

Reklamační řád a záruční podmínky firmy BFHM spol. s r.o.

1. Délka záruční doby
 - a) Záruční doba se řídí dle uzavřené smlouvy mezi objednatelem a firmou BFHM spol. s r.o.
 - b) Neposkytne-li objednatel potřebnou součinnost při předání a převzetí díla nebo při převzetí objednaného zboží nebo nepřevezme-li objednatel dílo či zboží bez vážných důvodů, neodpovídá firma BFHM spol. s r.o. za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí objednateli.
 - c) Jestliže uzavřená smlouva upravuje některé otázky reklamací a záručních dob jiným způsobem než tento reklamační řád, je upřednostňována vždy příslušná smlouva – v ostatních otázkách, které neřeší příslušná smlouva, se uplatňuje tento reklamační řád.
2. Místo a způsob uplatňování reklamací a průběh odstraňování reklamovaných vad
 - a) K reklamaci lze přijmout pouze vady na zboží, které bylo nebo je v sortimentu firmy BFHM spol. s r.o. a u něhož je prokázán původ smluvním vztahem s firmou BFHM spol. s r.o.
 - b) K reklamaci nelze přijmout zboží, u něhož uplynula záruční lhůta
 - c) Reklamaci je vždy nutno podat písemně, prokazatelnou formou (dopis na adresu BFHM spol. s r.o., 403 36 Tisá 87, e-mail na adresu bfhm@bfhm.cz). Mimo identifikace zboží a doložení jeho původu je potřeba uvést:
 - Podrobný popis reklamované závady, popřípadě fotografie
 - Adresu a telefonické pojení na konečného objednatele, kde je reklamované zboží umístěno
 - Číslo smlouvy nebo objednávkyKaždá reklamační žádost musí být natolik určitá, aby z ní bylo možno určit charakter reklamované vady.
 - d) Reklamační žádost není možná a nebude vyřízena, pokud objednatel při návštěvě servisního technika nepředloží originální stejnopis smlouvy o dílo, popř. kupní nebo jiné smlouvy či objednávky řádně uzavřené s firmou BFHM spol. s r.o.
 - e) Firma BFHM spol. s r.o. započne s odstraňováním řádné reklamované a uznané vady nejpozději do 10 dnů ode dne uplatnění reklamace, nebude-li s objednatelem dohodnuta doba jiná. Delší doba je nezbytná např. pro odstranění reklamovaných poškození některých druhů profilů (rámů i křídel), kování, některého příslušenství a rovněž pro kompletní výměnu celého reklamovaného prvku. Dohoda o prodloužení lhůty k odstranění reklamované vady musí být obsažena v reklamačním protokolu, popřípadě v jiné písemnosti.
 - f) Ke každé reklamaci je sepisován reklamační protokol, který podepisují obě smluvní strany.
 - g) Firma BFHM spol. s r.o. je oprávněna požadovat veškeré účelně vynaložené náklady spojené s vyřizováním reklamace (provozní náklady, náklady na případné znalecké posudky, poštovné, správní a soudní poplatky a podobně), jestliže bude zjištěno, že objednatelem reklamovaná vada není vadou oprávněně reklamovatelnou.
3. Vady vyloučené z možnosti reklamace
 - 3.1. Obecné zásady
Jako reklamace nemohou být uznány vady na zboží vzniklé:
 - a) Mechanickým poškozením, nesprávným seřizením a údržbou po okamžiku předání a převzetí díla nebo zboží
 - b) Neodbornou montáží objednaného a dodaného zboží (montáž nebyla zajištěna firmou BFHM spol. s r.o.)
 - c) Používáním v podmínkách, které mohou negativním způsobem ovlivnit vlastnosti dodaného zboží (např. vady projektu a materiálů použitých při stavě, zvýšená vlhkost, prašnost,....)
 - d) Vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla nebo zboží
 - e) Neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany objednatele (např. seřizování prováděné jiným způsobem než dle předepsaného způsobu – návodu k seřízení, který objednatel dostává při převzetí díla nebo zboží a další úkony realizované svépomocí, které zasahují především do konstrukčních částí dodaného zboží)
 - f) Poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. záplavy, požáry, krupobití a podobně)
 - g) Seřízení se nepovažuje za záruční vadu. Objednatel při předání a převzetí objednaného zboží dostává návod na údržbu a obsluhu a také návod na seřízení.
 - 3.2. Profily – popis vad vyloučených z možnosti reklamace
Reklamovatelné jsou vady, jež brání řádnému užívání zboží a znehodnocující jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady vychází z následujících zásad, jejichž splnění a dodržení se objednatel může dovolat.
 - a) Estetické (optické) vady jsou posuzovány při denním světle ze vzdálenosti 1,5 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné,

nejdou reklamovatelné (všeobecně jsou povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 1 mm přípustné neboť jsou zpravidla prostým okem nerozpoznatelné)

