

Návod k obsluze a údržbě, reklamační řád, záruční list

verze č. 2 - platnost od 1. 7. 2024



Vážení zákazníci,

děkujeme Vám, že jste se rozhodli pro nákup dřevěných špaletových oken a jednoduchých oken od firmy PREOS-WEST a.s. Věříme, že jste s prodejem a montáží oken, dveří a doplňků byli spokojeni. Přejeme si, abyste byli spokojeni také při používání námi dodaných výrobků, proto jsme pro Vás připravili tento „Návod k obsluze a údržbě“, reklamační řád a záruční list. Najdete zde jistě mnoho užitečných rad. „Návod k obsluze a údržbě“ si pečlivě uschovejte pro pozdější použití.



Informace



Upozornění



Návod k obsluze a údržbě, reklamační řád, záruční list čtěte prosím pozorně!



Pro zachování záruky a dlouhou životnost výrobků dbejte všech pokynů zde uvedených.

Všeobecná upozornění

- okna a dveře používejte pouze k danému účelu
- dodržujte pokyny uvedené v tomto návodu
- dbejte na bezpečnost a ochranu zdraví při obsluze, údržbě a čištění oken a dveří
- dřevěná okna, doplňky čistěte, udržujte a ošetřujte pouze způsoby a postupy popsány v tomto návodu



Nebezpečí zranění hrozí zejména v těchto případech:

- při pádu vylomeného nebo nezajištěného křídla z rámu
- pořezání při rozbití skla
- přivření části těla mezi křídlo a rám při zavírání nebo průvanu
- nevěšet se a nehoupat se na křídlech oken a dveří, ani je jinak nezatěžovat, může dojít k vytržení křídla ze závěsů, jeho pádu a následnému poranění



Poškození oken, dveří, doplňků hrozí zejména v těchto případech:

- násilné otevření okna nebo dveří
- při znečištění oken, dveří a doplňků omítkou, maltou, betonem nebo jinou agresivní látkou
- mechanické poškození otvorových výplní silou (narázem, odřením apod.)
- mechanické a vzhledové poškození otvorových výplní stavebními hmotami, materiály či jejich reagováním na otvorové výplně či jejich části, tedy i neúmyslné vystavování působení agresivních prostředků a materiálů na otvorové výplně
- mechanické poškození otvorových výplní činnostmi zanechávající viditelné, nebo následně viditelné stopy, či poškozující vzhled a vlastnosti otvorových výplní, nebo použitých barev
- vystavování otvorových výplní přímému působení otevřeného ohně či teplotě nad 60°, nebo přímému působení nadměrné neodvětrávané vlhkosti
- neprovádění pravidelné údržby otv. výplní ošetřovacím prostředkem, minimálně 2x ročně, při předchozím očištění výplní z venkovní strany, viz Návod k údržbě.
- čištění oken, dveří a doplňků rozpouštědly, abrazivními prostředky, tvrdými a ostrými předměty
- do oken a dveří nepřivírejte kabely, šňůry, atd, dochází k deformaci profilů křídla a poškození těsnění, může pak dojít k netěsnostem k nedovírání s možností prasknutí křídla, rámu nebo skla
- těžká křídla a křídla větších rozměrů nenechávejte delší dobu otevřená, může dojít k jejich svěšení a následnému drhnutí, které způsobí poškození



Poučení o špatné manipulaci

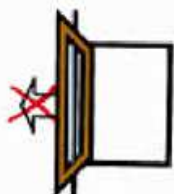
Nedopusťte vložení jakýchkoliv překážek do otvoru mezi rámem a křídlem, které by měly zafixovat jeho pootevření v různých polohách. Zejména dětem v těchto případech hrozí zranění (přiskřípnutí) prstů, vypadnutí z okna nebo zranění vlivem větru, vzniklého průvanu apod.



Možná nebezpečí



Nezatěžovat křídla jiným zatížením



Zabránit páčení přes špaletu okna



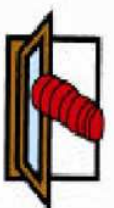
**Nevkládat cizí předměty mezi křídlo a rám
např. z důvodu nechtěného zavírání**



