

## REKLAMAČNÍ ŘÁD A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

### 1. Délka záruční doby

- a) Základní záruční doba na plastové a hliníkové stavební prvky dodané firmou INTOS s.r.o. činí 60měsíců. Záruční doba na příslušenství, které je dodáváno jako subdodávka k plastovým a hliníkovým prvkům činí 24 měsíců. Na stálobarevnost PVC profilů poskytujeme záruku 120 měsíců. V případě, že předmětem smlouvy jsou i montážní práce, poskytuje se záruční doba na vady kování a zednické práce 60 měsíců. Jakákoliv jiná záruční doba se řídí dle uzavřené smlouvy mezi zákazníkem a firmou INTOS s.r.o.
- b) Smlouva uzavřená mezi zákazníkem a firmou INTOS s.r.o. může doby uvedené v odstavci „a“ prodloužit, zkrátit nebo i vyloučit. Pokud řádně uzavřená smlouva řeší záruční dobu a podmínky reklamace odlišně od reklamačního řádu má přednost vždy konkrétní smlouva. V ostatních otázkách, které příslušná smlouva neřeší, se uplatňuje tento reklamační řád.
- c) Začátek záruční doby u kupní smlouvy začíná běžet prvním dnem po převzetí výrobku bez montáže v expedici nebo složením na předem určeném místě a potvrzením dodacího listu objednatelem. Pokud se jedná o smlouvu o dílo tedy včetně provádění montážních prací, začíná záruční doba běžet v den předání a převzetí díla.
- d) Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty. Reklamované zboží nebo reklamace plastových či hliníkových prvků a stavebních prací musí být oznámena nejpozději v poslední den sjednané záruční doby. Datem přijetí reklamace se rozumí den, kdy společnost INTOS s.r.o. tuto reklamaci písemně, emailem, faxem či dopisem skutečně obdržela.
- e) Zákazník, který neposkytne firmě INTOS s.r.o. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla nebo nepřevezme – li zákazník dílo či zboží bez vážných důvodů, nemůže u společnosti INTOS s.r.o. uplatnit vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí zákazníkovi.

### 2. Místo a způsob uplatňování reklamací a průběh odstraňování reklamovaných vad

- a) K reklamaci lze přijmout pouze vady na zboží, které bylo nebo je v sortimentu firmy INTOS s.r.o. a u něhož je prokázán původ smluvním vztahem s firmou INTOS s.r.o.
- b) K reklamaci nelze přijmout zboží, u něhož uplynula záruční lhůta.
- c) Reklamaci je vždy nutno podat písemně prokazatelnou formou dopis, email a fax. Mimo identifikace zboží a doložení jeho původu je třeba uvést:
  - Podrobný popis reklamované závady
  - Adresu a telefonické spojení na konečného zákazníka, kde je reklamované zboží umístěno
  - Číslo smlouvy nebo objednávkyKaždá reklamace musí být natolik určitá, aby z ní bylo možno určit charakter reklamované vady.
- d) Reklamace není možná a nebude vyřízena, pokud zákazník nepředloží originální stejnopis smlouvy o dílo, popřípadě kupní nebo jiné smlouvy či objednávky uzavřené s firmou INTOS s.r.o.
- e) Firma INTOS s.r.o. může reklamaci odmítnout, pokud zákazník neprokáže zaplacení celé ceny díla. Dále firma INTOS může odmítnout reklamaci, pokud ji k tomu opravňuje zjištění skutečnosti v souladu s kupní smlouvou, smlouvou o dílo nebo s tímto reklamačním řádem. Tato reklamace může být odstraněna pouze po písemné dohodě se zákazníkem a to jen na jeho náklady.
- f) O každé reklamaci je sepsán reklamační protokol a zákazník je o jeho přijetí telefonicky informován.
- g) Nestanovuje smlouva uzavřená mezi zákazníkem a firmou INTOS s.r.o. jinak, bude reklamace odstraněna bez odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne nahlášení vady.
- h) V případě, že bude nutné vyrobit nový výrobek nebo je doba objednání nového příslušenství delší než 30 dní firma INTOS s.r.o. navrhne jiný termín odstranění reklamace. S tímto termínem odstranění reklamace bude zákazník neprodleně telefonicky i písemně seznámen.
- i) V případě že reklamace není oprávněna bude firma INTOS s.r.o. účtovat zákazníkovi všechny vynaložené prostředky spojené s vyřízením této reklamace. (oprava, poštovné, znalecké posudky, správné a soudní poplatky a podobně).

