Reklamační řád

I. Všeobecná ustanovení

1. Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobku a služeb poskytovaných společností PGOkno s.r.o. všem jejím zákazníkům se řídí dvěma hlavními zákony: občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.), který definuje práva z vadného plnění a délku záruky, a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.) ve znění pozdějších předpisů.

2. Pro posouzení toho, který z uvedených právních předpisu 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 PGOkno s.r.o. za jiným účelem než za účelem podnikání s nimi (např. další prodej nebo montáž).

3. Aktuální znění tohoto reklamačního rádu je zveřejněno na internetových stránkách společnosti PGOkno s.r.o.

II. Délka a plynutí záruční doby

1. Záruční doba na plastové prvky dodávané společností PGOkno s.r.o. činí vždy 60 měsíců. Záruční doba na příslušenství, které není standardně dodáváno s plastovými prvky (žaluzie exteriérové, žaluzie interiérové, rolety, sítě proti hmyzu) činí 24 měsíců. 24měsíční 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, 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 tvoří tzv. prodlouženou záruční dobu, během níž se průběh případné reklamace řídí v celém rozsahu řádně uzavřenou smlouvou (objednávkou) mezi zákazníkem a společností PGOkno s.r.o.

3. Počátek plynutí záruční doby je od data dodání, popř. montáže.

4. Neposkytne-li zákazník společnosti PGOkno s.r.o. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla, společnost PGOkno 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.

5. Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty. Reklamované zboží musí být společností PGOkno s.r.o. přijato k uplatnění reklamace nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby; jde-li o reklamace plastových prvků a stavebních prací, musí být oznámení o výskytu záručních vad učiněno rovněž nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.

III. Vady výslovně vyloučené z možnosti reklamace

1. Jako deklarovatelné nemohou být uznány vady plastových prvku vzniklé:

    - a) mechanickým poškozením, neodborným seřízením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla nebo po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových prvku;

    - b) neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí objednaných prvku dodávaných na základě smlouvy příp. objednávky (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než pověřený pracovník nebo zaměstnanec společnosti PGOkno 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 materiálu 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, 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 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 prvku a do viditelných ploch);

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

2. Za reklamovatelné dále nelze považovat jakékoli vady konkrétních plastových prvku uvedené v ustanovení odstavce 1 tohoto článku 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.

3. Jako reklamace příslušenství, které není vyráběno společností PGOkno s.r.o. a standardně dodáváno s plastovými prvky, nemohou být uznány jeho vady vzniklé ze stejného důvodu jako vady plastových prvků uvedené v ustanovení odstavce 1 tohoto článku.

IV. Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací

Informace týkající se zvláštních podmínek reklamací společnost PGOkno s.r.o. poskytuje v souladu s ustanovením § 8 zákona c. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisu („Zákaz klamání spotřebitele“).

- **a) 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 muže dovolat (není-li uvedeno jinak, platí zásady pro oba druhy profilu):

  1. Posuzování vad povrchu plastových oken se řídí vizuálními kritérii podle oborových zvyklostí a směrnic. Vzhled a případné vady (škrábance, rýhy, barevné odlišnosti) se posuzují ze vzdálenosti 3 metrů pro interiérové použití a 5 metrů pro venkovní použití za běžného denního světla, přičemž se hodnotí pohled z kolmého úhlu a vada nesmí být z této vzdálenosti rušivě viditelná. 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 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 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 profilu kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí ± 1,9 mm na běžný metr délky profilu pro bílé profily, u barevných je povolený průhyb ± 3,8 mm. Tento průhyb je pouhým okem prakticky nerozeznatelný a je odvozen od malé tepelné vodivosti PVC profilu.

5. Na svárech v rozích plastových prvku nesmí být vidět zbytky otřepení kašírovaní fólie nebo (v případě profilu s kašírem 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 sváru zabarvena krycí tužkou, nelze-li krytí či nerovnosti sváru za světelných podmínek definovaných v odstavci 1 rozeznat vůbec anebo jen s nepoměrnými obtížemi.

6. Výrobní tolerance výšky, šířky, tloušťky a pravoúhlosti dveřních křídel vyrobených společností PGOkno s.r.o. odpovídá podle CSN EN 1529 (74 7013) v definovaných parametrech minimálně třidě 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.

