdálenosti **2 m** od skla, přičemž se dodržuje směr prohlížení kolmo k povrchu skla. Tabule skla se prohlédne a zaznamená se přítomnost viditelných rušivých vad.

**Při prohlídce jsou lineární / protáhlé vady nepřípustné (viditelné ze 2 m)**

### B) SKLO VRSTVENÉ (CONNEX , VSG , GH) (ČSN EN ISO 12543-6)

#### Metoda prohlídky viditelných optických vad

Zkoušená tabule skla je osvětlena za podmínek rozptýlenému dennímu světlu (např. při zatažené obloze) bez přímého protisvětla (např. sluneční svit). Místo pozorování je ve vzdálenosti **2 m** od skla, přičemž se dodržuje směr prohlížení kolmo k povrchu skla.

#### a) Bodové vady

Tento typ vad zahrnuje neprůhledné tečky, bublinky a cizí tělíška.

Mikrometrem s přesností na desetinu milimetru se změří největší rozměr (průměr nebo délka) těchto vad.

**Počet přípustných bodových vad do 0,5 mm průměru:** bez omezení

**Počet přípustných bodových vad od 0,5 mm do 1,0 mm:** bez omezení avšak bez nahromadění vad.

Nahromadění vad nastává, pokud jsou čtyři a více vad ve vzájemné vzdálenosti dle tabulky:

počet tabulí ve vrstveném skle	vzájemná vzdálenost v mm
2	< 200
3	< 180
4	< 150
5 a více	< 100



**Počet přípustných bodových vad od 1,0 mm do 3,0 mm: dle tabulky**

počet tabulí ve vrstveném skle	velikost tabule A v m <sup>2</sup>			
	A <- 1	1 < A <- 2	2 < A <- 8	A > 8
2	1	2	1 / m <sup>2</sup>	1,2 / m <sup>2</sup>
3	2	3	1,5 / m <sup>2</sup>	1,8 / m <sup>2</sup>
4	3	4	2 / m <sup>2</sup>	2,4 / m <sup>2</sup>
5 a více	4	5	2,5 / m <sup>2</sup>	3 / m <sup>2</sup>

**Počet přípustných bodových vad nad 3,0 mm:** jsou nepřipustné

**b) Lineární / protáhlé vady**

Tento typ vad zahrnuje cizí tělíska a vlasové nebo hrubé škráby.

Místo pozorování je ve vzdálenosti **2 m** od skla, přičemž se dodržuje směr prohlížení kolmo k povrchu skla.

Tabule skla se prohlédne a zaznamená se přítomnost viditelných rušivých vad.

**Lineární vady kratší než 30 mm jsou přípustné.**

**Lineární vady nad 30 mm délky:** počet dovolených vad

plocha tabule	počet
<- 5 m <sup>2</sup>	nedovoleny nad 30mm
5 m <sup>2</sup> - 8 m <sup>2</sup>	1x nad 30 mm
> 8 m <sup>2</sup>	2 x nad 30 mm

**C) SKLO S POVLAKEM (pokovené) (ČSN EN 1096-1)**

**Metoda prohlídky viditelných optických vad**

Zkoušená tabule skla je osvětlena za podmínek rozptýlenému dennímu světlu (např. při zatažené obloze) bez přímého protisvětla (např. sluneční svit). Místo pozorování je ve vzdálenosti **3 m** od skla, přičemž se dodržuje směr prohlížení kolmo k povrchu skla. Každá zkouška trvá maximálně 20 vteřin.

**a) Bodové vady**

Tento typ vad zahrnuje neprůhledné tečky, bublinky a cizí tělíska.

Mikrometrem s přesností na desetinu milimetru se změří největší rozměr (průměr nebo délka) těchto vad.

Zaznamená se počet a rozměry bodových vad a jejich vztah ke čtyřem kategoriím bodových vad.

Přípustné bodové vady pro každou kategorii vad:

Rozměr jádra bodových vad (mm)	plocha tabule
A: > 0.2 a <= 0.5	bez omezení
B: > 0.5 a <= 2.0	bez omezení
C: > 2.0 a <= 3.0	max 1 / m <sup>2</sup>
D: > 3.0	nepovoleny

**b) Lineární / protáhlé vady**

Tento typ vad zahrnuje cizí tělíska a vlasové nebo hrubé škráby.

