



Záručné podmienky a reklamačný poriadok spoločnosti ALUPLAST s.r.o.

1. Záručné podmienky pre zákazníkov spoločnosti ALUPLAST s.r.o. na základe Zmluvy o dielo:

- a) záruka **60 mesiacov** na
- § mechanické vlastností profilov - profil sa nesmie deformovať, prasknúť, zlomiť vplyvom zaťaženia, ktorým je obvykle vystavený a na ktoré bol projektovaný, tzn. od
 - zaťaženia od vetra
 - zaťaženia od vlastnej váhy konštrukcie
 - zaťaženia od váhy snehu
- Ak deformuje, tak len v hodnotách prípustných normou.
- § dverné výplne
- § orosenie izolačného dvojskla v dutine. Vizúálna kvalita izolačných skiel sa posudzuje podľa **Smernice CLIMALIT®**, ktorá tvorí prílohu tohto dokumentu. Záruka sa nevzťahuje na prípady **mechanického poškodenia skla**, keď zodpovednosť za poškodenie prešla na odberateľa prevzatím tovaru, podpisom Dodacieho listu, Montážneho denníka, alebo Protokolu o odovzdaní diela. Záruka sa takisto nevzťahuje na presah dištančných rámkov TGI-W v 3-skle navzájom. Presah dištančných rámkov „ Aluminium, Chromatech (nerez) a Swisspacer „ je prípustný v tolerancii do 2mm oproti sebe. Tieto presahy nie sú reklamovateľné.
- b) záruka **36 mesiacov**
- § na mechanické vlastnosti kovania pri riadnom zaobchádzaní a bežnej údržbe. Pod „bežnou údržbou“, sa rozumie premazanie kovania podľa návodu na adrese <http://www.aluplast.sk/premazanie-kovania.php> min. 1-krát ročne
- c) Záručné doby začínajú plynúť dňom prevzatia výrobku, tovaru alebo prác,t.j. dňom podpísania dodacieho listu alebo protokolu o odovzdaní diela.
- d) Uvedené záruky sa nevzťahujú na vady výrobku spôsobené
- § neodborným, neautorizovaným zabudovaním do stavby
 - § neodborným, neautorizovaným zásahom do konštrukcie výrobku
- e) Reklamácie je odberateľ povinný uplatniť písomným zaslaním na adresu servis@aluplast.sk s uvedením:
- § Označenia **REKLAMÁCIA**
 - § čísla zákazky ALUPLASTu s.r.o.
 - § čísla položky zákazky
 - § presného opisu vady (fotodokumentácia vady je veľmi vítaná)
 - § požadovaný spôsob vybavenia reklamácie
 - § mena a telefonického kontaktu na Vášho zákazníka v prípade požadovaného výjazdu servisného technika
 - § adresy, kde je potrebné záručnú opravu vykonať v prípade požadovaného výjazdu servisného technika

Poznámka: Písomným uplatnením reklamácie zaslaním na servis@aluplast.sk je zabezpečené priebežné zaevidovanie, spätné potvrdenie o prijatí reklamácie, naplánovanie vybavenia a vybavenie reklamácie. Reklamácie uplatňované inou (nie písomnou) formou a písomné reklamácie bez vyššie požadovaných náležitostí sa do evidenčného systému nedostanú a nebudú vybavované.

Na vady ako napríklad

- § poškodenie povrchov
- § "škrípanie" v oknách
- § ťažký "chod" kľučky, ap.

spôsobené stavebnými prácami iných dodávateľov (omietacie, začist'ovacie, maliarske a iné práce) sa záruka nevzťahuje.

- f) **Upozornenie:** Povrchová úprava anodickou oxidáciou (elox C0-C35) je veľmi citlivá a nestála voči všetkým zásaditým stavebným materiálom (vápno, malta, omietky,...), preto pri znečistení rámov môže dôjsť ku zásadným a nevratným zmenám povrchu materiálov. Tieto zmeny nie sú predmetom reklamácie. Zmeny sú vyvolané vlastnosťami anodickej oxidácie.
- g) **Upozornenie:** Ochrannú pásku z výrobkov je nevyhnutné odstrániť najneskôr do 3 mesiacov po namontovaní výplní. Vplyvom poveternostných podmienok mení ochranná páska svoje vlastnosti, v dôsledku čoho sa dá odstrániť z profilov len veľmi ťažko, alebo vôbec. Tieto problémy nie sú predmetom reklamácie.
- h) **Upozornenie:** Záruka sa nevzťahuje na zjavné vady, ktoré neboli uvedené v dodacom liste pri prevzatí výrobkov, tovaru a prác. ALUPLAST s.r.o. zodpovedá za vady (zjavné aj skryté), ktoré má výrobok, tovar alebo služba v čase jeho odovzdania-prevzatia.
- i) Za vady, ktoré sa prejavili po dni prevzatia výrobku, tovaru alebo prác, zodpovedá ALUPLAST s.r.o. iba vtedy, ak boli dokázateľne spôsobené jeho zavinením.
- j) Zo záruky sú vylúčené vady výrobku alebo tovaru, ktoré vznikli v dôsledku činností iných subjektov s výrobkom alebo tovarom (napr. vada funkčnosti výrobku alebo tovaru v dôsledku nekvalitného zabudovania do stavby).
- k) Uplatnenie reklamácie nemá vplyv na povinnosť odberateľa uhradiť svoje záväzky v lehote splatnosti.
- l) Ak je reklamácia oprávnená, ALUPLAST s.r.o. ju odstráni čo najskôr. Ak je na odstránenie vady potrebné objednať materiál s dodacím termínom dlhším ako 30 dní, vada bude odstránená ihneď po dodaní tohto materiálu.

