



## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### I. Všeobecná ustanovení

- (1) Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobku a služeb poskytovaných společností NEW-WIN.CZ s.r.o. všem jejím zákazníkům se řídí příslušnými ustanoveními zákona uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ust. podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku
- (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 NEW-WIN.CZ 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 NEW-WIN.CZ s.r.o. (new-win.cz), přičemž v tištěné podobě je k dispozici rovněž v prodejním místě NEW-WIN.CZ s.r.o.

### **2. Záruční doba**

4. Záruční podmínky pro dodávané výrobky společností NEW-WIN.CZ s.r.o. jsou stanoveny pro jednotlivé skupiny samostatně a to na webových stránkách společnosti NEW-WIN.CZ s.r.o. (www.new-win.cz) a jsou k dispozici na pobočce společnosti v tištěné podobě.

5. Záruční doba na příslušenství, které není standardně dodáváno s otvorovými výplněmi (žaluzie, rolety, síť proti hmyzu okenní i balkónové, krytky kování, vnitřní a venkovní parapety, kliky okenní a dveřní, zamykačí mechanismy dveří zámku, zámkové vložky, nalepovací mřížky, předokenní mřížky, ventilační klapky, panikové zámky) je 24 měsíců. Záruka na dveřní výplně jak u plastových tak i dřevěných dveří je 24 měsíců.

### **II. Poskytovaná záruka nezahrnuje**

6. Pro všechny výrobky poskytovaná záruka nezahrnuje

- a) mechanické poškození vzniklé po vyzvednutí výrobků objednatel
- b) poškození, které vzniklo špatným postupem při vlastní montáži, dále vlastní dopravě a skladování nebo manipulaci
- c) rozdíly v barevnosti a struktuře lakovaného povrchu u dřevěných prvků výrobků, vycházejících ze struktury a vlastností stavby dřeva.
- d) výrobky, nebo jejich části na které dostal objednatel slevu z původní ceny z důvodu trvalých vad.
- e) špatná funkčnost výrobku, která vznikla z důvodu náhodného poškození nezávisle na výrobci (např.: záplavy, povodeň, požár, vloupání)
- f) prasknutí skla, které vzniklo po uplynutí jednoho roku od data prodeje. Praskliny, které vzniknou do jednoho roku, budou hodnoceny individuálně, protože příčinou může být:
  - špatná regulace kování nebo manipulace.
  - shledání skutečnosti, že byly truhlářské výrobky znehodnoceny vlivem nadměrné vlhkosti v budově (např. z důvodu provádění mokrych prací (omítky, podlahy), které způsobují bobtnání dřeva a zničení truhlářských výrobků
- g) pokud nad vchodovými (vstupními) dveřmi není ochranná vstupní stříška

### **III. Záruka pozbývá platnosti v případě**

- a) se stopami oprav do Záručního listu nepověřenými osobami
- b) samovolných úprav na výrobcích, na které se vztahuje záruka
- c) shledání skutečnosti přímého upevnění do elementů truhlářských výrobků jakýchkoliv druhů mříží a jiných zabezpečení, která mohou narušit konstrukci okna
- d) nabarvení těsnění nebo kování

### **IV. Uplatnění reklamace**

7. Reklamaci je nutno písemně uplatnit u obchodního zastoupení dodavatele, s kterým byla uzavřena smlouva, na jejímž základě je příslušný předmět reklamace reklamován. Reklamaci je nutno uplatnit neprodleně po nalezení vady.

8. Při reklamaci předloží objednavatel následující doklady: smlouvu na jejímž základě uplatňuje svou reklamaci, řádně vyplněný Záruční list, doklad o uhrazení všech závazků vůči dodavateli (faktura, podkladní příjmový doklad) předávací protokol který obdržel při předání díla.