Zkoušená tabule skla je osvětlena za podmínek podobných rozptýlenému dennímu světlu.

Místo pozorování je ve vzdálenosti **3 m** od skla, přičemž se dodržuje směr prohlížení kolmo k povrchu skla. Tabule skla se prohlédne a zaznamená se přítomnost viditelných rušivých vad.

Změří se délka každého škrábu. Rozhodující je velikost 75 mm.

U škrábů o délce menší nebo rovné 75 mm se určí oblasti, v nichž přítomnost těchto škrábů způsobuje vizuální zkreslení.

**- lineární / protáhlé vady (škráby) nad délku 75 mm jsou nepřipustné**

**- lineární / protáhlé vady (škráby) do délky 75 mm jsou přípustné, pokud jejich seskupení vizuálně neruší vzhled**

### **Poznámka:**

**Izolační sklo s integrovanou žaluzií:** vlivem používání žaluzií může dojít k jemnému oděru a poškrábání nízkoemisivní pokovené vrstvy, která je nanášena na sklo. Tato skutečnost je neovlivnitelná a musí se s ní počítat.

## **3. NEODSTRANITELNÉ VADY IZOLAČNÍCH SKEL**

### **Za závadu izolačních skel se nepovažuje:**

#### *a) Výskyt interferencí (tj. křížení, průniků nebo prolínání světelného toku):*

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. Projevují se více nebo méně silně barevnými zónami, které se mění při tlaku na tabuli skla. Tento fyzikální jev se zesiluje planparalelností – rovinnou rovnoběžností povrchu skla. Tato planparalelnost se stará o nezkrasený průhled skrz plavené sklo (FLOAT). Interferenční jevy vznikají náhodně a nedají se ovlivnit.

#### *b) Efekt dvojskel:*

Izolační sklo má díky spoji okraje uzavřený objem vzduchu (plynu), jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu, výškou výroby nad normálním nulovým bodem a rovněž teplotou vzduchu momentálně v místě výroby. Po zabudování, při změnách teploty, tlaku vzduchu dochází nutně ke konkávním nebo konvexním prohnutím jednotlivých tabulí a tím k optickým zkraslením a deformacím. Také vícenásobná zrcadlení se mohou vyskytovat rozdílně silně na povrchu skla. Zesíleně mohou být znatelné tyto zrcadlové obrazy, např. když má zasklení tmavé pozadí nebo se jedná o pokovenou tabuli. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek. Svědčí o vysoké kvalitě hermeticky uzavřeného meziprostoru jednotky - nedochází k vyrovnávání barometrického tlaku.

#### *c) Smáčivost skel:*

Smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válečků, prstů, etiket, vyhlazovacím prostředkům, vakuovými přísavkami a podobně. Při vlhkém povrchu skla – v důsledku kondenzační vody způsobeném orosením, deštěm nebo vodou při čištění se může rozdílná smáčivost stát viditelnou.

#### *d) Anizotropie u tvrzených skel:*

Vzniká u skla, které bylo ošetřeno předpínacím procesem. Rozdílnými zónami napětí vzniká dvojitý lom světelných paprsků, zviditelňují se spektrálně barevné kruhy, motivy mraků apod. Anizotropie se projevuje rušivými optickými jevy na kaleném skle, které se zvyrazňují při určitých světelných podmínkách a polarizovaném světle. Projevují se jako různé vzory a ornamenty. Tento jev je pro tepelně zpracované sklo fyzikálně podmíněný a charakteristický a nemůže být předmětem reklamace. Vzniká jako dvojlomný efekt ve skle s rozdílným napětím ve svém průřezu.

#### *e) Optická deformace u tvrzených skel:*

V průběhu procesu tepelného tvrzení je horké sklo v kontaktu s keram. válečky, kde dochází ke zhoršení nerovnosti povrchu k povrchové deformaci, známé jako „válečková vlna“. Válečkovou vlnu lze obecně zaznamenat v odrazu. Skla, jejichž tloušťka je větší než 8 mm, mohou vykazovat znaky drobných vtisků v povrchu.

