

Záruční list výrobků z PVC

NA VÝROBKY TOVÁRNY NA OKNA A DVEŘE TERMO PROFIL A NA JINÉ ZBOŽÍ

I. VŠEOBECNÉ ZÁRUČNÍ PODMÍNKY PRO VELKOOBCHODNÍ ZÁKAZNÍKY

V případě, že se na výrobku nebo na zboží vyskytnou fyzické vady, má kupující nárok na plnění ze záruky v souladu s níže uvedenými pravidly:

1. **Zahájení záruky:** Záruka začíná s okamžikem vydání zboží a jeho odběru kupujícím.
2. **Podmínky nabytí nároků plynoucích ze záruky:** Kupující získává práva plynoucí ze záruky po plném vyrovnaní platby za zboží.
3. **Vliv reklamace na platby:** Podání reklamace kupujícího neopravňuje k pozastavení platby za zboží.
4. **Záruční doba:** Konkrétní záruční doby (počítané ode dne vydání oken a dveří/zboží) a jejich rozsah jsou stanoveny v tabulce, která je připojena na třetí straně záručního listu.
5. **Hranice zodpovědnosti poskytovatele záruky:** Záruka se vztahuje výhradně na vady vzniklé z příčin spočívajících v prodané věci.
6. **Způsob nahlášení reklamace:** Reklamace se hlásí elektronickou formou v zákaznickém panelu na stránkách: www.termoprofil.eu
7. **Povinnost ověření:** Kupující je povinen ověřit základy reklamace, včetně záruční doby, opodstatněnost nahlášení a jeho kompletnosti.
8. **Údaje k nahlášení:** Kupující je povinen uvést adresu, na níž byla nainstalována reklamovaná okna a dveře nebo zboží, podat důvod nahlášení, podrobně popsat reklamované zboží (např. číslo položky, počet) a také jasně definovat své požadavky.
9. **Dokumentace:** K nahlášení je nutné připojit fotodokumentaci, obzvláště v případě poškození nebo rozporu zboží s objednávkou. Jedna fotografie by měla zachycovat celý výrobek a druhá by měla představovat reklamovaný detail. Zasklívací vložky s viditelnými vadami je nutné fotografovat s měřítkem. Podrobné pokyny k fotografování zasklívacích vložek jsou dostupné na stránkách www.termoprofil.eu → **Partnerská zóna** → **Dokumenty ke stažení**. Video nahrávky zasílejte formou e-mailu na adresu serwis@termoprofil.eu
10. **Doplňování nedostatků:** V případě nedostatků nahlášení vás oddělení servisu a reklamací požádá o jejich doplnění. Do okamžiku doplnění se hlášení neposuzuje.
11. **Čas posouzení:** Kompletní nahlášení reklamace bude posouzeno ve lhůtě 21 pracovních dnů.
12. **Komunikace:** Rozhodnutí o uznání nebo zamítnutí reklamace bude odesláno přes zákaznický panel.
13. **Expertízy:** Pokud posouzení reklamace vyžaduje názor dodavatele nebo výrobce součásti výrobku, může se čas na její posouzení prodloužit.
14. **Rozhodnutí po expertíze:** V případě zamítnutí reklamace po expertíze nese kupující náklady na nové zboží nebo službu.
15. **Vracení reklamovaného zboží:** Reklamované zboží by mělo být vráceno ve lhůtě 2 měsíců ode dne dodání nového zboží bez vad. Neúčinné vypršení této lhůty se rovná závázání se kupujícího k úhradě ceny zboží, které obdržel v rámci realizace reklamace.
16. **Forma realizace záruky:** Rozhodnutí o opravě nebo výměně reklamovaného zboží činí výrobce.
17. **Snížení ceny:** V případě neodstranitelné vady nebo pokud by její odstranění vedlo ke snížení kvality výrobku, může posouzení reklamace spočívat ve snížení ceny se souhlasem kupujícího.
18. **Výměna součástí:** Nové díly bez vad budou v rámci záruky dodány zdarma. Zákazník zodpovídá za jejich výměnu v souladu se všeobecnými obchodními podmínkami pro obchodní partnery, bod V.

