

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI JIS, spol. s r.o.

Právo kupujícího na reklamování zboží

Čl. I

Vyskytne-li se u zakoupeného zboží nebo provedeného díla vada, má kupující nebo objednatel právo tuto vadu v záruční době příslušným způsobem reklamovat. Příslušným způsobem reklamovat znamená postupovat při reklamaci dle tohoto reklamačního řádu a zákona č. 634/1992 Sb.

Čl. II

Způsob uplatnění reklamace a místo podání

Společnost JIS, spol. s r.o. přijímá reklamace písemně nebo osobně prostřednictvím svých zaměstnanců na obchodních pobočkách (obchodní kanceláře). Není-li v řádně uzavřené smlouvě (objednávce) mezi zákazníkem a společností JIS, spol. s r.o. sjednáno něco jiného, lze jako oprávněné přijímat výhradně osobní anebo písemné reklamace. V případě osobního uplatnění reklamace bude na pobočkách vyplněn reklamační formulář, kde reklamace musí být natolik určitá, aby z ní bylo možno určit charakter reklamované vady. Za řádné uplatnění reklamace je považováno pouze písemné uplatnění nebo uplatnění za osobní účasti objednatele či kupujícího.

Kontaktní místa JIS (obchodní pobočky) pro podání reklamace:

Centrála: JIS, spol. s r.o. Na Sadech 222, 252 25 **Zbuzany**, tel./fax: 257 961 150, email: reklamace@jis.cz

Praha 4, Komořanská 28, 140 00 Modřany, tel./fax: 241 770 427, email:

modrany@jis.cz

Praha 8, Trousilova 2, 182 00 Kobylisy, tel./fax: 284 685 442, email:

kobylisy@jis.cz

Strakonice, Lidická 159, 386 01, tel: 383 325 681 fax: 383 325 684, email:

strakonice@jis.cz

Plzeň, Husovo náměstí 846/4, 301 00, tel./fax: 377 389 168, email:

plzen@jis.cz

Třebíč, Bráfova 39, 674 01, tel.: 568 420 937, fax: 568 421 758, email:

trebic@jis.cz

Česká Lípa, Mariánská 534, 470 01, tel.: 487 877 438 fax: 487 520 685 email:

ceskalipa@jis.cz

Čl. III

Odpovědnost prodávajícího a průběh odstraňování reklamovaných vad

Při prodeji zboží kupujícímu, nebo objednání díla kupujícím, prodávající odpovídá za to, že zboží má požadovanou kvalitu. Prodávající nebo zhotovitel odpovídá za vady, které má prodané zboží či zhotovené dílo při převzetí, jakož i za vady, které se vyskytnou po převzetí zboží či díla kupujícím nebo objednatelem v záruční lhůtě. Společnost JIS, spol. s r.o. neodpovídá za vady, které způsobí kupující nebo objednatel na zboží vlastním zaviněním, případně i neodborným zacházením.

Nestanoví-li řádně uzavřená smlouva (kupní, o dílo, potvrzená objednávka) mezi zákazníkem a společností JIS, spol. s r.o. anebo jiná výslovná písemná dohoda se zákazníkem něco jiného, rozhodne příslušný pracovník (reklamační technik) výrobního závodu společnosti JIS, spol. s r.o. anebo příslušný pracovník pobočky (obchodní kanceláře) uvedené v článku II tohoto reklamačního řádu o reklamaci bezodkladně, jinak nejpozději do 14 dnů ode dne uplatnění (nahlášení) vady. Nejpozději do 14 dnů ode dne uplatnění reklamace může být v případě nutnosti uskutečněna prověrka na místě samém, v případě uznání reklamace provede zhotovitel opravu či výměnu vadného prvku do 30 dnů od nahlášení reklamace. Poučení objednatele (kupujícího) : K vadám zaviněným objednatelem či kupujícím, k nimž došlo užíváním v rozporu s návodem k obsluze či k vadám, které nemají povahu ve výrobní nebo montážní činnosti zhotovitele (prodávajícího) nebude brán v rámci reklamačního řízení zřetel a reklamace může být odmítnuta.

O každé vyřízené reklamaci je sepsán reklamační protokol, který podepisuje pracovník společnosti JIS, spol. s r.o. a zákazník nebo jeho oprávněný zástupce.