#### *f) Prasklina ve skle:*

Izolační skla s duplexem nesmí být vystavena mrazům (nedokončené stavby kde dochází ke konkávnímu prohnutí) a tím prasknutí pod duplexem. Pokud by bylo pnutí, které vede k prasknutí skla, přítomno již před zpracováním, toto zpracování by nebylo možné, sklo by se nedalo řezat a neprošlo by lisem, kde je tlak 3,5 barů. Vždy musí být nějaká příčina, která vede ke vzniku lomu skla. Z těchto důvodů není možné uznávat reklamace dodatečného prasknutí tabule izolačních skel.

#### *g) Vlastní barva a barevné rozdíly v pokovení:*

Izolační skla jsou vyrobená ze sodnovápenokřemičitého skla plaveného, které se používá pro stavební účely a obsahuje:

- surovinu, křemen ve formě písku
- tavidlo, soda ve formě uhličitanu a síranu
- stabilizátor (vápno ve formě vápence)
- další oxidy, jako oxid hlinitý a hořečnatý, které zlepšují odolnost vůči atmosférickým vlivům.

Právě tyto oxidy způsobují barevné (zelené) zbarvení skla ve hmotě, tzn. sklo je označováno jako čiré, ale při pohledu na řez hmotou skla je vidět zelené zbarvení. Toto zbarvení nejvíce vynikne u skel vrstvených (VSG) nebo u skel složených z více tabulí (trojskel).

Pro zvýšení tepelné izolace se používají skla nízkoemisivní s povlakem. Jedná se o sklo čiré, na které byl nanesen tenký transparentní povlak složený z materiálu kovového původu. Tento povlak má vlastnosti nízké emisivity – odráží tepelné dlouhovlnné záření (od topení) zpět do místnosti a tím výrazně snižuje tepelné ztráty úniku tepla přes skleněné prvky během zimních měsíců. Tato vrstva na skle působí neutrálně, ale při pozorování mění reflexi a samotné zbarvení skla. Tento efekt se umocňuje při použití v izolačním trojskle, kde je použito sklo s povlakem na interiérové i exteriérové straně.

#### *h) Izolační sklo s meziskelními příčkami:*

Z hlediska estetiky a rozdělení plochy se používají dělicí okrasné mřížky (šprosny), které jsou v široké škále různých šířek a tloušťkách. Klepání mřížek při manipulaci s okny, dveřmi nebo drnčení při projíždění těžkých automobilů po blízké komunikaci není na závadu a vyplývá to z technologie výroby a použitých materiálů. Každý zákazník musí s klepáním počítat. K omezení klepání se používaly protivibrační-silikonové čočky, které se nalepují na křížení mřížek. Při použití silikonových čoček může dojít:

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

V žádném případě není narušena užitná hodnota izolačního dvojskla nebo jeho tepelně izolační vlastnosti. Na základě znaleckých posudků bylo zjištěno, že účinnost použití antivibračních čoček nebyla vždy 100%. Od 1.03.2007 nejsou silikonové protivibrační čočky dávány standardně do izolačních skel. S klepajícím zvukem meziskelní mřížky je třeba počítat a není tudíž důvodem k reklamaci. Jakákoliv mřížka nebo DUPLEX zhoršují hodnotu koeficientu prostupu tepla a nikde se neměří ani neuvádí o kolik. Z podstaty těchto prvků vyplývá, že tvoří tepelný most uprostřed dvojskla. Nelze zabránit důsledkům vyplývajícím ze změny 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.

#### Kvalita meziskelních příček

##### *Odchytky rozměrů*

Maximální odchytky rastru polí:

- do 1 m délky +/- 2 mm
- nad 1 m délky +/- 3 mm

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

##### *Škráby, skvrny, otřepy, nečistoty*

- povoleny nerozeznatelné při běžném pohledu ze vzdálenosti 1 m
- u ohýbaných meziskelních příček povolena deformace tvaru profilu příčky + mírné zvlnění profilu, které je dáno fyzikálními vlastnostmi materiálu
- u křížení pod jiným úhlem než 90, resp. 45 stupňů jsou povoleny odchytky ve větší toleranci, než je obvyklé (vzdálenost pozorování min 2,5 m)

##### *Pro meziskelní mřížky dle typu platí:*

HELIMA 2000 (18 mm, 26 mm, 45 mm) :

použití pouze u meziprostoru širšího jak 12 mm včetně

HELIMA 8 x 1,5 (8 mm) :

použití pouze u meziprostoru širšího jak 10 mm včetně,  
maximální velikost pole: 70 x 70 cm