Nebezpečí přivření ruky mezi křídlo a rám



Nebezpečí vypadnutí



**Nebezpečí vzniku škod vlivem větru u
neuzavřených okenních prvků**

Popis výrobků

Okna a dveře jsou vyrobeny z vícevrstvých lepených dřevěných hranolů. Okna jsou osazena kovovými panty TRIO – EXPERT 13,5 seřiditelné ve třech směrech. Pro zajištění křídel u dvoukřídlového provedení je použit rozvorový zámeček, který je vložený v klapačce křídla, na které je napojeno táhlo, které je zcela kryto klapačkou. Táhlo po otáčení olivy zajíždí do okenní skoby a tím jsou křídla zajištěna proti samovolnému otevření. Při zavírání je zapotřebí na křídlo nepatrně přitlačit, aby táhlo, na kterém je náběh lehce zajelo do okenní skoby. Předěje se tak k vyhnutí, popřípadě poškození skoby. Jednokřídla okna jsou zavírána na okenní jazýček, který je zadlabán v samotném křídle. V rámu je proti jazýčku protikus pro zajištění křídla. Dále je na vnějších křídlech použit okenní doraz, sloužící jako doraz proti rozbití vnitřních skel klikou venkovním křídlem. Ve spodní části špalety je zadlabána okenní záskočka sloužící k zabránění samovolnému zavření venkovních křídel. Všechna izolační skla mají ve standardu teplý rámeček, který snižuje prostup tepla, rosení a namrzání okrajů skla. Prostor mezi skly je vyplněn Argonem. Všechna skla v křídlech jsou jak z vnitřní strany, tak z vnější strany zatěsněna silikonovým tmelem zabráňujícím průniku vody do prostoru zasklívací drážky. Veškeré zasklívací lišty jsou taktéž podsílikonovány. Ve spodní části vnějších křídel jsou osazeny dřevěné okapnice, sloužící k odvodu vody.



okenní doraz



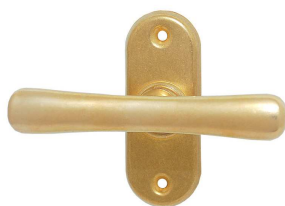
okenní skoba



okenní záskočka



okenní jazýček
s protiplechem



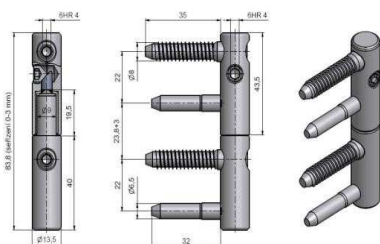
okenní oliva ELEMENT



okenní půl oliva ELEMENT



rozvorový zámeček



TRIO - EXPERT 13,5



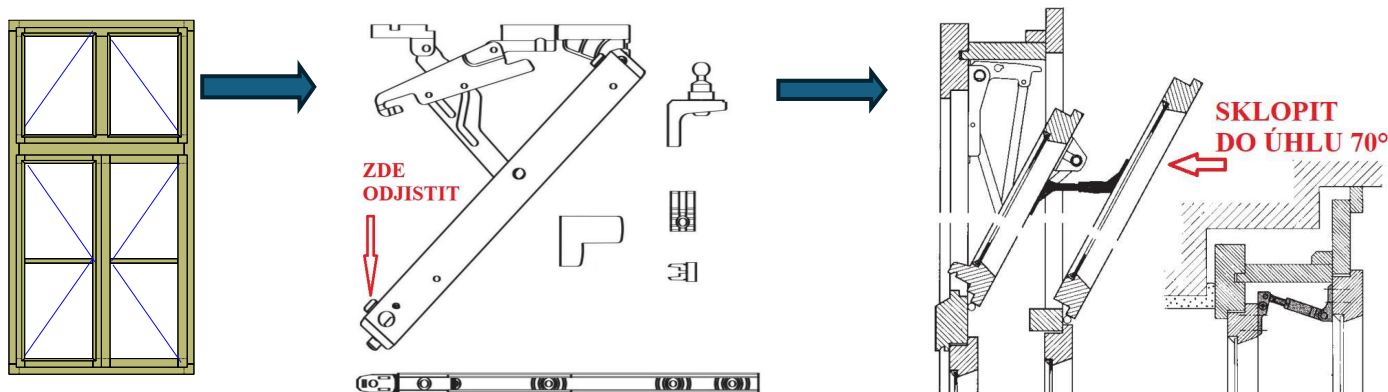
návrh na pant UR 25 bílý



Na poškození kování vzniklá nevhodnými podmínkami, nadměrným a nešetrným používáním se záruka nevztahuje.



Při čištění a opravách je možné vysadit křídla z rámu. Otočte klikou do polohy otevřeno, přidržte křídlo zespodu a opatrně vysad'te křídlo z pantů směrem nahoru. Pant se skládá ze dvou částí, a to z rámového dílu a křídlového dílu. Horní sklopná křídla otvíravá pákou jsou zajištěna horními nůžkami včetně boční aretace – spráhla (viz obrázky). Tato boční spráhla jsou spojena s venkovním a vnitřním křídlem. **Pozor** při odjištění nůžek a bočních spráhel je nutné vždy jistit venkovní křídlo, které by se mohlo samovolně sklopit do interiéru. Vnitřní křídlo po odjištění lze sklopit pouze do úhlu 70 stupňů, aby nepoškodilo spodní klapáčku. Doporučujeme tyto práce provádět ve dvou osobách!!!



Seřízení oken

Okna se mohou časem svěsit a spodní část křídel může začít drhnout o rám. Záleží na rozměru, hmotnosti a konstrukci výrobků, nebo provozních a teplotních podmínek. V tomto případě je potřeba provést seřízení. Seřízení se provádí imbusovým klíčem velikosti č. 4 a to ve třech směrech u vnitřní části.