9. U reklamace uvést o jakou vadu předmětu reklamace se jedná, popřípadě jak se projevuje a dále jaké právo z odpovědnosti za vady uplatňuje. Reklamaci je nutno uplatnit ve stanovené záruční lhůtě. Dodavatel neodpovídá za zhoršení vady nebo vznik škod, způsobených neoznámením reklamace bez zbytečného odkladu po jejím výskytu a to bez ohledu na trvání záruční lhůty. Je povinen provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod.



#### V. Vady

10. Zjevné vady je objednatel povinen vytknout (uplatnit) přímo při předání a převzetí díla, a to v Předávacím protokolu. V opačném případě, tedy pokud nebyly zjevné vady zaznamenány objednatel ztrácí svůj nárok na uplatnění reklamace týkající se vad zjevných.
11. Veškeré vady díla zjištěné při předání díla musí být zapsány v Předávacím protokolu.
12. Za zjevné vady se považují veškeré vady týkající se kvality a kvantity, které je objednatel schopen zjistit při převzetí díla. Pokud neprovede tuto kontrolu ihned při převzetí díla, nebo pokud k této kontrole nezajistí včas kompetentní osobu, která převzetí díla může provést, má se za to, že dodavatel předal řádně a včas, tedy bez jakýchkoliv vad a nedodělků.
13. Na výrobky převzaté v pořádku, které však nebudou plně uhrazeny v době splatnosti, nelze uplatňovat reklamaci až do doby jejich plného zaplacení ( Vlastnické právo k předmětu díla nabývá objednatel až úplným uhrazením celkové ceny díla).
14. Pokud objednatel reklamuje výrobky, nebo se na nich vyskytují vady, je povinen tyto výrobky zednický nezapřavovat a ani je nijak jinak nedokončovat až do konečného vyřešení reklamace, nebo odstranění vady dodavatelem.

#### VI. Vyřízení reklamace

15. Za účelem posouzení oprávněnosti reklamace a následnému zhodnocení reklamace je povinen objednatel umožnit obchodnímu zástupci, popř. dodavateli nebo jimi pověřené osobě v stanovený den přístup k místu, kde se předmět reklamace nachází a vytvořit mu odpovídající podmínky pro posouzení oprávněnosti reklamace. Nebude-li tato nezbytná prohlídka umožněna, nemůže být o reklamaci rozhodnuto ve lhůtě stanovené tohoto reklamačního řádu.
16. Prokáže-li se v záruční době, že je reklamace oprávněná a předmět reklamace vykazuje vady, které brání jeho řádnému užívání, obchodní zástupce, popř. dodavatel je povinen do 30 dnů od vyrozumění objednatele o uznání reklamace podle svého uvážení:
- a) odstranit vzniklé vady opravou vadných výrobků, jsou-li vady opravitelné,
  - b) poskytnout přiměřenou slevu z ceny předmětu reklamace. Taková finanční kompenzace je možná pouze do 20 % z celkové ceny neshodných výrobků. Pokud nebude objednatel souhlasit s nabídnutou slevou, budou výrobky opraveny nebo vyrobeny a dodány nové.
  - c) odstranit vady výměnou vadných výrobků za výrobky bezvadné .
17. Při vyřízení reklamace opravou vadných výrobků, nebo jejich výměnou za výrobky bezvadné je objednatel povinen umožnit obchodnímu zástupci, popř. dodavateli nebo jimi pověřeným osobám ve stanovený den přístup k místu, kde se předmět reklamace nachází za účelem vyřízení reklamace.
13. Delší doba je nezbytná např. pro odstranění reklamovaných poškození plastových profilů (rámů i křídel), kování nebo izolačních dvojskel a trojskel a rovněž pro kompletní výměnu celého reklamovaného prvku. Dohoda o delší lhůtě k odstranění reklamované vady bude dle možností obsažena v reklamačním protokolu, popřípadě může vyplývat z jiných písemností týkajících se jednotlivého obchodního případu. Z důvodů zakázkové výroby výrobků dodaných dodavatelem, kdy se mění doba dodání podle vytíženosti kapacit dodavatelů, se těmito Všeobecnými obchodními podmínkami prodlužuje doba na vyřízení reklamace na 3 měsíce. Objednatel podpisem Všeobecných obchodních podmínek a Smlouvy o dílo s tímto souhlasí.
14. Reklamační nároky na bezprostřední škodu a náklady s tím spojené jsou dodavatelem omezeny. Oprávněná reklamace je dodavatelem hrazena maximálně ve výši hodnoty reklamovaného výrobku. Jiné nároky na náhradu jsou vyloučeny.