- b) Plošné vady povrchové vrstvy dodaného zboží, mezi které se řadí např. barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, je-li jejich plošný rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku (v případě okna a dveří se posuzuje křídlo a rám zvlášť)
- c) Škrábance a vrypy jsou přípustné za podmínky, že součet jejich délek na jednom prvku je menší než 90 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm
- d) Průhyb bílých i barevných PVC profilů kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí ± 2 mm na běžný metr délky. U dveří (balkónových nebo vchodových) může deformace dosáhnout až 4,5 mm. Deformace vzniklá zejména u barevných profilů je podmíněna rozdílem teplot mezi vnitřním a vnějším klimatem. I při deformaci prvku musí být zachována funkčnost /spárová těsnost, těsnost vůči nárazovému dešti a funkce zavírání)
- e) Za vadu se nepovažuje znehodnocení PVC profilů vzniklé v důsledku pozdě odstraněné ochranné fólie. Maximální doba pro odstranění fólie po předání a převzetí díla (i po dílčím předání a převzetí) nebo po převzetí objednaného zboží je 1 měsíc
- f) Výrobní odchylky rozměrů prvků jsou přípustné, jestliže nepřekročí maximální dovolené hodnoty dle následující tabulky (na běžný metr výrobků): šířka a výška rámu $\pm 3,0$ mm; tloušťka a šířka vlysu rámu a křidel $\pm 1,0$ mm; šířka a výška křidel $\pm 3,0$ mm; rozdíl délek úhlopříček křidel a rámu pravoúhlých oken a dveří $\pm 3,0$ mm spára mezi rámem a křídlem $\pm 2,0$ mm

Konstrukční prvky, u nichž dále může dojít k rozdílnosti odstínu nebo hrubosti povrchu (vystupující letokruhy) jsou zasklivačí lišty, nalepovací příčky a krycí lišty.

Tyto skutečnosti nemůže výrobce ovlivnit, vyhrazuje si proto odpovědnost za použitý odstín, nikoliv za podobnost se vzorkem.

3.3. Skleněné výplně – popis vad vyloučených z možnosti reklamace

Za závadu izolačního skla se nepovažuje:

- a) Kondenzace vzdušné vlhkosti na vnějších plochách izolačního skla (rosení). Tvorba kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je podmíněna hodnotou koeficientu prostupu tepla izolačního skla, relativní vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Je podporována omezenou cirkulací vzduchu (slabým či žádným větráním, žaluziemi, záclonami a podobně) a zdroji vlhkosti ve vnitřním prostředí. Při naměřených hodnotách vzdušné vlhkosti v místnosti nad 40% se zvyšuje pravděpodobnost vzniku kondenzace na ploše okna směrem do místnosti, která není považována za vadu výrobku, nýbrž za nedodržení parametrů vnitřního prostředí předepsanou normou ČSN.
- b) Prasklina ve skle. Zatížením skla za použití síly – typicky úderem, nárazem pohyblivých částí prvku, pohyby konstrukce rámu či kontakty s konstrukcí, popřípadě i jiným způsobem, může vést k lomu skla. Lom (prasklina) skla vniklá tímto druhem zatížení není zásadně záruční vadou.

Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží a rezonující mezisekelní příčky (mřížky).

Sklo není ve své ploše homogenní materiál. Při orosení se rýsují veškeré anomálie skla. Jedná se o technologické stopy na struktuře skla, která nebrání průhledu a tyto vady nelze reklamovat.

Sklo se posuzuje v suchém stavu ze vzdálenosti 1 metr.