Reklamace není možná a nebude považována za přijatou ani vyřízena, pokud zákazník nepředloží originál Protokolu o předání a převzetí díla, nebo smlouvy o dílo, popřípadě kupní nebo jiné smlouvy řádně uzavřené se společností JIS, spol. s r.o. Řádným uzavřením se zde rozumí především smlouva (objednávka) oboustranně podepsaná. Předloží-li zákazník řádně uzavřenou smlouvu (objednávku, předávací protokol) v průběhu reklamace a bude zjištěno, že nastala skutečnost zakládající oprávnění společnosti JIS, spol. s r.o. v souladu s příslušnou smlouvou (objednávkou)

odmítnout reklamaci, může být taková vada odstraněna pouze po výslovné dohodě se zákazníkem a výhradně na jeho náklady.

Čl. IV

Odpovědnost kupujícího

Vady zřejmé při předání (např. prasklé sklo, poškrábaná klika, parapet, apod.) je kupující, či objednatel povinen uplatnit v „Protokolu o předání a převzetí díla“. V opačném případě odpovědnost zhotovitele za takové vady zaniká. Rovněž tak zaniká odpovědnost zhotovitele v případě, že objednatel nebo zmocněnec tento „Protokol o předání a převzetí díla“ bez uvedení důvodu nepodepíše, nebo se nedostaví k ohlášenému předání a převzetí díla.

Čl. V

Délka a plynutí záruční doby

Smluvní strany sjednávají záruční dobu na okna a dveře v délce 60 měsíců ode dne předání díla zhotovitelem a 24 měsíců ode dne převzetí předmětu koupě kupujícím. Záruční doba na montáž oken a dveří včetně doplňků (vnitřní a vnější parapety, žaluzie, sítě proti hmyzu a rolety) a zednického začištění je 24 měsíců ode dne předání díla zhotovitelem. Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty v 24:00 hod.

Pokud řádně uzavřená smlouva (objednávka) mezi zákazníkem a společností JIS, spol. s r.o. upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odchylně od tohoto reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva (objednávka) – v ostatních otázkách příslušnou smlouvou neřešených se uplatní tento reklamační řád.

Čl. VI

Vady vyloučené z možnosti reklamace

PLASTOVÉ PROFILY – RÁM A KŘÍDLO

Reklamovatelné jsou pouze vady zjevné, které 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):

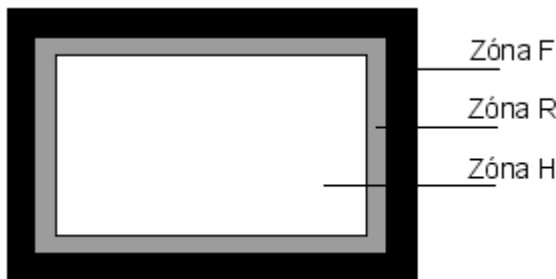
1. Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1 metr a pod úhlem, který odpovídá běžnému využití v konkrétním prostoru. Vady, které za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné. Povrchové vady jakéhokoli charakteru menší než 0,5 mm jsou přípustné, jelikož většinou nejsou prostým okem z této vzdálenosti rozeznatelné.
2. Průhyb plastových rámců a křídel, kolmo v rovině okna je běžný rozmezí $\pm 1,9$ mm na jeden metr délky. U barevných profilů je tato tolerance 3,8 mm na jeden metr délky (sloupek je brán jako součást rámu). Toto prohnutí je dáno fyzikálními vlastnostmi PVC, zejm. vysokým tepelným odporem rámců a křídel.
3. Těsnost dveří se posuzuje pouze v uzamčeném stavu, kde 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.

SKLENĚNÉ VÝPLNĚ

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

1. 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 nijak ovlivnit.
2. Efekt dvojskel - Izolační sklo má mezi tabulemi uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování plastových prvků s dvojskly mohou vznikat při náhlých změnách teploty nebo tlaku vzduchu krátkodobá konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí, a tím i optická zkreslení. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek a nelze ho nijak ovlivnit.