#### VII Neoprávněná reklamace, mimozáruční oprava, bezplatný servis

15. O neoprávněnou reklamaci se jedná, pokud reklamovaná vada není obchodním zástupcem, popř. dodavatelem v rámci vyřizování reklamace zjištěna, nebo jde o vadu na niž se dle Reklamačního řádu, Záručního listu, Všeobecných obchodních podmínek, nebo smlouvy záruka nevztahuje. Pokud reklamovaná vada nebude zjištěna a objednateli bude předvedena funkčnost a bezvadnost předmětu reklamace, je objednatel povinen uhradit prokazatelné náklady vzniklé v souvislosti s odborným posouzením reklamované vady.
16. Pokud je při posouzení oprávněnosti reklamace zjištěna vada výrobku na kterou se nevztahuje záruka (mimozáruční oprava), uvědomí obchodní zástupce, popř. dodavatel o této skutečnosti. Požadovaná oprava bude v tomto případě účtována dle aktuálního servisního ceníku dodavatele.
17. Servisem se rozumí seřízení, nastavení, mimozáruční opravy atd. všech výrobků, doplňků a příslušenství.
18. Do tří měsíců od data montáže (předání díla) poskytuje dodavatel jedno seřízení a nastavení zdarma. Po této lhůtě bude veškerý servis účtován podle aktuálního ceníku dodavatele v rámci placeného servisu.



### VIII. Barevné odlišnosti dřeviny

19. Dřevo je přírodní produkt, proto jednotlivé díly mohou vykazovat částečné barevné odlišnosti, přestože jsou ze stejné dřeviny. Také při povrchové úpravě provedené lazuroou 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.

20. U dřevěných profilů není za závadu považována nehomogenita dřevní substance, která může mít za následek barevnou rozdílnost odstínu ve srovnání s referenčním vzorkem ve vzorníku. Rozdílnost se může projevit jak v rámci celé zakázky, tak v rámci jednoho napojovaného vlysu. Možná světlost, nebo tmavost barevné úpravy povrchu má za následek dojem, že se výrobek skládá z více barevných odstínů. Nejedná se o vadný způsob provedení povrchové úpravy. Tato možná změna je způsobena rozdílnou strukturou a hustotou některých druhů dřevin, přičemž tato jejich rozdílnost nejde přesně určit před zahájením barevné úpravy.

21. Možné případné změny v barevné úpravě povrchu, které se mohou vyskytnout v průběhu užívání - tato změna se považuje za následek působení počasí a klimatických podmínek.

22. Případné vystoupení letokruhů je zapříčiněno používáním vodou ředitelných nátěrových hmot a rozdílné struktury dřeva. Jedná se o přirozenou vlastnost dřeva, které nelze zcela zabránit.

23. Výrony pryskyřice („smolení“). Jedná se o přirozenou vlastnost dřeva, kterou dodavatel nemůže ani při vynaložené veškeré možné snahy předem odhalit. Tato skutečnost by neměla být příčinou a předmětem reklamace a je třeba s ní počítat.

### IV. Napojované profily - cink

24. Dřevěná okna, dveře vchodové, nebo interiérové z napojovaného profilu (cink), mohou mít výraznější rozdíly v barevnosti výrobku. Jedná se o viditelné napojení spojů jednotlivých lamel a hranolů, o výraznější odlišnosti struktury a barevného provedení dřeviny. Vzhledem k tomu, že rám, křídlo apd. je lepeno z jednotlivých napojovaných lamel, může se projevit světlost nebo tmavost jednotlivých napojených dílů výrobku, protože se výrobek skládá z více barevných odstínů dřevin. U délkového nastavení dřevěného profilu není určen počet spojů ani vzájemná vzdálenost. Toto nemůže být předmětem případné reklamace.