Dovolený rozsah vad na 1m² skla je uveden v tabulce:

Bubliny a bodová poškození	Uzavřené průhledné	Do 0,6 mm bez omezení, nikoliv však ve shlucích
		Do 2 mm – 4 ks
		Do 3 mm – 2 ks
		Do 5 mm – 2 ks
	Uzavřené a neprůhledné	Nepovolují se
Kamínky		Nepovolují se
Škrábance	Vlasové	Do 20 mm bez omezení, nikoliv však ve shlucích
		Do 50 mm – 7 ks
		Do 100 mm – 5 ks
	Hrubé	Nepovolují se

Vysvětlivky:

Škrábanec vlasový – ostré mechanické poškození povrchu skla ve tvaru čáry, zjizvitelné jen zevrubnou prohlídkou (provádí se pod jakýmkoliv úhlem a z jakékoliv vzdálenosti).

Škrábanec hrubý – ostré mechanické poškození povrchu skla ve tvaru čáry, k jejímuž zjištění není třeba zevrubné prohlídky

- 3.4. Žaluzie – popis vad vyloučených z možnosti reklamace.
Za závadu žaluzie se nepovažuje:
- Částečné nebo celkové opotřebení výrobku
 - Nedoklápění lamel (při posouzení se vychází z pravidla, že skrz staženou žaluzii nesmí být mezi lamelami při kolmém pohledu vidět na rovinu skla).
 - Světelné netěsnost po stranách žaluzie mezi lamelami a zasklívací lištou, pokud nepřesahuje max. přípustnou tolerance 5 mm (měřena nejmenší vzdálenost lamela – zasklívací lišta).
 - Šikmý chod v horizontální rovině. Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou ± 5 mm.
- 3.5. Parapety – popis vad vyloučených z možnosti reklamace
Posouzení oprávněnosti reklamační vady vychází z následujících zásad:
- Mechanická poškození a optické vady. Estetické (optické) vady jsou posuzovány při denním světle ze vzdálenosti 1,5 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné, nejsou reklamovatelné (všeobecně jsou povrchové vady jakékoliv charakteru o velikosti menší než 1 mm přípustné, neboť jsou zpravidla prostým okem nerozpoznatelné)
 - Různodruhá povrchová poškození. Povrchová poškození vnitřních i vnějších parapetů (např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu) jsou přípustná jen tehdy, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku.
 - Přesah parapetu přes líc fasády. Dovolенý přesah venkovního parapetu přes líc vnější fasády nebo zdiva je 2-7 cm.
- 3.6. Síť proti hmyzu – popis vad vyloučených z možnosti reklamace.
Jako reklamace sítě proti hmyzu nebudou znány následující vady:
- Běžná opotřebení výrobku (odřetí laku, deformace profilu rámu sítě, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíků nevhodnou manipulací a podobně).
 - Vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům.
 - Vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné manipulace a instalace
 - Částečná netěsnost sítě na straně srazu v horní a dolní části u dvoukřídlého plastového okna
 - Rozměr sítě v případě, že v místě osazení do rámu okna není mezi rámem sítě a rámem okna mezera větší než 5 mm.
- 3.7. Venkovní rolety
- Délka vodících lišt standardně končí na spodním okraji rámu okna a vodící lišty nedosahují na venkovní parapet, pokud si zákazník jině provedení smluvně neobjednal.
- 3.8. Montážní práce – popis vad vyloučených z možnosti reklamace
V rámci montážních a stavebních prací realizovaných v rámci smluvního vztahu s firmou BFHM spol. s r.o. se neuznávají následující vady nebo zásahy:
- Odchytky při osazení menší než dovolené. Maximální dovolená odchylka je dána tolerancí bubliny mezi ryskami v bublinkové vodovaze (jiné nástroje pro určení vodorovného no svislého směru se pro tyto účely neuvažují). Vzhledem k tomuto požadavku je stanovena max. dovolená odchylka 3 mm/bm v každém směru.
 - Vlasové praskliny vzniklé ve štku zednického začíštění a praskliny v napojení rámu okna na ostění, pokud nebyla při montáži okna použita začíšťovací APU lišta.
 - Další zásahy nerealizované pracovníky firmy BFHM spol. s r.o. v konečném důsledku způsobí ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací.
4. Závěrečná ustanovení
- Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v tomto reklamačním řádu, se přihlíží k výrobním standardům v oblasti otvorových výplní a ke všeobecnému stavu techniky.
 - Tento reklamační řád ve znění účinném k 01.01.2017 byl řádně schválen vedením firmy BFHM spol. s r.o.