### 3. Vady vyloučené z možnosti reklamace

- a) Neodbornou montáží po předání a převzetí plastových a hliníkových prvků. Neodbornou montáží se rozumí případ, kdy montáž neprovedla osoba či firma pověřená firmou INTOS s.r.o.
- b) Neodborným zásahem ze strany zákazníka do konstruktivních částí plastových a hliníkových prvků a příslušenství
- c) Mechanickým poškozením, neodborným seřízením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla.
- d) Používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či mechanickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku (vady projektu a materiálu použitých při stavbě) a v závislosti na specifických podmínkách v místě zabudování (zvýšená prašnost, vlhkost, emise a podobně).
- e) Poškození v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (požár, záplavy, zemětřesení, kroupy, spady popílku, kosmického spadu a podobně).
- f) Za reklamovatelné vady nelze považovat takové, které vzniknou před montáží, během montáže a po montáží, pokud na ně byla po dohodě se zákazníkem poskytnuta sleva.
- g) Jako reklamace příslušenství (subdodávky), které není vyráběno firmou INTOS s.r.o. a je dodáváno s plastovými a hliníkovými prvky, nemohou být uznány vady vzniklé ze stejného důvodu jako vady plastových a hliníkových prvků v tomto reklamačním řádu.
- h) Seřízení se nepovažuje za záruční vadu. Zákazník při předání a převzetí objednaného zboží dostává návod na údržbu a obsluhu a také návod na seřízení. V průběhu záruční doby má zákazník možnost požádat servisní oddělení firmy INTOS s.r.o. o seřízení dodaného zboží za úhradu.
- i) Záruční podmínky a zvláštní ustanovení podmínek reklamací poskytuje firma INTOS s.r.o. v souladu s ust. § 8 ZÁKONA Č. 634/1992 Sb. O ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (zákaz klamání spotřebitele).

### 4. Plastové a hliníkové profily – rámy a křídla

Reklamovatelné jsou vady jenom zjevné, které brání plnohodnotnému užívání plastového a hliníkového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Pro posouzení těchto reklamovaných vad slouží následující zásady:

- a) Vrypy a škrábance jsou přípustné za podmínky, že součet délek na jednom prvku je menší než 90 mm a délka jednoho škrábance nesmí být delší jak 30 mm.
- b) Plošná a bodová poškození povrchu jsou přípustná pouze, je-li jejich největší rozměr menší než 3mm a počet nepřesáhne 5ks na jednom prvku (jedná se o barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a původu vzniku)
- c) Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1.5 m a pod úhlem, který odpovídá běžnému využití v konkrétním prostoru. Vady, které za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné. Povrchové vady jakéhokoliv charakteru menší než 1 mm jsou přípustné, jelikož většinou nejsou prostým okem z této vzdálenosti rozeznatelné.
- d) Znečištění, které se může vyskytnout mezi vnějším těsněním profilu a sklem je přípustné. Je podmíněno přímo systémem a nelze mu zabránit. Pod pojmem znečištění je zahrnuta i plíseň.
- e) Výskyt vody v spodní části rámu je systémově vyřešen odvodněním vzniknutého kondenzátu v prostoru rámu a křídla. Tomuto jevu nelze zabránit. Prvky jsou odvodněny a zůstatek vody je fyzikální jev (povrchové napětí a adheze materiálu). Proto nelze odvést všechnu vodu ven. V tomto případě se nejedná o vadu.
- f) Výrobní odchylky rozměrů prvků jsou přípustné, jestliže nepřekročí maximální dovolené hodnoty dle následující tabulky