25. Povrchová úprava výrobků musí být po jejich převzetí objednatelem udržována v souladu s ustanoveními návodu na údržbu oken. Návod na údržbu oken je součástí Záručního listu. Objednatel je povinen ošetřovat udržovací sadou dodané výrobky min. 2x ročně, a to vždy na jaře a na podzim, před nástupem zimních klimatických podmínek. Neudržování výrobků udržovací emulzí má za následek zánik záruky na povrchovou úpravu výrobků.

### X. Plastové profily (rámy a křídla)

26. Estetické (optické) vady jsou posuzovány při denním světle ze vzdálenosti 1 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné, nejsou reklamovatelné (všeobecně jsou povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 1mm přípustné, neboť jsou zpravidla prostým okem nerozpoznatelné).

b) Plošné vady povrchové vrstvy dodaného zboží mezi které se řadí např. barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, je-li jejich plošný rozměr menší než 3mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku (v případě okna a dveří se posuzuje rám a křídlo zvlášť).

Toto ustanovení se týká pouze zboží z PVC, vady povrchové vrstvy dřevěných prvků jsou specifikovány výše.

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

d) Průhyb bílých i barevných PVC a Al profilů kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí  $\pm 2$  mm na běžný metr délky. U dveří (balkónových nebo vchodových) může deformace dosáhnout až 4,5 mm. Deformace vzniká zejména u barevných profilů a je podmíněna rozdílem teplot mezi vnitřním a vnějším klimatem. I při deformaci prvku musí být zachována funkčnost (spárová těsnost, těsnost vůči nárazovému dešti a funkce zavírání).

e) Za vadu se nepovažuje znehodnocení PVC profilů vzniklé v důsledku pozdně odstraněné ochranné fólie. Maximální doba pro odstranění fólie po předání a převzetí díla (i po dílčím předání a převzetí), nebo po převzetí objednaného zboží je 3 měsíce.

f) Výrobní odchylky rozměrů prvků jsou přípustné, jestliže nepřekročí maximální dovolené hodnoty následující (na běžný metr výrobku):

- šířka a výška rámu  $\pm 3,0$  mm
- tloušťka a šířka vlysu rámu a křídel  $\pm 1,0$  mm
- šířka a výška křídel  $\pm 3,0$  mm
- rozdíl délek úhlopříček křídel a rámu pravoúhlých oken a dveří  $\pm 3,0$  mm
- spára mezi rámem a křídlem  $\pm 2,0$  mm