HELIMA DUPLEX (20 mm, 24 mm, 30 mm) :

použití pouze u meziprostoru širšího jak 12 mm včetně

#### 4. KONDEZACE VODY NA VNĚJŠÍCH PLOCHÁCH

ČSN EN ISO 1279 -1 SKLO VE STAVEBNICTVÍ – IZOLAČNÍ SKLA v příloze je uvedeno:

##### C.3 Vnější kondenzace

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 zvláště citlivé. Pokud nastane vně stavby, jde o kondenzaci způsobenou noční ztrátou tepla vnějšího povrchu skla vyzářeného infračerveným zářením vůči jasné obloze, společně s vysokou vlhkostí vnější atmosféry, ale ne deštěm. Tyto jevy nejsou vadou izolačního skla, jsou způsobeny atmosférickými podmínkami.

##### Kondenzát na interiérové straně

Tvorba kondenzátu na povrchu tabule skla na straně do místnosti se podporuje znemožněním cirkulace vzduchu, např. hlubokou špaletou, závěsy, květináči, okenními žaluziemi a rovněž nevhodným uspořádáním topných těles, nedostatečným větráním, apod. Musí být proveden správný návrh umístění okna v konstrukci obvodového pláště společně se správným návrhem a provedením detailu napojení okna na plášť. Největší chybou je nevhodné umístění okna – ideální je přibližně do poloviny tloušťky obvodového pláště a zvenku detail napojení důkladně zateplit. Právě nezateplené ostění a parapet je na vině prochlazení profilu a vzniku neúměrného množství kondenzátu!

##### Kondenzát na exteriérové straně

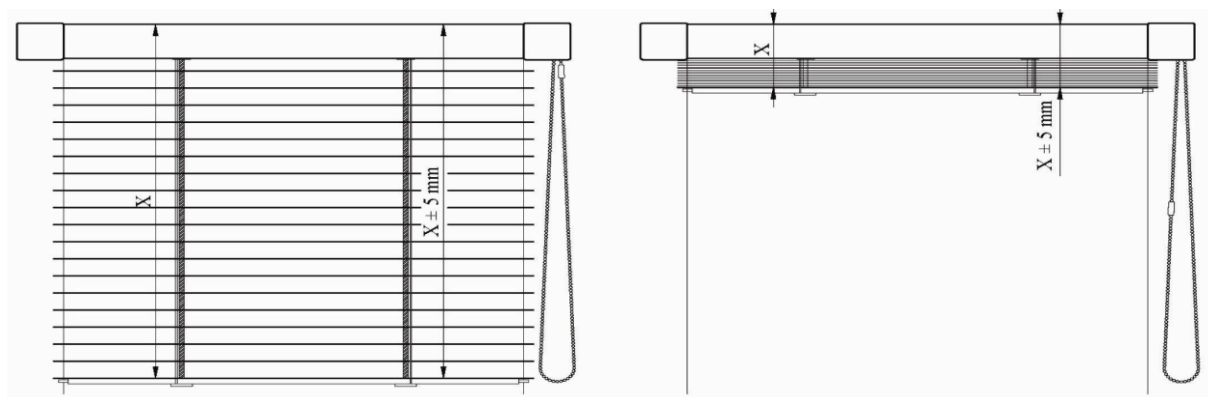
U izolačního skla s vysokou tepelnou izolací se může vytvářet kondenzát přechodně na venkovním povrchu skla, pokud je relativní vlhkost venkovního vzduchu vysoká a teplota vzduchu vyšší než je teplota povrchu venkovní tabule. To svědčí o vysoké izolaci skla – nepouští vnitřní teplo ven – neotepluje se venkovní tabule. Jako jasný důkaz je sklo s meziskelními mřížkami, kde v místě mřížek se venkovní kondenzát netvoří – venkovní tabule v místě mřížek je ohřátá teplem, které je jimi vedeno.