	PVC	AL
	na 1m délky	na 1m délky
ŠÍŘKA A VÝŠKA RÁMŮ	± 2	± 1,5
ŠÍŘKA A VÝŠKA KŘÍDLA	± 2	± 1,5
ROZDÍL UHLOPŘÍČEK PRAVOUHÝCH PRVKŮ	± 3	± 3
SPÁRA MEZI RÁMEM A KŘÍDLEM	± 1	± 1

- g) Těsnost vchodových dveří a balkonových dveří se posuzuje v uzamčeném stavu na dva západy, kdy je křídlo řádně přitaženo k rámu celkovým vysunutím bezpečnostních trnů či jiných zajišťovacích kamenů. Za vadu se nepovažuje netěsnost dveří v zavřeném, ale nezamčeném stavu.

## 5. Skleněné výplně

Za reklamační vady tj. za nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu se nepovažuje:

- Výskyt interferencí – křížení nebo průnik světelného toku.  
Tato vlastnost se projevuje ve formě spektrálních barev. Interference jsou charakteristickým jevem při překrývání dvou a více světelných vln a jejich setkání v jednom bodě. Vznikají náhodně dle postavení pozorovatele ke sklu a nelze je ovlivnit.
- Efekt dvojskel.  
Izolační sklo má mezi tabulemi uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování prvků s dvojskly mohou vznikat při náhlých změnách tlaku nebo teploty krátkodobá konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí, a tím i optická zkreslení. Tento jev je fyzikální zákonitost všech izolačních skel.
- Zamlžení v meziprostoru u speciálních skel.  
Záruční doba se nevztahuje na vznik kondenzátu vodních par v meziprostoru dvojskel a trojskel, která jsou tvořena alespoň jedním speciálním sklem. Speciálním sklem se rozumí takové sklo, které svou povrchovou úpravou, nerovností profilu nebo nevyhovujícím chemickým složením zamezí dokonalému utěsnění spoje rámečku a povrchu skla. Za tato skla se považují ornamentní, vitrážová, ohýbaná, chodopaková, vyboulená a podobně.
- Kondenzace na vnějších plochách (rosení)  
Výskyt kondenzátu na tabuli skla směrem do místností je určen hodnotou součinitele tepelného prostupu, vlhkosti vzduchu a vnější teplotou. Jeho výskyt je větší při omezené cirkulaci vzduchu způsobené slabým či žádným větráním, záclonami, staženými žaluziemi a podobně. Při naměřené vzdušné vlhkosti v místnosti nad 50% se pravděpodobnost vzniku kondenzace vzdušné vlhkosti na vnitřní straně skla výrazně zvyšuje. U izolačních skel z vysoké tepelnou izolací se může krátkodobě vytvořit rosa i z venkovní strany skla (vnější vlhkost vzduchu je velmi vysoká a teplota vzduchu je vyšší než povrch tabule skla). Toto rosení nastává často po letní bouři nebo za hustého sněžení při teplotě kolem nuly.
- Izolační sklo s meziskelními mřížkami.  
Klepání a drnčení mřížek při manipulaci s okny nebo při chvění budovy v místě spoje u rámečku není důvodem k reklamaci dvojskel. S plochou skla a délkou mřížek se tyto projevy zvětšují. To že některá mřížka drnčí více jiná méně není možné ovlivnit. Pokud jsou mřížky správně rozmístěny a nedojde k uvolnění mřížky v místě spoje u rámečku, není drnčení považováno za závadu. Viditelné řezy pilou a malé odlupované barvy v oblasti řezu jsou podmíněny způsobem jejich výroby. Tyto drobné skutečnosti jsou však patrné až při bližším zkoumání a neměli by mít vliv na estetickou stránku a plnohodnotné užívání výrobku.
- Praskliny skel.  
Po výrobě skleněných tabulí, jejich transportu od výrobce, následném zasklení do prvků a také při samotné instalaci výrobku jsou skla několikrát vystaveny mechanickému a fyzickému zatížení. Sklo, které je již během výrobního procesu poškozeno nemůže odolat zatížení bez prasknutí, kterému je vystaveno při zasklívání, dopravě a samotné montáži. Po instalaci okenních prvků může dojít k přetížení skla nenadálým invazním způsobem, jako je náraz pohyblivých částí prvků (náraz křídla způsobený průvanem, úderem, posunem konstrukce rámu, kontaktem s konstrukcí a v neposlední řadě

