**Reklamačný a servisný poriadok spoločnosti ALFAPLAST trade s.r.o. (Platný od 24. 6. 2020)**

I. Úvodné ustanovenia

Tento Reklamačný a servisný poriadok (ďalej len "Poriadok") upravuje záručné podmienky a práva Objednávateľa pri uplatňovaní reklamácie na tovary a služby poskytnuté Zhotoviteľom v záručnej dobe. Poskytovateľom záruky je Zhotoviteľ, spoločnosť ALFAPLAST trade s.r.o., IČO 36325694 so sídlom Šumperská 2 Prievidza. Príjemcom záruky je Objednávateľ, ktorý si podľa Zmluvy u Zhotoviteľa dielo objednal, prevzal a zaplatil.

Tento Poriadok je zverejnený v plnom znení na verejne prístupnom mieste - webových stránkach spoločnosti ALFAPLAST trade s.r.o. (www.alfaplast.sk) a tiež v tlačenej forme na v sídle spoločnosti.

Zákazník je uzrozumený s výnimkami zo záruky a súhlasí s týmto poriadkom. Uzatvorením zmluvy o dielo Zhotoviteľ prehlasuje, že súhlasí s jednotlivými ustanoveniami poriadku.

Tento Reklamačný a servisný poriadok nadobúda platnosť k 1.2. 2019 a účinnosť ku dňu podpísania Zmluvy o dielo medzi Zhotoviteľom a Objednávateľom.

II. práva Objednávateľa

Objednávateľ má právo uplatniť reklamačný nárok na vadné Dielo dodané Zhotoviteľom v záručnej dobe v súlade so znením vyššie uvedených zákonov.

Záručná doba na jednotlivé časti Diela sú uvedené vo Všeobecných obchodných podmienkach aj v tomto reklamačnom poriadku. Objednávateľ je povinný uplatniť svoj reklamačný nárok výhradne písomne ​​a to buď:

• doporučene poštou na adrese Zhotoviteľa • emailom na emailovú adresu Zhotoviteľa: recepcia@alfaplast.sk • cez webové rozhranie Zhotoviteľa: www.alfaplast.sk

Pre prijatie reklamačného nároku je Objednávateľ povinný uviesť:

• číslo zákazky • kontaktné údaje - meno, adresa, telefón, email • popis reklamovanej závady.

Objednávateľ je povinný uplatniť svoj reklamačný nárok bezodkladne po zistení závady. Zhotoviteľ nenesie zodpovednosť za poškodenie výrobkov či zhoršenie vady spôsobené prevádzkou vadného výrobku.

III. Záručná doba na výrobky a služby

• Plastové okná a dvere: 5 rokov • Hliníkové okná a dvere: 5 rokov • Tieniaca technika, doplnky a príslušenstvo: 2 roky • Cylindrická vložka zámku: 2 roky • Elektrické a elektronické diely výrobkov: 2 roky • Garážové brány: 2 roky • Dverové kovanie: 2 roky • Všetky práce, montáž, murárske zapravenie: 2 roky

Záručná doba sa počíta odo dňa prevzatia Objednávateľom. Ak Objednávateľ odmietne bezdôvodne dielo prevziať, počíta sa záruka odo dňa, kedy bolo Objednávateľovi Zhotoviteľom dielo umožnené prevziať.

Pre časti diela, ktoré boli predmetom reklamácie, nová záručná doba neplynie. Vzťahuje sa na ne celková doba reklamácie za celé dielo.

Všetky možné osobné ujmy alebo iné nepriame škody nie sú zahrnuté do záruky Zhotoviteľa.

IV. Vady vylúčené z možnosti reklamácie

Záruka sa nevzťahuje na vady, ktoré vznikli:

• Mechanickým poškodením, neodborným nastavením, nesprávnou údržbou po odovzdaní Objednávateľovi, ktorá nezodpovedá ustanoveným postupom v návode na zriadenie okien a dverí v Záručnom liste, ktoré Objednávateľ obdržal pri odovzdaní diela, resp. sú voľne dostupné na webe Zhotoviteľa (www.alfaplast.sk). • Nesprávnou alebo neodbornou manipuláciou • Neodborným zásahom do výrobku alebo diela • prasknutím skla vplyvom termálneho šoku, kedy okno bolo zvonku alebo zvnútra čiastočne alebo úplne zatienené • Nesprávnym používaním • Inak ako bežným alebo nadmerným používaním • Poškodením inou osobou než zhotoviteľom (napríklad následné práce na stavbe) • Poškodením diela vplyvom nesprávnej konštrukcie stavby • živelnou pohromou alebo zásahom vyššej moci• Estetické prípadne funkčné odchýlky, ktoré sú na základe posúdenia platneých noriem a príslušných smerníc považované za závady prípustné C Bežné nastavenie okien• Praskanie príp. odlúpenie vonkajšej omietky po výmene okien v zateplených fasádach

Zhotoviteľ nepreberá záruky za stav a pevnosť stavebných otvorov pred aj po vykonanej montáži, stav vonkajších a vnútorných omietok. Objednávateľ je povinný pred začatím realizácie diela informovať Zhotoviteľa o rozvodoch energií, ktoré by mohli byť realizáciou diela dotknuté. Ak tak neurobí, Zhotoviteľ nepreberá žiadnu zodpovednosť za ich prípadné poškodenie.