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

  1. Zamlžení meziprostoru u speciálních skel. Záruční doba se nevztahuje na vznik kondenzátu vodních par v meziprostoru dvojskla či trojskla, která jsou tvořena alespoň jedním sklem speciálním. Speciálními skly se rozumí taková skla, která svou povrchovou úpravou – nerovností profilu anebo nevyhovujícím chemickým složením – zamezí dokonalému utěsnění spoje rámečku a povrchu tabule skla (považují se za ne skla ornamentní, vitrážová, chodáková, ohýbaná, vyboulená a podobné).

2. Výskyt interferencí (tj. křížení, průniku 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 náhodné (dle postavení pozorovatele ve vztahu ke sklu) a nelze je nijak ovlivnit.

3. Efekt dvojskel. Izolační dvojsklo má mezi tabulemi uzavřený objem vzduchu (plynu), 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. 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 paprsku, zviditelňují se spektrálně barevné kruhy, motivy mraku a podobné.

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 a podobně). U izolačního skla s obzvlášť vysokou tepelnou izolací se muže krátkodobé 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 bource, hustém sněžení při teplotách kolem nuly a podobné). Při naměřených hodnotách vzdušné vlhkosti v místnosti nad 50 % se zvyšuje pravděpodobnost vzniku kondenzace na ploše okna směrem do místnosti.

6. Smáčivost skel. Smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla muže být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstu, etiket, vyhlazovacím prostředkům a podobné. U vlhkého povrchu skla způsobeného rosením, deštěm nebo vodou při čištění se muže rozdílná smáčivost projevit opticky (tj. bude viditelná), po uschnutí však tento jev pomíjí.

7. Izolační sklo s meziokenními příčkami. Změnám délky meziskelních příček způsobených změnami teploty v meziskelní dutině nelze nikdy zcela zabránit. Viditelné rezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti rezu jsou podmíněny způsobem jejich výroby, jsou však patrné až po delším zkoumání a neměly by mít žádný negativní vliv na plnohodnotné využívání plastových,

nebo hliníkových 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 vlivu (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.

8. Prasklina ve skle. Přetížení skla nenadálým invazivním působením (tj. za použití síly) – typicky úderem, nárazem pohyblivých částí plastového prvku, popřípadě i jiným způsobem, např. působením tepelně indukovaného napětí, pohyby konstrukce rámu či taktéž kontakty s konstrukcí, muže vést k lomu skla. Bylo-li by pnutí skla přítomno i při jeho zpracování (řezání, broušení, frézování), nemohl by být zpracování úspěšné. Lom (prasklina) skla vzniklá pnutím zásadně není záruční vadou.

9. Odlišnost barev skla. Některá skla mohou zdánlivé vykazovat tmavší odstíny – velmi mírné, téměř neznatelné 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.

10. Prasknutí skla vlivem tepelného šoku. Tepelný šok vznikne náhlým přehřátím určité částečné plochy skla, a to způsobí pnutí v samotné ploše skla. V případě že není sklo patřičným způsobem tepelné zpevněno (tepelně tvrzené sklo), nalepení jakýchkoliv materiálu na plochu skla, umístění zdrojů tepla v těsné blízkosti skla, nebo umístění tmavých předmětu v těsné blízkosti skla muže mít za následek místní přehřátí skla a tím muže vzniknout tepelný šok a dojít k prasknutí skla.

11. Hodnocení vad skel se provádí ze vzdálenosti 3 m při takovém úhlu pohledu, který je dán u předpokládaného pohledu používání plastového (kritéria platí pro všechna skla). Podrobněji viz posuzování vad skel od výrobce izolačních skel AGC.

- **c) Žaluzie**
  Jako reklamovatelné vady žaluzií nebudou uznány následující vady (vesměs jde o poškození a dysfunkce vznikající v důsledku vadného používání). Běžná opotřebení výrobku, nedoklápění pásku, prodření pásku, mechanické poškození jednotlivých prvku tvořících žaluzie, prasklý řetízek ovládání, šikmý chod mimo toleranci. Tolerance šikmého chodu: Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou ±5 mm.

- **d) Vnitřní a vnější parapety**
  Reklamovatelnými vadami mohou být výhradně zjevné vady takového charakteru, jež brání plnohodnotnému užívání parapetu 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 světlé 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. Různorodá povrchová poškození vnitřních i vnějších parapetu 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.

- **e) 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 kolíčku a podobné),

    2. vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům,

    3. vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné instalace.