#### IV. 4 Žaluzie

Jako reklamovatelné vady žaluzií nebudou uznány následující vady (vesměs jde o poškození a dysfunkce vznikající v důsledku vadného používání):

- běžné dílčí nebo celkové opotřebení výrobku,
- nedoklápění pásků,
- prodření pásků,
- mechanické poškození jednotlivých prvků tvořících žaluzie,
- prasklý řetízek ovládání a
- šikmý chod mimo toleranci – viz dále uvedené vyobrazení.

Tolerance šikmého chodu:



Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou  $\pm 5$  mm.

**IKS-MARKETING s.r.o.: Záruční podmínky a reklamační řád společnosti pro plastové a hliníkové otvorové výplně a jejich příslušenství vydaný ve shodě s podmínkami výrobce RI-OKNA a.s.**

#### **IV. 5 Vnitřní a vnější parapety**

Reklamovatelnými vadami mohou být výhradně 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:

(1) *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 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) *Různodruhová 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.

#### **IV. 6 Sítě proti hmyzu**

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

- (1) běžná opotřebení výrobku (sedření laku, prohnutí fólie, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků a podobně),
- (2) vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům,
- (3) vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné instalace.

#### **IV. 6 Stavební a montážní práce**

(1) Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných společností IKS-MARKETING 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).

(2) Provádí-li stavební a montážní práce jiný dodavatel než společnost IKS-MARKETING s.r.o., nelze jako reklamace uznat žádné vady takto realizovaných prací.

(3) Jako reklamace dále není možno uznat následující zásahy:

- a) odstranění podkladových profilů či vyrovnávacích podložek;
- b) odstranění kotvicích prvků;
- c) další zásahy nerealizované pracovníky společnosti IKS-MARKETING s.r.o. a v konečném důsledku způsobilé ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací.

#### **IV. 7 Sekční vrata**

(1) Na funkčnost sekčních garážových vrat Trido je za dále stanovených podmínek poskytována 2 letá nebo prodloužená 5 letá záruční lhůta. Na sekční průmyslová vrata, elektrické pohony a elektrické příslušenství je za dále stanovených podmínek poskytována 2 letá záruční lhůta. Na náhradní díly se vztahuje šestiměsíční záruční lhůta, nestanoví-li zákon lhůtu delší.

(2) Uvedenou záruku lze uplatnit pouze v zemi, v níž bylo zboží zakoupeno a dodáno, a to výhradně prostřednictvím dodavatelské firmy výrobce. Nezbytným předpokladem a podkladem pro uplatnění záruky je originální označení výrobku výrobním štítkem s číslem, řádně vyplněný záruční list, servisní knížka včetně všech záznamů o provádění pravidelného servisu dodavatelem a doklad o koupi. Záruční lhůta počíná běžet ode dne montáže a předání vrat uživateli, nejpozději však po uplynutí lhůty 2 měsíců od vyfakturování vrat výrobcem. Záruka zaniká v okamžiku odstranění nebo porušení výrobního štítku nebo

**IKS-MARKETING s.r.o.: Záruční podmínky a reklamační řád společnosti pro plastové a hliníkové otvorové výplně a jejich příslušenství vydaný ve shodě s podmínkami výrobce RI-OKNA a.s.**



výrobního čísla jako i nepředložením záručního listu a dokladu o koupi. Prodloužená záruka zaniká nedodržením servisních intervalů stanovených výrobcem nebo nezasláním servisního listu a to dnem plánované avšak neobjednané prohlídky.

(3) Záruka se vztahuje na všechny nedostatky vzniklé materiálovou vadou nebo vadou při výrobě. Společnost IKS-MARKETING s.r.o. si během záruční doby vyhrazuje právo rozhodnout, zda nahradí vadné zboží za nové, nebo vadné zboží opraví, případně poskytne slevu. Náklady na demontáž, opravu, zaslání a montáž v případě reklamace po dobu zákonné záruční lhůty hradí dodavatel, v prodloužené záruční lhůtě dle tohoto záručního listu hradí tyto náklady uživatel. Záruka se vztahuje pouze na škody na předmětu dodávky. Vyměněné díly se stávají majetkem společnosti IKS-MARKETING s.r.o.