i působení tepelně indukovaného napětí. Prasklina skla vzniklá po řádném předání díla není zásadně záruční vadou.

g) Smáčivost skel.

Vnější strana izolačního skla může mít rozdílnou smáčivost povrchu. Tato vlastnost je patrná pouze u vlhkého povrchu skel způsobeného deštěm, rosením nebo vodou při umývání. Smáčivost je způsobena otisky válců, prstů, přísavek, sejmutím identifikačních etiket, použitím vyhlazovacích prostředků a podobně. Po oschnutí již není tento jev patrný.

h) Optické vady izolačních skel.

Hodnotí se ze vzdálenosti 1,5 m při takovém uhlu pohledu, který je dán u předpokládaného pohledu používání prvku. Dovolený rozsah je uveden v tabulce ( výtah normy ČSN 70 1621 Izolační skla).

BUBLINY A BODOVÁ POŠKOZENÍ	UZAVŘENÉ PRŮHLEDNÉ	do 0,6 mm bez omezení nikoliv však ve shlucích
		do 2 mm - 4 ks
		do 3 mm - 2 ks
	UZAVŘENÉ A NEPRŮHLEDNÉ	do 5 mm - 2 ks
KAMÍNKY		nedovolují se
ŠKRÁBANCE	VLASOVÉ	do 20 mm bez omezení nikoliv však ve shlucích
		do 50 mm - 7 ks
	HRUBÉ	do 100 mm - 5 ks
		nedovolují se

## 6. Dveřní ozdobné výplně

Vzhled výplně

- Vzhled výplně, tedy konkrétně barva, kvalita povrchu, skel a celkový dojem se posuzuje za denního světla pouhým okem ze vzdálenosti 1,5 metru od dveřní výplně. Vady, které nejsou z této vzdálenosti rozpoznatelné, nemohou být předmětem reklamace.
- Odlišné povrchové struktury rámečku a povrchu výplně jsou povoleny. Tento rozdíl nesmí být rozpoznatelný ze vzdálenosti větší jak 3metry.
- Při rozdílných materiálech použitých na jednom výrobku (lakovaná deska v kombinaci z probarveným PVC) může vlivem dlouhodobého působení povětrnostních podmínek docházet k rozdílným změnám jednotlivých dílů.
- Vady vzniklé během používání výrobku a v průběhu záruční doby ovlivňující vzhled či funkčnost výrobku budou předmětem reklamačního řízení.

Prosklení

- Případné zamlžení vnitřní části dithermického prosklení výplně je považováno za vadu a může být předmětem reklamace.
- Při péči o dveřní výplně používejte na mytí běžný mycí prostředek. Poškození způsobené použitím abrazivních prostředků či agresivních mycích prostředků, popřípadě mechanickým poškozením nemohou být předmětem reklamace.

Prohnutí dveřní výplně

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

- Jedná se o dveřní výplň v oboustranně bílé barvě, dveřní výplň HPL, nebo plastová výplň s povrchovou úpravou dveřní dekor v provedení jádra „D“.