- **f) Stavební a montážní práce**

    1. Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných společností PGOkno s.r.o. 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 chybné vypočtené statiky stavby či eventuálních pohybu jejího podloží a podobně).

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

3. Jako reklamace dále není možno uznat následující zásahy:
   a) odstranění podkladových profilu či vyrovnávacích podložek po osazení prvků;
   b) odstranění kotvících prvku;
   c) další zásahy nerealizované pracovníky společnosti PGOkno s.r.o. a v konečném důsledku způsobilé ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací.

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

1. Společnost PGOkno s.r.o. přijímá reklamace písemně, elektronicky nebo osobně. Není-li v řádně uzavřené smlouvě mezi zákazníkem a společností PGOkno 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, 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 – k podrobnému popisu vady je možno použít formulář umístěný na internetových stránkách společnosti PGOkno s.r.o. (https://pgokno.cz/).

2. Společnost PGOkno 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 potvrzené objednávky nebo jiné smlouvy řádně uzavřené se společností PGOkno s.r.o.. Předloží-li zákazník řádně uzavřenou smlouvu a v průběhu reklamačního řízení bude zjištěno, že nastala některá ze skutečností zakládajících oprávnění společnosti PGOkno s.r.o. reklamaci v souladu s příslušnou smlouvou nebo tímto reklamačním řádem odmítnout, muže být reklamovaná (záruční) vada odstraněna pouze po výslovné dohodě se zákazníkem a výhradně na jeho náklady.

3. Umožnuje-li to povaha vady na reklamované věci, je možné takovou věc zaslat k reklamaci na adresu PGOkno s.r.o. a to na vlastní náklady a odpovědnost zákazníka. Zásilka musí být viditelné označena nápisem „REKLAMACE“ a obsahovat reklamovanou věc včetně případného příslušenství, kopii rádné 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 reklamace uznána jako oprávněná – hradí v plném rozsahu společnost PGOkno s.r.o. V případě neoprávněné reklamace uhradí zákazník společnosti PGOkno s.r.o. veškeré účelné

vynaložené náklady týkající se vyřízení reklamace (viz odstavec 9 tohoto článku) a reklamovaná věc bude zaslána na adresu uváděnou zákazníkem jako kontaktní.

4. Nestanoví-li řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností PGOkno s.r.o. anebo jiná výslovná dohoda se zákazníkem něco jiného, rozhodne příslušný pracovník PGOkno s.r.o. o reklamaci ihned, jinak (ve skutkových 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 PGOkno 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 plastových profilu (rámu 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 muže vyplývat z jiných písemností týkajících se jednotlivého obchodního případu. Dohodu o delší lhůtě lze učinit i ústně.

6. O každé reklamaci (záruční vadě) je sepisován reklamační protokol, který podepisuje pracovník společnosti PGOkno s.r.o. (zpravidla reklamační technik nebo obchodního zástupce) 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 výslovné odmítne. V reklamačním protokolu sepisovaném se zákazníkem – fyzickou osobou (spotřebitelem) budou obsaženy tyto informace:
   a) kdy zákazník právo reklamace (záruční vadu) uplatnil;
   b) jaká vada je předmětem reklamace (uplatnění záruční vady) a jaký způsob vyřízení reklamace (záruční vady) zákazník požadoval;
   c) potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace (včetně potvrzení o provedení opravy a délce jejího trvání)
   d) důvody vedoucí k zamítnutí (odmítnutí) reklamace.

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

8. Bude-li zjištěno, že tvrzená vada není vadou deklarovatelnou (záruční), je společnost PGOkno s.r.o. oprávněna požadovat veškeré účelné vynaložené náklady spojené s

vyřizováním neoprávněné reklamace (zejména náklady na vyhotovení eventuálních znaleckých posudku, poštovné, správní a soudní poplatky a podobně).

9. Při posuzování reklamace bude mimo jiné přihlíženo na správné užívání a obsluhu prvků dle návodů a doporučení obsažených v návodu na obsluhu určené pro uživatele – zveřejněno na webových stránkách (https://pgokno.cz/) Seřízení a promazání je potřeba dodržovat, jinak dochází k nadměrnému opotřebení. Tuto službu je možno objednat jako placený servis PGOkno s.r.o. **,** jak po dobu záruky a tak po uplynutí záruční doby.

PGOkno s.r.o.

Tyršova 312

330 11 Třemošná