(4) Kupující (konečný uživatel) je povinen nejméně 1× za každých 12 měsíců od koupě garážových vrat a nejméně 1× za každých 6 měsíců od koupě průmyslových vrat nebo garážových vrat se stáním pro více vozidel zajistit odbornou jím hrazenou servisní prohlídku u dodavatele nebo jiné firmy doporučené výrobcem TRIDO s.r.o. Kopie protokolu o každé servisní prohlídce musí být nejpozději do 14 dnů po provedení každé kontroly zaslána spolu s kopií orazítkované strany s přehledem prohlídek v servisní knížce výrobcem na adresu výrobce: IKS-MARKETING s.r.o., Na Návsi 525/6, 109 00 Praha 10 nebo e-mailem na: [chalupsky@iks.cz](mailto:chalupsky@iks.cz)

(5) Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady sekčních vrat vzniklé:

- a) neodbornou montáží nebo neodborným uvedením do provozu
- b) neodbornou obsluhou, jakož i zanedbanou péčí a údržbou, zejména se nevztahuje na škody vzniklé na věcech nebo zdraví osob
- c) mechanickým poškozením zapříčiněným neodbornou přepravou a montáží
- d) nedbalostí nebo úmyslným poškozením
- e) opravou provedenou nekvalifikovanými pracovníky
- f) běžným opotřebením (obzvláště u ocelových lanek, torzních pružin, koleček těsnících gum apod.)
- g) vnějšími vlivy jako např. působení ohně, vody, slunce, solí, zásad, kyselin, či neobvyklých vlivů prostředí (např. vysoká prašnost)
- h) jakýmkoli zásahy do originálního laku
- i) poškozením originálního laku zjištěným po předání vrat
- j) mechanickým poškozením způsobeným jakoukoli osobou nebo předmětem zjištěným po předání vrat
- k) použitím dílů jiných dodavatelů bez souhlasu výrobce

## **V. Místo a způsob uplatňování reklamací a průběh odstraňování důvodně reklamovaných (záručních) vad**

(1) Společnost IKS-MARKETING s.r.o. přijímá reklamace písemně, elektronicky nebo osobně prostřednictvím pověřených pracovníků na uvedených kontaktech. Není-li v řádně uzavřené smlouvě mezi zákazníkem a společností IKS-MARKETING s.r.o. sjednáno něco jiného, lze jako oprávněné přijímat výhradně osobní, elektronické, anebo písemné reklamace podané tak, aby z nich bylo zřejmé, jaké konkrétní části zakázky se týká (plastový prvek, hliníkový prvek, skleněná výplň, příslušenství, stavební a montážní práce). Každá reklamace musí být natolik konkrétní, aby z ní bylo možno jednoznačně určit charakter reklamované vady a na jakém prvku byla zjištěna.

(2) Společnost IKS-MARKETING s.r.o. si vyhrazuje právo odepřít přijetí nebo vyřídit řádně učiněnou reklamaci záruční vady, pokud zákazník neprokáže řádné zaplacení kupní ceny, resp. ceny díla. Podmínkou k uplatnění a vyřízení reklamace (záruční vady) je dále předložení originálního stejnopisu smlouvy o dílo, popřípadě kupní nebo jiné smlouvy řádně uzavřené se společností IKS-MARKETING s.r.o.; řádným uzavřením se zde rozumí především smlouva oboustranně podepsaná a bez známek dispozice s jejím stejnopisem. Předloží-li zákazník řádně uzavřenou smlouvu a v průběhu reklamačního řízení bude zjištěno, že nastala některá ze skutečností zakládajících oprávnění společnosti IKS-MARKETING s.r.o. reklamaci v souladu s příslušnou smlouvou nebo tímto reklamačním řádem odmítnout, může být reklamovaná (záruční) vada odstraněna pouze po výslovné dohodě se zákazníkem a výhradně na jeho náklady. K podepisování smluv se zákazníci společnosti IKS-MARKETING s.r.o. jsou výslovně oprávněni:

- a) členové statutárního orgánu IKS-MARKETING s.r.o. v souladu s aktuálním výpisem z obchodního rejstříku;

**IKS-MARKETING s.r.o.: Záruční podmínky a reklamační řád společnosti pro plastové a hliníkové otvorové výplně a jejich příslušenství vydaný ve shodě s podmínkami výrobce RI-OKNA a.s.**



b) ředitelé (vedoucí) oddělení a další vedoucí pracovníci společnosti IKS-MARKETING s.r.o., jakož i ostatní zaměstnanci společnosti, jestliže disponují řádným pověřením statutárních orgánů anebo tento úkon činí v rámci svého pracovního zařazení v souladu s pracovní smlouvou;