## 27. Plastové dveřní výplně

- a) **poškození výplní vlivem nadměrného tepelného namáhání.** Dveřní výplně musí být nainstalovány v dostatečné vzdálenosti od opných zařízení, zářičů tepla a otevřeného ohně. Poškození způsobené tímto způsobem nelze posuzovat jako oprávněnou reklamaci.
- b) **mechanické poškození povrchu výplní.** Jedná se zejména o poškození předměty s ostrými hranami, poškození způsobené při odborné údržbě a čištění za pomoci mechanických pomůcek nebo za pomoci prostředků abrazivního čištění nebo prostředků obsahujících abrazivní částice, které narušují vzhled a celistvost povrchu výplně. Stejná ustanovení platí i pro vitrážová prosklení u ornamentních výplní. Poškození způsobené tímto způsobem nelze posuzovat jako oprávněnou reklamaci.
- c) **poškození povrchu výplní a prosklení chemikáliemi.** Při čištění výplní nepoužívejte čisticí přípravky obsahující alkohol, líh, rozpouštědla, chemikálie ani žádné jiné agresivní čisticí prostředky. Omezení použití jednotlivých typů přípravků je vyznačeno na jejich obalu. Rovněž nepoužívejte tyto prostředky na vitrážová prosklení u ornamentních výplní. Poškození způsobené tímto způsobem nelze posuzovat jako oprávněnou reklamaci.
- d) **ochranná fólie plastových výplní.** Za reklamovatelnou vadu nelze považovat znehodnocení PVC profilu vzniklé v důsledku pozdně odstraněné ochranné fólie (folii je nutné odstranit do 2 měsíců od dodání).
- e) **vzhled výplně.** Vzhled výplně, tedy konkrétně barva, kvalita povrchu a skel a celkový pohledový dojem se posuzuje za denního světla, pouhým okem ze vzdálenosti 1 m od dveřní výplně. Eventuelní vady, které nejsou z této vzdálenosti rozpoznatelné, nemohou být předmětem reklamace. Odlišné povrchové struktury rámečků a povrchu výplně jsou povoleny. Tento rozdíl nesmí být rozpoznatelný ze vzdálenosti větší, jak 3 m. Ornamentní montované rámečky se považují za ozdobný komponent a jejich velikost tak podléhá rozměrové toleranci +/- 2% délky hrany.
- f) **prohnutí dveřní výplně.** Prohnutí dveřní výplně může být uznáno jako oprávněná reklamace pouze v případě že se jedná se o dveřní výplň v oboustranně bílé barvě, nebo o plastovou dveřní výplň s povrchovou úpravou dřevní dekor a prohnutí ve středu výplně v zabudovaném stavu je větší než 10 mm, případně větší než 0,5 % délky výplně

## XI. Izolační skla

### 27. Zamlžení meziprostoru u speciálních skel

Záruční doba se nevztahuje na vznik kondenzátu vodních par v meziprostoru dvojskla či trojskla a dále na izolační dvojskla, která jsou tvořena alespoň jedním sklem speciálním. Speciálními skly se rozumí taková skla, která svou povrchovou úpravou - nerovností profilu a nebo nevyhovujícím chemickým složením - zamezí dokonalému utěsnění spoje distančního rámečku a povrchu tabule skla (považují se za ně skla ornamentní, vitrážová, ohýbaná, vyboulená a podobně).

### 28. Výskyt interferencí (tj. křížení, průniků nebo prolínání světelného toku).

U izolačního dvojskla (trojskla) mohou vzniknout interference ve formě spektrálních barev. Optické interference jsou charakteristickým jevem překrývání dvou a více světelných vln při setkání v jednom bodě. Vznikají náhodně (dle postavení pozorovatele ve vztahu ke sklu) a nelze je nijak ovlivnit.

### 29. Efekt dvojskel

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

### 30. 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 může krátkodobě tvořit rosa na venkovní straně skla tehdy, je-li vnější vlhkost velmi vysoká a teplota vzduchu je vyšší než teplota povrchu tabule (typicky např. po letní bouři, hustém sněžení při teplotách kolem nuly a podobně). Při naměřených hodnotách vzdušné vlhkosti v místnosti nad 50 % se zvyšuje pravděpodobnost vzniku kondenzace na ploše okna směrem do místnosti.

### 31. Smáčivost skel

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

### 32. Izolační sklo s mřížkami.

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. 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 změn délky meziokenních příček způsobených změnou teploty v meziskelní dutině. Viditelné řezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny výrobou. Odchyly od pravoúhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit při zohlednění výrobních a montážních tolerancí. Maximální odchylka rastru polí: do 1 m délky +/-2 mm nad 1 m délky +/-3 mm, maximální odchylka křížových a ostatních spojů +/-1,5 mm. Škráby, skvrny, otřepy, nečistoty jsou povoleny nerozeznatelné při běžném pohledu ze vzdálenosti 1,5 metru, u ohýbaných meziskelních příček povolena deformace tvaru profilu příčky + mírné zvlnění profilu, které je dáno fyzikálními vlastnostmi materiálu.