Seřízení kování oken se nepovažuje za vadu v záruční lhůtě.

Aby byla zachována funkčnost kování pro okna, je nutno provést jednou ročně následující úkony:

- U částí kování, je nutno v pravidelných intervalech kontrolovat jejich opotřebení.
- Všechny pohyblivé části a uzavírací místa kování je nutné 1x ročně promazat technickou vazelinou
- Je nutno používat jen takové čistící a ošetřovací prostředky, které nenaruší ochranu proti korozi.

Ochrana, čištění a údržba oken

Před aplikací omítek pečlivě zakryjte povrchy rámu, křídel, skel a doplňků, používejte k tomu nejlépe plastové fólie. V případě, že používáte také lepicí pásy, použijte pouze ty, které jsou doporučeny dodavatelem barev, jinak hrozí odtržení laku při odstraňování pásy nebo zanechání těžce odstranitelného lepidla. Doporučujeme použití lepicí pásy TESA 4438 nebo 44440. Pásy musí být odstraněny do 2 dnů od jejich nalepení, jinak hrozí opět odtržení laku a zanechání lepidla.



Styk s maltou, vápnem a betonovými směsí může mít za následek také poškození povrchové úpravy a funkčnosti všech dílů oken a dveří, skel, těsnění a dřevěného materiálu.



Nikdy nepoužívejte čističe, které obsahují abrazivní přísady, jako jsou čistící prostředky na nádobí, různé pasty, acetonová rozpouštědla, Metylénchlorid, Benzol, kyselina octová apod.

Dbejte na to, aby se do systému kování a zámků nedostaly nečistoty, které by způsobily jejich poruchu.

Stejně postupy jako pro ochranu před a v průběhu stavebních prací platí také při malování a dalších činnostech.

Pokud v blízkosti oken a dveří používáte brusku nebo jiný nástroj, od kterého odlétají jiskry, zakryjte celá okna, dveře a skla, jinak dojde k jejich popálení a poškození.



Na veškeré vady způsobené nesprávnou ochrannou, čištěním a udržováním výrobků se nevztahuje záruka.

Čištění po ukončení stavebních prací

Pro čištění rámu oken používejte například zmíněné a doporučené prostředky: Adler Top Cleaner, Mýdlovou vodu, případně šetrný čistící prostředek.

 **Nikdy výrobky nečistěte na sucho a nepoužívejte agresivní látky, rozpouštědla, kyseliny, louhy a abrasivní prostředky. Vyvarujte se také mechanického čištění, aby nedošlo k poškrábání povrchové úpravy.**

 **K čištění kování nepoužívejte agresivní čisticí prostředky způsobující korozi kovů (SAVO apod.)
Při čištění okenního kování používejte navlhčenou houbičku, nebo jemný hadřík.**

Čištění po ukončení stavebních prací

Ukončením montáže oken, provádí zákazník z pravidla jejich první údržbu – první mytí. V prvním případě je nutné vysátí, nebo vyfoukání stavebního odpadu z drážek rámu a křidel. Doporučuje se použití většího množství vody, aby byly vyplaveny veškeré nečistoty z výroby, přepravy, montáže apod. zbytky omítkoviny. Hrubé přilnavé nečistoty, se odstraňují pomocí tupého předmětu (např. plastová nebo dřevěná stěrka). Je velmi vhodné tyto nečistoty předem dostatečně navlhčit. Pozor při odstraňování omítkovin ze skla!!! Omítková směs může mít podobnou tvrdost jako povrch skla. Její odstraňování je nutné provádět obezřetně, po navlhčení a rozmočení. Rozmočený zbytek omítkové směsi je nutno odstraňovat z povrchu skla tak, aby nedocházelo ke tření s ním, neboť důsledkem je nevratné poškrábání skla.

 **Nikdy nepoužívejte čističe, které obsahují abrazivní přísady, jako jsou čisticí prostředky na nádobí, různé pasty, acetonová rozpouštědla, Metyléchlorid, Benzol, kyselina octová a podobně.**

Ochrana povrchové úpravy

Po ukončení stavebních nebo montážních prací a poté minimálně 2x do roka vždy po předchozím umytí oken, musí být provedena kontrola a ošetření povrchové úpravy údržovací sadou (Windoor Care-Set). Postup ošetření povrchové úpravy viz níže.

 **V rámci prodloužení funkčnosti oken a dveří Vám poskytneme za úplatu servisní službu spočívající v pravidelné údržbě a ošetření oken a dveří. Na požádání Vám rádi připravíme a zašleme servisní smlouvu a ceník ostatních služeb.
Okna musí být před ošetřením omyta od hrubé špíny. Mytí oken neprovádíme.**

Údržovací sadou Windoor Care-Set je toto vyřízeno a Vaše dřevěná okna jsou perfektně oživena. Ať se jedná o okno v krycím nebo lazurovacím odstínu přinese mu tato ošetrovací vodička nový lesk a dodá ochranu proti špíně a povětrnostním vlivům. Při pravidelném používání (2x ročně) prodloužíte renovační intervaly a životnost Vašich vysoce jakostních dřevěných oken.