19. **Neopodstatněná nahlášení:** V případě neopodstatněného přivolání servisu hradí náklady na příjezd servisu kupující.
20. **Lhůta oprav:** Vady se odstraňují ve lhůtě do 21 pracovních dnů od uznání reklamace jako opodstatněné, ovšem v odůvodněných případech se může prodloužit (výměna konstrukčních dílů výrobku nebo z vážných objektivních příčin, např. povětrnostních podmínek nebo nedostupnosti součástí výrobku).
21. **Záruční doba: Záruční lhůta po provedení opravy nebo výměny zboží běží od začátku. Pokud byla na předmětu vyměněna samostatná součást, běží od začátku záruka právě na tuto součástku. Na zbývajících součástích pokračuje běh záruky ode dne zakoupení zboží.**
22. **Prodleva v posuzování:** K prodlevě nedochází, pokud kupující znemožnil opravu nebo posouzení reklamace prostřednictvím prohlídky na uvedené adrese v dohodnutém termínu. Pokud kupující dvakrát znemožní provedení opravy, přijímá se, že rezignoval na nároky plynoucí ze záruky.
23. **Přístup k výrobku:** Kupující je povinen zajistit svobodný přístup k výrobku za účelem jeho opravy nebo výměny. V případě vestavění výrobku je kupující povinen zajistit přístup k výrobku.
24. **Zodpovědnost výrobce:** Výrobce zodpovídá za vady výhradně do výše hodnoty zakoupené věci.
25. **Nedostupnost dílů:** Pokud byl díl vyžadující výměnu stažen z nabídky, vyhrazuje si výrobce právo nahradit ho dostupným výrobkem s podobnou funkcí.
26. **Kvalitativní převzetí:** Kupující je povinen (v souladu se všeobecnými obchodními podmínkami) zkontrolovat kvalitu a množství zboží při převzetí a zaznamenat případné zjevné vady v převodkách nebo v nákladním listu CMR (zjevné vady během převzetí: kvantitativní nesrovnalosti, barva, rozměry, dělení, veškerá mechanická poškození).
27. **Samostatná montáž:** Zodpovědnost za montáž leží na kupujícím nebo na jím zvolené montážní firmě.
28. **Přeprava a skladování:** Kupující je povinen dodržovat pravidla přepravy, skladování a převzetí zboží dostupná v návodu na skladování na webových stránkách výrobce.
29. **Integrita pravidel:** Záruční podmínky jsou integrální součástí „Pravidel provozu a údržby oken a balkonových dveří“.
30. **Výhradnost záruky:** Záruční podmínky mají smluvní charakter a vylučují další regulace.
31. **Záruka ze zákona:** S ohledem na to, že zboží zakoupené odběratelem je určeno k jeho dalšímu prodeji, **strany vylučují zodpovědnost výrobce plynoucí ze zákonné záruky vztahující se na vady zboží (čl. 558 § 1 občanského zákoníku).**

Vyloučení zodpovědnosti výrobce plynoucí ze zákonné záruky se však nevztahuje na smlouvy uzavřené po 1. lednu 2021 mezi výrobcem a fyzickou osobou, která uzavírá smlouvu přímo související s její podnikatelskou činností, pokud z obsahu této smlouvy vyplývá, že pro tuto osobu nemá profesionální povahu, vyplývající zejména z předmětu její podnikatelské činnosti, zpřístupněného na základě předpisů o Centrální evidenci a informacích o hospodářské činnosti (čl. 556(4) občanského zákoníku).