2. Záručný servis a mimozáručný servis

Záručný servis je bezplatné odstraňovanie vád, na ktoré sa vzťahuje záruka.

Ak je reklamácia na základe bodov 1.a až 1.m **Záručného a reklamačného poriadku** posúdená ako neoprávnená, ALUPLAST s.r.o. reklamáciu zamietne, servisný výjazd bude posúdený ako **mimozáručný servis** a bude fakturovaný podľa sadzovníka:

- počet kilometrov / cestovné ... 0,40 €/km bez DPH
- cestovný čas ... 6,64 €/hod bez DPH
- pracovný čas ... 11,62 €/hod bez DPH
- použitý materiál pri zásahu

Mimozáručný servis je platená služba:

- odstraňovanie vád v záručnej dobe, na ktoré sa nevzťahuje záruka podľa bodov 1.a až 1.m tohto obežníka a
- odstraňovanie vád po uplynutí záručnej doby.

Služba je poskytovaná podľa vyššie uvedeného sadzovníka. Objednávky na mimozáručný servis zasielajte na adresu servis@aluplast.sk s uvedením:

- § Označenia **SERVIS-OBJEDNÁVKA**
- § čísla zákazky ALUPLASTu s.r.o., ak je nutné meniť súčiastky



- § čísla položky zákazky, ak je nutné meniť súčiastky
- § presného opisu vady (fotodokumentácia vady je veľmi vítaná)
- § mena a telefonického kontaktu na Vášho zákazníka, ktorý si u Vás mimozáručný servis objednal
- § adresy, kde je potrebné mimozáručný servis vykonať

3. Výklad použitých pojmov

Vada je taká vlastnosť výrobku, tovaru alebo služby, ktorá je odlišná od pôvodne dohodnutej (objednanej) vlastnosti výrobku, tovaru alebo služby. Vady môžu byť zjavné a skryté.

- a) **Zjavné vady** sú také, ktoré možno zistiť už na základe samotnej prehliadky výrobku, tovaru alebo služby, t.j. ide o viditeľný nedostatok výrobku, tovaru alebo služby ako napr.
- rozdiely vyplývajúce z potvrdenej a dodanej technickej špecifikácie výrobku, tovaru alebo služby
 - rozdiely v počte výrobku, tovaru alebo služby
 - rozdiely v rozmeroch výrobku alebo tovaru
 - iný spôsob otvárania krídliel
 - iné parametre skla
 - prasknuté sklo
 - viditeľné poškodenia rámov (škrabance praskliny), skla, alebo viditeľného kovania pochádzajúce z výroby, alebo prepravy zabezpečovanej ALUPLASTom s.r.o.
 - chýbajúce príslušenstvo (kľučky, krytky, spojovacie a rozširovacie profily apod.).

Zjavné vady je nutné zaznačiť pri preberaní výrobku, tovaru alebo služby do dodacieho listu alebo protokolu o odovzdaní diela, inak nebudú pri uplatnení reklamácie po prevzatí tovaru uznané.

- b) **Skryté vady** sú také, ktoré nie je možné zistiť zbežnou prehliadkou výrobku, tovaru alebo služby a spôsobujú obmedzenú funkčnosť alebo úplnú nefunkčnosť výrobku alebo tovaru, ako napr.
- preukázateľne vady pochádzajúce z výroby
 - nefunkčné zámky dverí
 - mechanické vady na kovaní (pri riadnom užívaní a údržbe)
 - **zjavné vady**, ktoré neboli zistené pri prevzatí výrobku, tovaru alebo služby, ale pôvod ktorých preukázateľne vznikol u dodávateľa (chybný rozmer prvku, nesprávny smer otvárania krídla, iné parametre dodaného skla než bolo objednané a pod.)
 - zjavné vady, ktorých príčina preukázateľne nie je na strane ALUPLAST s.r.o. sa za skryté vady nepovažujú.

V Prievidzi, 1.9.2010

Ing. R. Urbančok