1. Hrubou špínu odstraňte čisticím prostředkem Adler Top Cleaner. Podklad nejdříve omyjte teplou vodou, do níž několikrát odstříknete prostředek Adler top cleaner nebo šetrný čisticí prostředek.

2. Údržba prostředkem Adler Top – Care. Před použitím přípravku protřeptejte. Následně na suchý povrch nanést tahy houbičkou nebo hadříkem ADLER Pflegeset Plus v malé vrstvě, který je zhruba do 30 minut zaschlý proti prachu. Nelepení po cca 1 hodině. Teplota pro zpracování by měla být mezi 15–20°C.

 **Nenanášejte na přímém slunci nebo na sluncem ohřátý povrch.**

Čištění skel

Štítky ze skel je nutné odstranit a uschovat ihned po montáži. Prvních pět mytí skel je nutné provádět pouze čistou vodou a následně Okenou nebo jiným obdobným přípravkem. Nesmí se používat odmašťovací prostředky, které samy obsahují mastnotu (JAR apod.) Jinak se na sklech mohou objevit mastné skvrny.

Výměna izolačních skel

Při rozbití nebo jiném poškození izolačního skla Vám provedeme jeho výměnu v rámci placeného servisu.

Prasklé sklo a další poškození skel v době po předání díla se nepovažuje za skrytou vadu, na tato poškození se nevztahuje záruka.

Větrání, rosení oken a dveří

Zajistěte řádné větrání

Funkci a životnosti dřevěných oken škodí vysoká vlhkost vzduchu v interiéru nad 60 % (stavební práce, bazény, vysoká vnitřní vlhkost a jiné zdroje vlhkosti). Pro správnou funkci a dlouhou životnost oken a dveří je zapotřebí pravidelné větrání. Správným větráním zabráníte poškození nátěru, nabobtnání a poškození dřevěného materiálu, korozi a poškození funkce kování, vzniku plísní v místnostech a vlhnutí zdiva kolem oken.

 **Na vady způsobené nadměrnou vlhkostí se nevztahuje záruka!**



Pro správnou funkci a dlouhou životnost oken je třeba pravidelně větrat-odvádět vlhkost. Správným větráním zabráníte poškození nátěru, nabobtnání a poškození dřevěného materiálu, korozi a poškození funkce kování, vlhnutí zdiva kolem zabudovaného okna nebo dveří, vlhnutí rohů místností a vzniku plísní. Jasným důkazem nedostatečného větrání je vznik kondenzátu (rosení) na vnitřní straně skel, rámu a křídle.

Při relativní vlhkosti vzduchu v interiéru nad 60 % dochází k destabilizaci laku



Na vznik kondenzátu (rosení) a následná poškození se nevztahuje záruka, jedná se o běžný fyzikální jev způsobený místními podmínkami.

Pokud dochází k rosení skel zevnitř místnosti, je to zapříčiněno kondenzací vlhkosti na stěnách skel. Z oken pak stéká voda na vnitřní parapet a může docházet k navlhání ostění, tvorbě plísní a opadávání maleb a omítek. K tomuto jevu dochází zejména v chladnějších obdobích a nejvíce při mrazích, kdy jsou okna a dveře ochlazovány zvenčí a díky tomu se vlhkost obsažená ve vzduchu uvnitř místnosti nebo budovy zkondenzuje na vnitřní straně skla, rámu a křídle okna nebo dveří. Dochází k tomu v místnostech s vyšší vlhkostí (WC, koupelny, kuchyně apod.), v místnostech nedostatečným vytápěním (sklep, podkroví, chodby) a nedostatečným větráním. Dále může k rosení docházet u novostaveb nebo domů, kde byly prováděny stavební úpravy. Tyto stavby jsou vlhké a je třeba vyčkat na jejich vysušení, které může trvat i delší dobu.



Kondenzace vlhkosti na chladných plochách je fyzikální jev, který nelze zcela odstranit, ale lze ho za určitých podmínek omezit. Všechna moderní okna, jsou osazena kvalitním těsněním, které zabraňuje profukování, zatékání a úniku tepla. Na druhou stranu však zabraňuje také úniku vlhkosti vzniklé uvnitř místnosti, proto je potřeba pravidelně větrat. Moderní okna s izolačními skly zabraňují úniku tepla, ale přesto jsou vždy jedním z nejchladnějších míst budov, proto dochází ke kondenzaci vlhkosti za určitých podmínek přímo na nich.