VÝROBKY, NA KTERÉ SE VZTAHUJE ZÁRUKA	DOBA PLATNOSTI ZÁRUKY
OKNO, BALKONOVÉ OKNO, BALKONOVÉ DVEŘE – PVC SYSTÉMY	5 let
VCHODOVÉ DVEŘE, POSUVNÉ DVEŘE – PVC SYSTÉMY OKNO, BALKONOVÉ OKNO, BALKONOVÉ DVEŘE S HLINÍKOVÝM PRAHEM OKNO A DVEŘE S NALEPENOU PŘÍČKOU	2 roky
ZASKLÍVACÍ VLOŽKA – TĚSNOST SPOJŮ s vyloučením spojení s ornamentálním, pískovaným, leptaným, kaleným a smaltovaným sklem	5 let
ZASKLÍVACÍ VLOŽKA podle polské normy a Technických kritérií Ústavu skla a keramiky a podle vizuálního hodnocení kvality skleněných výrobků	2 roky
NEPRAVOÚHLÉ OKENNÍ A DVEŘNÍ RÁMY (kruhy, oblouky, trojúhelníky, lichoběžníky apod.)	2 roky
TĚSNĚNÍ (stálost a odolnost vůči atmosférickým podmínkám)	2 roky
VNITŘNÍ A VENKOVNÍ STÍNÍCÍ SYSTÉMY rolety, žaluzie, sítě proti hmyzu, plisé	2 roky
GARÁŽOVÁ VRATA	2 roky
DOPLŇKOVÉ VYBAVENÍ Madlo, klika, dveřní madlo, zavírač dveří, hygro řízený nebo mechanický větrací otvor, otvírač průhledu, zámek, elektrozámek, patentní vložka, kryt a záslepka apod. venkovní a vnitřní parapet, dveřní výplně (ozdobný a PVC panel) a jiné obchodní výrobky	2 roky
MONTÁŽ OKENNÍCH A DVEŘNÍCH RÁMŮ provedená výhradně jejich výrobcem	2 roky

II. ZÁRUKA NEZAHRNUJE:

projevy vad, deformací a mechanických, tepelných, chemických poškození, k nimž došlo v důsledku:

- Mechanických poškození (profilů, zasklívacích vložek a jiných obchodních výrobků) nenahlášených při převzetí zboží.
- Poškození dekorativních fólií v barvách s třpytivou a matnou strukturou podle platných vzorníků.
- Přípustných vad PVC profilů (dle kritérií kvalitativního posouzení okenních a dveřních profilů z PVC).
- Prasklin zasklívacích vložek způsobených vlivem vnějších mechanických nebo tepelných faktorů (riziko prasknutí vzrůstá v případě nerovnoměrného zahřátí povrchu skla, např. přes částečně zakryté okno, zacílení vzduchu z rozvodů topení nebo klimatizace a v důsledku vnějšího tlaku na sklo nebo práce zdiva), netýká se prasklin zasklívacích vložek zaznamenaných při dodání.
- Vad zasklívacích vložek (přípustných) v souladu s kvalitativními kritérii dvojskel.
- Instalace okenních a dveřních ráků a dalších výrobků se zjevnými vadami.
- Nesprávné montáže objednaných výrobků (neshodující se s „Pokyny pro montáž okenních a dveřních ráků“ a s „Pravidly provozu oken a dveří“), které tvoří přílohy č. 1-4 k VOP.
- Nesprávné přepravy okenních a dveřních ráků/obchodních výrobků kupujícím (v rozporu s pokyny pro skladování, přepravu a vlastní odběr oken a dveří).
- Nesprávného skladování nebo uchovávání okenních a dveřních ráků kupujícím (bez zastřešení, ventilace, bez uvolněných přepravních popruhů, ovinuté stretch fólií, vystavené přímému působení slunečních paprsků).
- Zanedbání činností po montáži okenních a dveřních ráků, včetně neodstranění ochranné fólie na profilech.
- Regulace kování a zasklívacích podložek (vzniklých v důsledku provozu a sil působících na okenní a dveřní ráky).
- Údržby okenních a dveřních ráků a dalších výrobků.
- Znečištění skel, kování a profilů (malta, barva, suť, sádra apod.).
- Používání zboží i přes jeho zjištěnou vadu.