(3) Umožňuje-li to povaha vady na reklamované věci, je možné takovou věc zaslat k reklamaci na adresu příslušného obchodního zastoupení společnosti IKS-MARKETING s.r.o. provozovatelem poštovních služeb, a to na vlastní náklady a odpovědnost zákazníka. Zásilka musí být viditelně označena nápisem „REKLAMACE“ a obsahovat reklamovanou věc včetně případného příslušenství, kopii řádně uzavřené smlouvy, podrobný popis závady, doklad o zaplacení kupní ceny (ceny díla) a kontaktní údaje zákazníka (zpáteční adresa a telefonní číslo). Zaslání nového zboží – bude-li reklamáce uznána jako oprávněná – hradí v plném rozsahu společnost IKS-MARKETING s.r.o. V případě neoprávněné reklamáce uhradí zákazník společnosti IKS-MARKETING s.r.o. veškeré účelně vynaložené náklady týkající se vyřízení reklamáce (viz odstavec 8 tohoto článku) a reklamovaná věc bude zaslána na adresu uváděnou zákazníkem jako kontaktní.

(4) Nestanoví-li řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností IKS-MARKETING s.r.o. anebo jiná výslovná dohoda se zákazníkem něco jiného, rozhodne příslušný pracovník centrály společnosti IKS-MARKETING s.r.o. v Praze anebo příslušný pracovník obchodního o reklamaci ihned, jinak (ve skutkově složitých případech) nejpozději do 7 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.

(5) Společnost IKS-MARKETING s.r.o. se zavazuje odstranit každou řádně reklamovanou a uznanou vadu nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, nebude-li se zákazníkem dohodnuta doba delší. Delší doba je nezbytná např. pro odstranění reklamovaných poškození plastových, nebo hliníkových profilů (rámů i křidel), 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.

(6) O každé reklamaci (záruční vadě) je sepisován reklamační protokol, který podepisuje pracovník společnosti IKS-MARKETING s.r.o. (zpravidla reklamační technik obchodního zástupce nebo pracovník reklamačního oddělení v Praze) 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. V reklamačním protokolu sepisovaném se zákazníkem – fyzickou osobou (spotřebitelem) budou obsaženy tyto informace:

- a) kdy zákazník právo reklamáce (záruční vadu) uplatnil;
- b) jaká vada je předmětem reklamáce (uplatnění záruční vady) a jaký způsob vyřízení reklamáce (záruční vady) zákazník požadoval;
- c) potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce (včetně potvrzení o provedení opravy a délce jejího trvání); a případně též
- d) důvody vedoucí k zamítnutí (odmítnutí) reklamáce.

(7) Nebudou-li v ustanovení předchozího odstavce uvedené informace obsaženy v reklamačním protokolu anebo tento protokol nebude na žádost zákazníka sepisován, vydá společnost IKS-MARKETING s.r.o. písemný přípis, který je musí obsahovat. Přípis bude zaslán zákazníkovi doporučeně na adresu udávanou jako kontaktní.

(8) Bude-li zjištěno, že tvrzená vada není vadou reklamovatelnou (záruční), je společnost IKS-MARKETING s.r.o. oprávněna požadovat veškeré účelně vynaložené náklady spojené s vyřizováním neoprávněné reklamáce (zejména náklady na vyhotovení eventuálních znaleckých posudků, poštovné, správní a soudní poplatky a podobně).

## VI. Závěrečná ustanovení

- (1) Tento reklamační řád společnosti IKS-MARKETING s.r.o. nabyl účinnosti dnem 1. prosince 2011.
- (2) Tento reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance společnosti IKS-MARKETING s.r.o. i všechna obchodní zastoupení společnosti IKS-MARKETING s.r.o.
- (3) Ustanovení tohoto reklamačního řádu lze měnit a doplňovat v souladu se zákony uvedenými v ustanovení jeho článku I.
- (4) Tento reklamační řád ve znění účinném k 1. srpnu 2011 byl řádně schválen vedením společnosti IKS-MARKETING s.r.o.

p. Martin Bezouška, jednatel společnosti

Ing. Tomáš Chalupský, zástupce jednatele