Zdroje vlhkosti v domech a budovách:

- vlhkost vzniká při vaření
- lidská činnost
- přítomnost lidí v místnosti
- zalévání květin
- vlhkost novostavby
- praní a sušení prádla v místnosti
- jiné zdroje vlhkosti

Faktory podporující a zvyšující rosení:

- nedostatečné větrání, kdy vlhkost v místnosti není redukována větráním
- nedostatečné topení, kdy studený vzduch v místnosti neabsorbuje vlhkost, neohřívá a neosuší skla
- nevhodné umístění topného tělesa, kdy cirkulující teplý vzduch neohřívá a neosuší skla
- stažené žaluzie, bránící ohřívání a osušování skel cirkulujícím teplým vzduchem
- vnitřní parapet, přečnívající přes topidlo a zabraňující ohřívání a osušování skel cirkulujícím teplým vzduchem
- dlouhá záclona, bránící cirkulaci vzduchu a tím i ohřívání a osušování skel cirkulujícím teplým vzduchem
- umístění oken na severní, severozápadní, severovýchodní a mimosluneční stranu, kdy jsou skla více ochlazována
- neprodyšné zateplení budovy, kdy vlhkost nemůže unikat přes zdivo
- další faktory

Rosný bod:

Rosný bod je teplota, při které je vzduch maximálně nasycen vodními parami (relativní vlhkost vzduchu dosáhne 100 %). Pokud teplota klesne pod tento bod, nastává kondenzace. Teplota rosného bodu je různá pro různé absolutní vlhkosti vzduchu: čím je více vodní páry ve vzduchu, tím vyšší je teplota rosného bodu čili tím vyšší teplotu musí vzduch (pára) mít, aby pára nezkondenzovala. Naopak pokud je ve vzduchu vodní páry jen velmi málo, může být vzduch chladnější, aniž pára zkondenzuje. Vzduch za určité teploty může obsahovat jen určité množství vodních par. Čím je teplota vzduchu vyšší, tím více páry v jednotce objemu být, aniž začne pára kapalnět. Pokud se vzduch začne ochlazovat, vodní páry začnou kondenzovat.

Příklad: Při sprchování v koupelně stoupá teplota a vzdušná vlhkost. Jakmile vlhkost vzduchu dosáhne rosného bodu odpovídajícího dané absolutní vzdušné vlhkosti, začne voda kondenzovat. Lze to sledovat například na zrcadle, jehož teplota je nižší než hodnota rosného bodu. Zrcadlo se orosí. Jakmile se po chvíli zrcadlo zahřeje na okolní teplotu, sražená vodní pára se ztratí.

Po zkušenostech v bytech našich zákazníků jsme dospěli k závěru, že problémy s rosením tak způsobuje chybné užívání obývaných prostor. Výjezdy našich pracovníků pak považujeme za placený servisní zásah, neboť příčina je způsobena na straně uživatele. Z toho vyplývá, že je nutno zajistit průběžné větrání všech obývaných (užívaných) prostor. To se zabezpečuje řadou:

Technických opatření

- umístění topného tělesa tak, aby došlo k vytvoření „tepelné clony“
- uživatelských opatření – pravidelným větráním
- regulací vytápění, v místnosti nesmí být příliš nízká teplota

A jak správně větrat?

- intenzivně – na několik minut se otevře okno a vyvětrá se, vnitřní prostory se nestačí prochladiť a vlhký vzduch může uniknout
- trvale – při tomto způsobu větrání není okno uzamčeno všemi uzávěrovými čepy a hrozí nebezpečí vloupání u přízemních objektů

Následující tabulka ukazuje, jakým způsobem ovlivňují různé činnosti vlhkost v bytech.

Činnost	Množství vody v g/h
člověk	
mírná aktivita	30-60
středně těžká práce	120-200
těžká práce	200-300
koupelna	
vanová lázeň	700
sprchování	2600
kuchyně	
vaření a pracovní postupy	600-1500
denní průměr	100
pokojové květiny	
fialky	5-10
kapradí	7-15
gumovník	10-20
sušení prádla	50-200
vytírání podlahy	1000

Zednické zapravení

Po dokončení montáže je potřeba zednický zapravit ostění oken, špalety a podezdívku. Pro zachování záruky musí být rámy oken i dveří zakryty venkovní fasádou nejpozději do jednoho roku, aby venkovní vlhkost nepronikala trvale do dřeva a nezpůsobovala jeho poškození.

 Zednické zapravení není součástí montáže, je objednáváno a placeno navíc.

Několik rad pro provádění zednických prací:

1. Při zednickém zapravení mějte na paměti, že je nutné okna nezašpinit, nepoškrábat skla, venkovní AL plechy, jsou-li předmětem dodávky.
2. Nikdy neodstraňujte kotvící prvky a nevytahujte spodní a boční montážní klíny a podložky, nesou váhu oken a dveří
3. Vytahujte pouze horní montážní klíny a vzniklé otvory zapěňte PU pěnou
4. Vhodně zakryjte okna tak, aby byly při začišťení, pokud možno co nejméně zašpiněny. Vyvarujte se tímto jejich možnému poškození na laku, sklech a kování.
5. Zpravte venkovní i vnitřní špalety
6. Po zapravení vše očistěte a umyjte, vysajte prach z kování a ostatních částí.



Servis a reklamace

Klade-li kování odpor, nemanipulujte s ním! Zavolejte technika firmy PREOS-WEST, předejdete tak ztrátě záruky. Provádíte-li seřízení chodu kování sami, postupujte dle návodu v této příručce.