3. Kondenzace na vnějších plochách skel (rosení) - výskyt kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určen hodnotou součinitele tepelného prostupu, vlhkostí 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 skel výrazně zvyšuje. Tomuto fyzikálnímu jevu je možné předcházet dostatečnou výměnou vzduchu v místnosti (větráním). U izolačních skel s vysokou 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). Toto rosení nastává často po letní bouři nebo za hustého sněžení při teplotě kolem nuly.
4. Izolační sklo s meziskelními mřížkami - změnou teploty v meziskelním prostoru dochází ke změnám délek mřížek. Tomuto jevu nelze nikdy zcela zabránit. Může docházet k odchýlkám od pravoúhelnosti v rozdělených polích. Při rychlých změnách teplot může docházet u skel s meziskelními mřížkami ke klapavým zvukům o nízké intenzivitě. Viditelné řezy pilou a malé odlupávání 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 výrobků.
5. Klepání mřížek v izolačních sklech – klepání/drnčení mřížek při manipulaci s okny nebo i 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 a jiná méně není možné ovlivnit, protože všechny jsou vyrobeny ze stejných materiálů, stejným způsobem uchycení a v hermeticky uzavřeném prostoru. Pokud jsou mřížky správně rozmístěny a nedojde k uvolnění mřížky v místě spoje u rámečku, není drnčení považováno za závadu.
6. Praskliny skel - po výrobě skleněných tabulí, jejich transportu od výrobce, následném zasklení do plastových a hliníkových prvků, a také při samotné instalaci výrobků jsou skla několikrát vystavena 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. Při instalaci okenních prvků může dojít k přetížení skla nenadálým invazním způsobem, jako je náraz pohyblivých částí plastových prvků (např. náraz křídla do rámu způsobený průvanem, úderem, posunem konstrukce rámu, kontaktem s konstrukcí a v neposlední řadě i působením tepelně indukovaného napětí). Prasklina (lom) skla, vzniklá po řádném předání díla není zásadně záruční vadou.
7. Smáčivost skel - vnější strana izolačního skla může mít rozdílnou snášivost povrchu. Tato vlastnost je patrná pouze u vlhkého povrchu skel způsobeného deštěm, rosením nebo vodou při umývání. Smáčivost je způsobena otisky válců, prstů, sejmutím identifikačních etiket, použitím vyhlazovacích prostředků a podobně. Po uschnutí již není tento jev patrný.
8. Kvalita skla - hodnotí se ze vzdálenosti 1m při rozptýleném světle (za denního nebo umělého osvětlení) v přímém pohledu.



F – zóna drážky: šířka 18mm od hrany skla

R – okrajová zóna: plocha 5% celkové šířky a výšky od zóny F

H – hlavní zóna: velmi přísné hodnocení

Zóna R se zvyšuje u lepeného skla o 50%.

Zóna	Přípustné pro danou zónu
F	- venku ležící ploché poškození okrajů skla ve tvaru mušle, které neovlivňují pevnost skla a nepřekračují šířku okrajových spojení - uvnitř ležící ploché poškození okrajů skla ve tvaru mušle bez volných střepin, které jsou vyplněny těsnící hmotou - bodové, plošné zbytky a škrábance neomezeně
R	- Uzavřeniny (nečistoty zalité ve skle), bubliny, body a fleky: Plocha tabule do 1m²: max. 2 ks menší jak 2mm průměru - Zbytky bodové v prostoru mezi tabulemi Plocha tabule do 1m²: max. 2 ks menší jak 2mm průměru Plocha tabule nad 1m²: max. 3 ks menší jak 2mm průměru - Plošné zbytky na distančním rámečku: max. 1 ks menší než 3 mm²
H	- Uzavřeniny (nečistoty zalité ve skle), bubliny, body a fleky: Plocha tabule do 1m²: max. 1 ks menší jak 2mm průměru Plocha tabule nad 1m²: max. 2 ks menší jak 2mm průměru Plocha tabule nad 2m²: max. 3 ks menší jak 2mm průměru - Škrábance: Součet jednotlivých délek: max. 45mm. Jednotlivá délka max. 15mm Vlasové škrábance - není povoleno nahromadění.
R+H	Uzavřeniny (nečistoty zalité ve skle), bubliny, body a fleky: Průměr 0,5 – 1,0mm – přípustné bez omezení mimo nahromadění (tj. v kruhové ploše o průměru 20cm se vyskytují max. 2 kazy.)

ŽALUZIE

Jako reklamované vady nebudou uznány následující skutečnosti:

- nedoklápění pásků
- prodření pásků, přetržený řetízek ovládání
- mechanické poškození jednotlivých lamel tvořících žaluzií
- šikmý chod žaluzie nad toleranci +/- 5mm na jednotlivých stranách
- běžné nebo celkové opotřebení výrobku
- tolerance šířky žaluzie oproti skutečné šířce mezi zasklívacími lištami menší než 4mm
- tolerance výšky žaluzie je 2 až 3 lišty ležící na spodní nosné liště ve zcela spuštěné poloze.

Čl. VII

Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád společnosti JIS, spol. s r.o. nabývá účinnosti dnem 1.1.2010