- b) Prohnutí ve středu výplně v zabudovaném stavu je větší než 10 mm, případně větší jak 0,5 % délky výplně.
  - c) Pro plastové dveřní výplně s povrchovou úpravou dřevodekor s nedostatečnou výztuhou jádra (provedení A , B , C) , případně při nedodržení výše uvedených podmínek tohoto bodu, nemůže být prohnutí dveřní výplně předmětem reklamace.
7. **Vnitřní a venkovní parapety**
- a) Jako reklamovatelné vady mohou být uznány pouze takové, které brání plnohodnotnému užívání a znehodnocují jejich fyzický stav. Jedná se o různá mechanická poškození a optické vady jako jsou škrábance, barevné změny nebo povrchová nerovnosti.
  - b) Posuzování vad se provádí při denním světle ze vzdálenosti 1,5 metru od výrobku a pod úhlem, který odpovídá běžnému použití v prostoru. Vady, které nejsou z této vzdálenosti patrné, nejsou reklamovatelné. Běžně přípustné jsou vady do velikosti 1 mm, které nejsou běžným okem rozeznatelné.
  - c) Přesah venkovních parapetů přes líc fasády nebo zdiva je 3-6 cm.
  - d) Přesah vnitřních parapetů se řídí dle domluvy při zaměření se zákazníkem .

## 8. Síť proti hmyzu

Jako reklamace nebudou uznány následující vady:

- a) Běžné opotřebení výrobku (odření laku, deformace profilu rámu sítě, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků nevhodnou manipulací.
- b) Vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům.
- c) Vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné manipulace a instalace
- d) Částečná netěsnost sítě na straně srazu v horní a dolní části u dvoukřídlého plastového okna
- e) Rozměr sítě v případě, že v místě osazení okna není mezi rámem sítě a rámem okna mezera větší než 5 mm.

## 9. Venkovní rolety

Jako reklamace nebudou uznány následující vady:

- a) Běžné opotřebení výrobku (odření laku, deformace lamel, vady způsobené mechanickým poškozením)
- b) Na základě nesprávné manipulace a instalace.
- c) Délka vodících lišt standardně končí na spodním okraji rámu okna a nedosahují na venkovní parapet, pokud si zákazník jiné provedení smluvně neobjednal.

## 10. Žaluzie

Jako reklamace nebudou uznány následující vady:

- a) Nedoklápění lamel
- b) Prodření pásku, přetržení řetízek ovládaní
- c) Mechanické poškození jednotlivých lamel
- d) Šikmý chod žaluzie nad toleranci  $\pm 5$  mm na jednotlivých stranách
- e) Tolerance šířky žaluzie oproti šířce mezi zasklívacími lištami menší než 4 mm
- f) Tolerance výšky žaluzie je 1 - 3 lišty ležící na spodní nosné liště ve zcela spuštěné poloze.

## 11. Montážní práce

- a) Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných firmou INTOS s.r.o. v případě uzavření smlouvy o dílo nelze uznat takové vady, které se projeví až v rámci dokončení stavby, její modernizaci nebo rekonstrukci jako celku (špatné osazení v návaznosti na zateplení, úpravy a opravy venkovních a vnitřních omítek a jakékoli jiné úpravy exteriéru nebo interiéru stavby, dále vady realizovaných prací po řádném předání díla z důvodu chybně vypočtené statiky stavby či eventuelních pohybů jejího podloží a podobně).

b) Montážní tolerance – odchylka od svislosti či vodorovnosti namontovaných prvků je do 1mm na 1 metr délky.

c) Jako reklamace není možné uznat následující zásahy:

- Odstranění kotvících prvků
- Odstranění podkladových a nosných podložek
- Dodatečné sundání ponechaných ochranných folií na přání zákazníka
- Dodatečné sejmutí identifikačních nálepek ze skel sloužících zákazníkovi k přesnému a průkaznému doložení skladby dodaných skel
- Zásahy ze strany stavby nerealizované pracovníky firmy INTOS s.r.o. které mají vliv na konečnou kvalitu instalačních prací
- V případě že montážní práce provádí jiný dodavatel než firma INTOS s.r.o. nelze uznat žádné reklamované vady z takto provedených prací.

V Praze 4.1.2010

INTOS s.r.o.  
Olbrachtova 28  
140 00 PRAHA 4 - Krc  
Výroba: Radětice u Milín  
262 31 Milín  
DIČ: CZ45314510



Ing. Kakus Róbert  
Ředitel společnosti