Požadavky na seřízení, servis v záruční či v pozáruční době můžete uplatnit na adrese:

PREOS-WEST a. s.
Ctibořská 33
347 01 Halže
Tel.: 374 783 397
e-mail: info@ona-okna.cz

Veškeré další seřízení, opravy či jiné práce, které nespadají do záruční doby týkajících se oken a dveří lze též objednat na výše uvedené adrese. Tyto práce budou účtovány dle aktuálního ceníku firmy **PREOS-WEST a.s.**



Veškeré zásahy mimo vady díla v záruční době spadají do placeného servisu



Neodstraňujte vruty z kování oken! Nemanipulujte s výrobky tak, abyste ohrozili zdraví své a třetích osob. Výrobky (křídla oken a dveří) jsou těžké! Provádíte-li vyvěšení křidel, využijte pomoci třetí osoby! Zabráňte tak možnému poškození svého, či cizího zdraví, nebo majetku. Při rozbití skla zabezpečte jeho výměnu pouze odbornou firmou!

Reklamační řád

Doba záruky:

Záruční doba u výrobků je poskytována v délce uvedené ve smlouvě o dílo. Záruční doba se počítá od data převzetí výrobků, nebo ode dne, kdy byl objednatel povinen výrobek nebo dílo převzít.

Rozsah záruky:

Záruka se vztahuje na vady výrobků a jejich částí vzniklé v důsledku výrobní vady, vady dílů, poškození při dopravě zhotovitelem nebo nesprávné montáže provedené zhotovitelem. V průběhu záruční doby má objednatel právo na bezplatné odstranění vad. Záruka se nevztahuje na jakékoliv vady a poškození výrobků, které vzniklo nedodržením návodu k obsluze a údržbě, nesprávným používáním, nadměrným opotřebením, zanedbáním pravidelné údržby, nesprávným čištěním, neodborným zásahem, montáží provedenou jinou osobou a jiným poškozením nezaviněným zhotovitelem.

Reklamac:

Způsob uplatnění reklamac:

V případě zjištění vady výrobků či díla uplatněte reklamaci písemně na naší poštovní adresu. Uveďte jméno a adresu objednatele, číslo smlouvy o dílo, dále uveďte telefonní kontakt a stručný popis závady. Po obdržení reklamačního dopisu budete námi kontaktováni a bude s Vámi dohodnut termín prohlídky, nebo odstranění reklamovaných vad. Za reklamaci se nepovažuje nutnost běžného seřízení oken.

Doklady potřebné k uplatnění reklamac:

Pro uplatnění reklamac si objednatel připraví záruční list, smlouvu o dílo a fakturu jako doklad o nabytí a zaplacení.

Všeobecná ustanovení:

Tyto záruky nelze poskytovat na opravy či výměny vyplývající z nehod způsobených nedbalostí, nesprávnou montáží jinou firmou než zhotovitelem, nebo špatným či nešetrným používáním výrobku například v rozporu s návody k údržbě a obsluze. Nešetrným a špatným používáním výrobku se rozumí:

- mechanické poškození otvorových výplní silou (nárazem, odřením apod.)
- mechanické a vzhledové poškození otvorových výplní stavebními hmotami, materiály či jejich reagováním na otvorové výplně či jejich části, tedy i neúmyslné vystavování působení agresivních prostředků a materiálů na otvorové výplně.
- mechanické poškození otvorových výplní činností zanechávající viditelné, nebo následně viditelné stopy, či poškozující vzhled a vlastnosti otv. výplní nebo použitých barev.
- vystavování otv. výplní přímému působení otevřeného ohně či teplotě nad 60°, nebo přímému působení nadměrné neodvětrávané vlhkosti.
- neprovádění pravidelné údržby otv. výplní ošetrovacím prostředkem 2x ročně, při předchozím očištění výplní z venkovní strany
- Mosazné kování a příslušenství (krytky záskočky, dorazy, skoby, obrtlíky) – ošetřujte pouze vlhkým hadříkem. Kličky a příslušenství nesmí být přetírány barvami ani čištěny rozpouštědly. Skladujte řádně probalené, v suchém, neagresivním prostředí. Mechanické či chemické poškození povrchu není důvodem pro pozdější reklamac.

Neuznatelné vady v záruční době:

1. Rozdílnost barevného povrchu (světlost, tmavost) mající dojem, že výrobek se skládá z více barevných odstínů. Tato možná změna je způsobena rozdílnou strukturou a hustotou dřevin, přičemž tato rozdílnost nejde přesně určit před zahájením povrchové úpravy. Barevnost povrchu oken a dveří se posuzuje ze vzdálenosti 1,5 metru od prvku při přirozených denních světelných podmínkách.
2. Změna barevnosti povrchové úpravy, které se projeví po předání díla, nelze uznat jako vady, neboť tato změna je způsobena působením počasí, klimatických podmínek a vlastností dřeva.