15. Poškození okenních a dveřních ráků a dalšího zboží používáním kupujícím, např. čištění ostrými nástroji, abrazivními přípravky a žiravinami.
16. Přírozeného opotřebení součástí, dílů a příslušenství způsobeného jejich běžným provozem.
17. Vadné konstrukce budovy, do níž byly okenní a dveřní ráky nainstalovány.
18. Nesprávné opravy nebo úpravy okenních a dveřních ráků provedené kupujícím nebo třetími osobami.
19. Nevhodné ventilace a nesprávného používání okenních a dveřních ráků (především nevětrání místností a příliš nízká teplota v interiérech), což se pojí s výskytem plísně nebo zamlžením a zamrznutím zasklívacích vložek a okenních profilů z vnitřní a vnější strany místnosti. Tento jev je způsoben rozdílem teplot nebo vysokou vzdušnou vlhkostí.
20. Optických efektů – jev duhy vznikající na sklech v důsledku interference světelných vln, tzv. Newtonův kruh.
21. Nepodstatných vad výrobků, které zůstávají po nainstalování neviditelné a neovlivňují hodnotu a funkci.
22. Barevných odchylek (odstínů) zasklívacích vložek, k nimž může dojít, obzvláště při objednávání dalších oken a jsou důsledkem změn v samotném materiálu nebo neustále se vyvíjející technologie výroby.
23. Vad způsobených použitím nevhodných montážních materiálů (silikony, lepidla apod), které mohou chemicky reagovat se součástmi zboží výrobce.
24. Barevných odchylek (odstínů) okenních profilů, rozdílů v lesku, rozložení kresby dřeva nebo vzoru, které závisí na výrobcích dekorativních fólií a na výrobcích profilů, a mají za úkol v co nejvyšší míře imitovat strukturu dřeva. Rozdíly se mohou vyskytnout především u objednávek a reklamačních výměn týkajících se dalších oken a jejich součástí a jsou výsledkem změn v samotném materiálu nebo neustále se vyvíjející technologie výroby.
25. Deformací ráků a křidel, které byly instalovány v rozporu s montážními pokyny a překračují níže uvedené hodnoty:
 - odchylka od vertikály a horizontály při délce prvku do 3000 mm přesahující 1,5 mm/1 m rozdíl v úhlopříčkách ráků a křidel větší než 2 mm – při délce dílu do 2 m a větší než 3 mm při délce nad 2 m nebo deformace ráku přesahující 1,5 mm/1 m.
26. Deformace panelů a PVC výplní s tloušťkou: 36, 40, 44, 48 mm s plochou do 1m² nebo jejichž výška překračuje 1700 (všechny barvy kromě bílé). To se netýká panelů se strukturou TRD.
27. Vad dveřních křidel a rozšířených křidel, v nichž byly použity dva sloupky/příčky nebo více.
28. Mechanických poškození v podobě deformací spojek a komorových lišt, které nebyly pro přepravu oříznuty na velikost do 3 m.
29. Vad rolet, vrat, fasádních žaluzií způsobených:
 - a) absencí pevné opory,
 - b) nesprávným připojením elektroinstalace osobou bez SEP oprávnění (to potvrdí expertíza),
 - c) nepřipojením setrvačné brzdy na rolovacích vratech,
 - d) nepřístupností revizního poklopu,
 - e) neodstraněním dolní zátky vodící lišty před montáží parapetu,
 - f) dekódováním pohonů v důsledku plynutí času (více než 3 měsíce po instalaci), napětových špiček (přítomnost fotovoltaických panelů v budově, kde jsou rolety/vrata/fasádní žaluzie připojeny k síti) a připojením ke generátorům elektrické energie,
 - g) nesprávnou obsluhou (např. trhání, údery, nevhodný úhel svinutí manuálně ovládané rolety),
 - h) zamrznutím dílů s pohony bez přetížení nebo
 - i) nesprávnou montáží vrat, rolet, fasádních žaluzií.
30. Poškození způsobených (přímo nebo nepřímo) vnějšími událostmi, jako jsou: zaplavení, silný vítr, požár, výbuch, důlní škody, zřícení budovy, vloupání, vojenské operace apod.

Prohlašuji, že jsem se seznámil s obsahem těchto záručních podmínek, jimž rozumím a přijímám je.

Platí od **01.04.2025 r.**