### 33. Prasklina ve skle

Přetžení 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, může vést k lomu skla. Bylo-li by pnutí skla přítomno i při jeho zpracování (řezání, broušení, frézování), nemohlo by být zpracování úspěšné. Lom (prasklina) skla vzniklá pnutím zásadně není záruční vadou.

### 34. Odlišnost barev skla

Některá skla mohou zdánlivě vykazovat tmavší odstíny - velmi mírně, téměř nezatelně do zelena, do modra či do žlutá. 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.

### Hodnocení vad skel u plastových a hliníkových prvků

Hodnotí se ze vzdálenosti 1 m při takovém úhlu pohledu, který je dán u předpokládaného pohledu používání plastového (hliníkového) prvku (kritéria platí pro všechna skla). F- zóna drážky: šířka 18 mm od hrany skla

Sklo se posuzuje v suchém stavu ze vzdálenosti 1 metr. Dovolенý rozsah vad na 1m<sup>2</sup> skla je uveden v tabulce:

<b>Bubliny a bodová poškození</b>	Uzavřené průhledné	do 0,6 mm bez omezení, nikoliv však ve shlucích
		do 2 mm - 4 ks
		do 3 mm - 2 ks
	do 5 mm - 2 ks	
	uzavřené a neprůhledné	nepovolují se
<b>Kamínky</b>		nepovolují se
<b>Škrábance, čmouhy</b>	Vlasové	do 20 mm bez omezení, nikoliv však ve shlucích
		do 50 mm - 7 ks
		do 100 mm 5 ks
	hrubé	nepovolují se

#### Vysvětlivky:

**Škrábá vlasová** – ostré mechanické poškození povrchu skla ve tvaru čáry, zjištělné jen zevrubnou prohlídkou (provádí se pod jakýmkoliv úhlem a z jakékoliv vzdálenosti).

**Škrábá hrubá** – ostré mechanické poškození povrchu skla ve tvaru čáry, k jejímuž zjištění není třeba zevrubné prohlídky.

## XII. Příslušenství

### 35. Žaluzie

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

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

Tolerance šikmého chodu (Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou ±5 mm.)

### 36. 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:

#### a) Mechanická poškození a optické vady

Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1m 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).

#### b) Různodruhá 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.





### 37. Síť proti hmyzu

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

- a) Běžná opotřebení výrobku (*sedření laku, prohnutí fólie, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků a podobně*),
- b) Vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům,
- c) Vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné instalace.

### XIII. Stavební a montážní práce

38. Jako reklamaci stavebních a montážních prací realizovaných Dodavatelem ( NEW-WIN.CZ 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 podlaží a podobně). Provádí-li stavební a montážní práce jiný dodavatel než Dodavatel ( NEW-WIN.CZ s.r.o.), nelze jako reklamace uznat žádné vady takto realizovaných prací.

Jako reklamaci dále není možno uznat následující zásahy:

- a) odstranění podkladových profilů či vyrovnávacích podložek,
- b) odstranění kotvicích prvků;
- c) další zásahy nerealizované pracovníky Dodavatele ( NEW-WIN.CZ s.r.o.) a v konečném důsledku způsobilé ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací.

### XIV. Závěrečná ustanovení

39. Tento Reklamační řád společnosti NEW-WIN.CZ s.r.o. s právní formou společnosti s ručením omezeným nabyt účinnosti dnem **1.4.2014**.

40. Tento Reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance společnosti NEW-WIN.CZ s.r.o.; nevztahuje se však na autorizované prodejce, pokud prvky společnosti NEW-WIN.CZ s.r.o. prodávají pod svým jménem a na vlastní odpovědnost. Počínaje dnem jeho účinnosti zanikají veškerá předchozí ustanovení.

41. Tento Reklamační řád ve znění účinném k 1.4.2014 byl řádně schválen vedením společnosti NEW-WIN.CZ s.r.o.