3. Vystupující struktura dřeva pod barvou je běžná a není důvodem k reklamaci.
4. Praskliny nepřiznaných konstrukčních spojů. K prasklinám může dojít po osazení dřevěných prvků oken a dveří vlivem postupným vyrovnáváním dřevní substance s vlhkostí ve stavbě.
5. Viditelnost bezchybného délkové napojení dřeva. (U napojení dřeva se připouští mírná nerovnost spoje oproti plochám jednotlivých dílů lamely. Nerovnost nesmí být hmatatelná, může být, avšak při pohledu ze stran, v místě spoje, způsobovat nepatrné zvlnění plochy. Estetické, popř. funkční odchylky, které jsou na základě posouzení dle příslušných ČSN a směrnic považovány za vady přípustné. Za přípustnou vadu dřeva se povolují přirozené nerovnosti povrchu způsobené letokruhy (střídání tvrdého jarního a měkkého letního dřeva), a přípustnými suky. Vady se hodnotí při pohledu ze vzdálenosti 1,5m ve funkčním směru běžného použití za běžného denního světla. Povolené vysprávký dřevěných profilů určených k povrchové úpravě krycími laky jsou: výsrava lodičkou, tmelem. Dřevo je nehomogenní materiál, rozdíly v barvě a struktuře na povrchu dřeva jsou přirozenými vlastnostmi dřeva, a proto nemohou být důvodem k reklamaci, stejně tak přirozené vady dřeva jako smolníky atd.).



Maximálně přípustná odchylka rovinnosti profilů rámu (průhyb rámu vůči podélné ose) zabudovaného výrobku je 3 mm pro délku a šířku do 2000 mm včetně a 5 mm pro délku a šířku nad 2000 mm. Tolerance se netýká průhybu profilů rámové konstrukce, který může vznikat vlivem teplotní roztažnosti profilů, pokud tento průhyb neovlivňuje funkčnost a trvanlivost výrobku. Maximální přípustná odchylka svislosti a vodorovnosti rámu zabudovaného výrobku je pro délku do 3000 mm včetně 2 mm/m, maximálně však 3 mm. Maximální přípustná tolerance pravouhlosti rámu (rozdíl délek úhlopříček) je 3 mm pro okna a dveře do šířky 1500 mm a výšky 2200 mm včetně a 5 mm pro okna a dveře šířky od 1500 mm a výšky nad 2 200 mm a do 3000 mm.

Délka záruční lhůty:

Zhotovitel poskytuje objednateli záruční lhůtu sjednanou ve smlouvě o dílo a potvrzenou v záručním listu vystaveném zhotovitelem. Záruční lhůty běží ode dne protokolárního převzetí díla.

Uplatnění reklamace:

Reklamaci je nutno uplatnit u zhotovitele písemně, a to neprodleně po zjištění vad. Reklamce musí být uplatněna ve stanovené záruční lhůtě.



Zhotovitel neodpovídá za zhoršení vady nebo vznik škod, způsobených neoznámením reklamace bez zbytečného odkladu po jejím výskytu.

Zhotovitel odpovídá jak za vady zjevné, tak za vady skryté, vyjma vad, za které zhotovitel dle záručního listu, reklamačního řádu, všeobecných obchodních podmínek nebo smlouvy neodpovídá.

Vady zjevné:

Zjevné vady je objednatel povinen uplatnit přímo při předání a převzetí díla, a to v předávacím protokolu, nebo jiném dokladu o předání díla. Následné reklamace týkající se zjištění vad povrchové úpravy nebudou ze strany zhotovitele uznány (s ohledem na skutečnost, že otvorové výplně mohly být následně poškozeny dokončovacími pracemi, případně dopravou, pokud si tuto zajišťuje objednatel sám). Za vady zjevné se považují vady týkající se kvality a kvantity, které je objednatel schopen zjistit při předání díla.

Vady skryté:

Za vady skryté považuje zhotovitel ty vady, které nejsou zjevné. Skryté vady materiálu, konstrukce či vady laku nezpůsobené objednavatelem, které se projeví v pozdějším období, je objednatel povinen neprodleně písemně oznámit zhotoviteli.



Nezbytnou podmínkou pro uplatnění reklamace vad a zahájení reklamačního řízení je úplné uhrazení ceny díla příslušné smlouvy o dílo.

Vyřízení reklamace:

Zhotovitel provede odstranění vady vyplývající ze záruky za dílo do 1 měsíce od oznámení vady objednatelem. Závatky jsou omezeny na bezplatnou opravu či výměnu součástí, které způsobí výrobek nepoužitelným, nebo naruší vlastnosti, které má výrobek splňovat. Pokud zákonná lhůty 30 dnů na odstranění vad nestačí, mohou se obě strany písemně dohodnout na prodloužení této doby.