Zjavné kvalitatívne i kvantitatívne závady je Objednávateľ povinný pri prevzatí diela uviesť do odovzdávacieho protokolu. Ak tak neurobí, nemá následné právo tieto zjavné vady v reklamačnom konaní uplatniť.

Podľa platných noriem môže byť odchýlka montáže mimo os výplne max. 3 mm / bm, priehyb profilov kolmo v rovine okna je ± 2 mm / bm pre bielu farbu a ± 4 mm / bm pre farebný odtieň. Prípadná odchýlka alebo priehyb v súlade s normou , pokiaľ neovplyvňuje funkčnosť dodaného diela, nie je možné uznať ako reklamáciu.

V prípade, že v rámci platných podmienok nebude reklamácia uznaná ako oprávnená, má Zhotoviteľ právo požadovať od Objednávateľa úhradu vynaložených nákladov spojených s riešením reklamácie, najmä cestovné náklady, znalecké posudky atď.

V. Špecifikácia rozsahu záruky

Profily:

Objednávateľ je povinný odstrániť ochrannú kryciu fóliu na plastových profiloch najneskôr do 3 týždňov po prevzatí diela. Ak tak neurobí, môže dôjsť k neodstrániteľnej migrácii farbiva z fólie do PVC profilu.

Drobné závady a škrabance do veľkosti 3 mm v nie vyššom počte ako 5 na výrobok nie sú uznateľná závada. Škrabance a vrypy sú prípustné za podmienky, že súčet ich dĺžok nepresiahne 90 mm, pričom dĺžka jedného škrabanca môže byť maximálne 30 mm. Posudzuje sa zo vzdialenosti 2 m za bežného denného svetla.

Pri farebnej povrchovej úpravy je začistenie zvaru v rohoch rámov a krídel vykonané automaticky na CNC stroji tak, že prebytok zvaru je odfrézovaný a v mieste zvaru je ponechaná vlásočnicová linka, ktorá sa následne retušuje farbou. Tento postup je odporúčaný výrobcom plastových profilov Gealan, Nemecko.

Odstup krídla od rámu vo vodorovnom aj zvislom smere je nutným vymedzením krídla od rámu pre celkovú funkčnosť výrobku a nie je možné ju reklamovať ako závadu.

Rosenie rámov, krídel, kovania zvnútra miestnosti i zvonku nemožno uznať ako reklamáciu. Ide o fyzikálne javy spôsobené miestnym prostredím.

Izolačné sklá:

Po odovzdaní a prevzatí diela nemožno reklamovať akékoľvek mechanické poškodenie skla.

Rosenie skiel z vnútornej strany je spôsobená vysokou vlhkosťou v miestnosti, v spojení s nízkou vonkajšou teplotou a je dôsledkom nedostatočného vetrania. Nemožno uznať ako vadu výrobku.

Rosenie skiel z vonkajšej strany je spôsobené nočnou vonkajšou stratou tepla infračerveným žiarením voči jasnej oblohe a vysokou vlhkosťou v atmosfére. Jedná sa o fyzikálny jav, ktorý sám pominie nárastom vonkajšej teploty cez deň. Nemožno uznať ako vadu výrobku.

Pri použití izolačného skla s medzisklennými mriežkami nie je prípadné klepanie a drnčanie mriežok pri prechádzaní ťažkých nákladných automobilov či vlakov v ich blízkosti reklamovateľná závada. Tento jav je obvyklý a je spôsobený technológiou výroby. Drobné závady a škrabance do veľkosti 3 mm v nie vyššom počte ako 5 na výrobok nie sú uznateľná závada. Škrabance a vrypy sú prípustné za podmienky, že súčet ich dĺžok nepresiahne 90 mm, pričom dĺžka jedného škrabanca môže byť maximálne 30 mm. Posudzuje sa zo vzdialenosti 2 m za bežného denného svetla.

Samovoľné prasknutie skla po prevzatí diela môže byť spôsobené termálnym šokom, ktorý vznikne náhlym prehriatím určitého miesta v ploche skla, ktoré spôsobí vnútorné pnutie. Nalepenie akéhokoľvek materiálu na sklo, umiestnenie tmavých predmetov v blízkosti skla, umiestnenie zdrojov tepla v blízkosti skla môže mať za následok termálne šok, ktorý nemožno uznať ako vadu výrobku.

Vnútorné žalúzie:

Žalúzie nie sú určené k úplnému zatemnenie, ale len ku tieneniu.

Nemožno uznať ako reklamáciu nefunkčnosť ovládania spôsobenou pretrhnutím retiazky, postranných silónov, pretrhnutý rebríček atď. a ďalej potom šikmý chod lamiel v rámci tolerancie predpísanou STN.

Vonkajšie a vnútorné parapety:

Nemožno uznať ako reklamáciu:

• Mechanické poškodenie parapetov po prevzatí Objednávateľom • Zanedbaná údržba parapetov • Poškodenie parapetov nadmerným zaťažovaním • Drobné vady, ktoré sú menšie ako 3 mm a nepresahujú počet 3 na jednom výrobku. Táto drobná závada je zo vzdialenosti 1,5 m za denného svetla prakticky okom nerozoznateľná