Prokáže-li se v záruční době, že je reklamace oprávněná a předmět reklamace vykazuje vady, které brání řádnému užívání, je zhotovitel povinen do 30 dnů od uplatnění reklamace objednatelem podle svého uvážení:

- odstranit vzniklé vady opravou vadných výrobků, jsou-li vady opravitelné
- poskytnout přiměřenou slevu z ceny předmětu reklamace, při stanovení přiměřené slevy z ceny díla je třeba přihlídnout ke stáří výrobku a opotřebení.
- odstranit vady výměnou vadných výrobků za výrobky bezvadné



Pro vyřízení reklamace opravou vadných výrobků či jeho částí nebo jejich výměnou za výrobky bezvadné je objednatel povinen umožnit zhotoviteli nebo jím pověřeným osobám ve stanovený den přístup k místu, kde se předmět reklamace nachází za účelem vyřízení reklamace.

Dojde-li k vyřízení reklamace některým výše uvedeným způsobem v tomto reklamačním řádu, dojde tímto ke splnění odpovědnosti zhotovitele za vady, vyplývající pro něj ze smlouvy o dílo, reklamačního řádu.

Neoprávněná reklamace:

Pokud při posuzování oprávněnosti reklamace je zjištěna vada výrobků, na kterou se nevztahuje záruka, uvědomí zhotovitel o této skutečnosti objednatele. Požadovaná oprava v tomto případě probíhá dle aktuálního servisního ceníku zhotovitele nebo dle dohody.

Závěrečná ustanovení:

Tento reklamační řád tvoří nedílnou součást návodu k obsluze a údržbě, záručního listu, který je předáván současně s předáním díla (předávací protokol) objednateli.

Reklamce montážního postupu a provedení jsou posuzovány podle montážního návodu zhotovitele.

Reklamace skel, kování a jiných použitých komponentů jsou posuzovány podle dalších reklamačních řádů k posouzení reklamací těchto jednotlivých komponentů, směrnic a podmínek jejich dodavatelů.

Podpisem předávacího protokolu o převzetí díla objednatel potvrzuje, že byl seznámen s návodem k obsluze a údržbě, dále pak s obsahem reklamačního řádu, který se zákazník svým níže uvedeným podpisem zavazuje dodržovat, a záručním listem.

Záruční list

Doba záruky:

Záruční lhůta se počítá od data předání díla a potvrzení předávacího protokolu ze strany objednatele, nebo případně od data uvedeného v tomto Záručním listě. Při předání díla je objednateli předán „Návod k obsluze a údržbě“.

Rozsah záruky:

Záruka se vztahuje na vady výrobku vzniklé při výrobě, přepravě a montáži a na funkčnost a vady výrobků v průběhu záruční lhůty. Záruční lhůta se nevztahuje na funkční, vzhledová a jiná poškození výrobků, která nebyla způsobena zhotovitelem a na srážení vody na vnitřních a venkovních sklech oken a dveří. Záruku nelze poskytnout na poškození povrchu oken a dveří vlivem poškozením krupobitím nebo ptačím trusem.

Uplatnění záruky:

Objednatel je povinen uplatnit vzniklé vady u zhotovitele písemně nebo osobně. Na uplatnění reklamace má právo objednatel nebo jim pověřená osoba po předložení záručního listu, smlouvy o dílo nebo kupní smlouvy.

Reklamací zednického začištění, jiných prací a doplněk, které nedodávala společnost PREOS-WEST a.s., je nutné uplatňovat u konkrétního dodavatele. Za reklamací se nepovažuje nutnost seřízení kování oken a dveří.

Záruční opravy a servis:

Záruční opravy a servis jsou prováděny odbornými pracovníky zhotovitele. V případě oprávněné reklamace bude vada odstraněna v zákonné nebo dohodnuté lhůtě. V případě neoprávněné reklamace, tzn. Poškození výrobku vinou objednatele nebo jiné osoby, vyšší moci, nadměrným opotřebením, nedodržením „Návodu k obsluze a údržbě“ nebo zásahu neoprávněnou osobou, nebude reklamace uznána.

Po uplynutí záruční doby budou veškeré opravy řešeny v rámci placeného servisu.

Číslo zakázky:

Jméno zákazníka:

Adresa zákazníka:

Datum zahájení montáže:

Montáž provedl:

Datum převzetí zakázky:

Podpis zákazníka:



PAMATUJTE!

Všechna okna potřebují pravidelnou údržbu.



Lehkost chodu kování a životnost vašeho okna závisí na jejich ošetřování. Proto Vám doporučujeme s námi uzavřít smlouvu o jejich údržbě.

Potvrzení o záručním seřízení oken

1. seřízení

Datum _____

Seřízení provedl _____

Podpis a razítko prodejce

2. seřízení

Datum _____

Seřízení provedl _____

Podpis a razítko prodejce

Záruka se nevztahuje na:

- opravu kování, poškozeného špatnou údržbou nebo manipulací
- výměnu poškozeného nebo rozbitého skla
- vzhledová a jiná poškození výrobků, která nebyla způsobena zhotovitelem
- srážení vody na vnitřních a venkovních sklech

Další servisní záznamy

Datum servisu	Popis práce	Jméno a podpis technika	Jméno a podpis přítomné osoby