REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Úvodní ustanovení

1.a. Tento reklamační řád (dále jen RŘ) se řídí platnými ustanoveními Občanského zákoníku (z.č. 89/2012 Sb.) a zákona o ochraně práv spotřebitele a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen "zboží") nebo dílo u něhož jsou v záruční době uplatňována práva objednatele z odpovědnosti za vady (dále jen "reklamace").

1.b. Dodavatel je obchodní společnost OKNA Triogas s.r.o. se sídlem Křižná 184/36, 757 01 Valašské Meziříčí IČ:27788423, DIČ: CZ27788423 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 29705.

1.c. Odběratel je subjekt, který s dodavatelem uzavřel smlouvu o koupi zboží , nebo smlouvu o dílo.

1.d. Platné znění tohoto reklamačního řádu je publikováno na webových stránkách společnosti OKNA Triogas s.r.o. (www.triogas.cz) a je k dispozici na všech pobočkách společnosti v tištěné podobě.

1.e. Odběratel byl před uzavřením smlouvy, popřípadě před objednáním zboží seznámen s RŘ. Za seznámení se s RŘ se považuje i jeho doručení elektronickými prostředky odběrateli, jejich zveřejnění v místě prodeje zboží přístupném odběrateli při jeho objednání nebo převzetí, jejich zveřejnění na internetových stránkách dodavatele (www.triogas.cz). Uzavřením smlouvy, popř.odběrem zboží, odběratel souhlasí se zněním aktuálně platného RŘ a potvrzuje, že se s ním seznámil.

2. Výrobky a služby zahrnuté do záruky, záruční doba

2.a. Tato záruka se vztahuje na

- plastová a hliníková okna, výklady a dveře (vchodové, balkónové), profilové doplňky a příslušenství k oknům a dveřím
- rolety
- žaluzie interiérové horizontální a vertikální, žaluzie venkovní, sítě proti hmyzu, venkovní a vnitřní parapety, větrací mřížky, samozavírače, dveřní kování, pákové ovladače apod.
- montážní a demontážní práce spojené se zhotovením díla

2.b. Záruční doba činí:

- na plastové a hliníkové prvky dodávané společnosti Okna Triogas s.r.o. činí 10 let.
- na příslušenství, které není standardně dodáváno s plastovými a hliníkovými prvky (žaluzie, rolety, sítě proti hmyzu a podobně) činí 24 měsíců.
- na montážní a zednické práce tvořící součást dodávky činí 24 měsíců.
- část záruční doby překračující 24 měsíců (povinná záruční doba pro veškeré spotřební zboží) tvoří tzv. prodlouženou záruční dobu, během níž se průběh případné reklamace řídí v celém rozsahu řádně uzavřenou smlouvou mezi zákazníkem a společností Okna Triogas s.r.o.

Řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností Okna Triogas s.r.o., může záruční doby uvedené v odstavci 2b prodloužit, popřípadě i vyloučit. Stanoví-li příslušná smlouva po dohodě se zákazníkem záruční dobu delší či kratší než 60 měsíců (avšak vždy v minimální délce alespoň 24 měsíců, jde-li o prodej, montáž nově vyrobených plastových a hliníkových prvků), řídí se průběh případné reklamace v celém rozsahu příslušnou smlouvou. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi odběratelem a společností Okna Triogas s.r.o. upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odchylně od tohoto reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva. V ostatních otázkách, příslušnou smlouvou neřešených, se uplatní tento reklamační řád.

2.c. Záruční doba počíná běžet ode dne předání a převzetí díla, zboží. Odmítne-li odběratel bezdůvodně zboží či dílo převzít, záruční doba počíná běžet ode dne, kdy mu dodavatel umožnil se zbožím, dílem volně nakládat. Do záruční doby se nepočítá doba ode dne přijetí reklamace dodavatelem do doby, kdy reklamovaná vada byla odstraněna. V případě dodání nového výrobku začíná na tento výrobek běžet nová záruční doba, a to ode dne předání odběrateli.

3. Odpovědnost za vady zboží, díla

3.a. Dodavatel odpovídá v plném rozsahu za vady díla zjištěné při předání díla, po předání díla v rámci poskytované záruky za jakost díla, jen v případě, že tyto vady byly způsobeny porušením jeho povinností.

3.b. Dodavatel neodpovídá za vady způsobené běžným opotřebením, za vady díla, zjištěné po předání díla, pokud tyto byly způsobeny porušením povinností odběratele, zvláště při:

- nevhodném užívání nebo manipulaci, nedodržení návodu na použití a údržbu, zanedbání pravidelné péče
- jakémkoli zásahu do konstrukce výrobků
- poškození díla třetí osobou (např. při zednických pracích, omítání, svařování apod.),
- poškození díla vlivem vad stavební konstrukce (nestabilita, sedání, nevhodné kotvení, statické zatěžování rámů a křídel apod.)
- poškození (nefunkčnost) díla (zboží) z důvodu stavební nepřipravenosti otvoru v den montáže
- vady způsobené odstraněním distančních podložek a vyrovnávacích klínku při pracích navazujících na stavbě
- vady díla vyplývající z dodatečně odběratelem požadovaného nevhodného členění zhotovovaných výrobků, na které byl odběratel předem dodavatelem písemně upozorněn
- vady způsobené vystavením zhotovených výrobků extrémním podmínkám (agresivní prostředí, prašnost apod.)
- poškození díla živelnou pohromou nebo jinou neodvratitelnou událostí (vyšší mocí)
- neodborně provedené montáži (u kupních smluv, kdy montáž prvků zajišťuje odběratel)
- použití vadné věci dodané odběratelem, ke zhotovení díla
- vady, na které byl odběratel upozorněn před montáží či dodáním a na které odběrateli byla poskytnuta sleva z důvodu těchto vad.

3.c. Odběratel nebo jeho zástupce při předání je povinen si zboží (dílo) prohlédnout, zkontrolovat jeho množství, jakost a ihned oznámit dodavateli zjevné vady. Dodavatel neodpovídá za vady zboží (díla), které mohly být zjištěné odběratelem již při jeho převzetí.

4. Druhy vad

4.a. Z hlediska charakteru může mít dílo (zboží) vady právní a fyzické.

4.b. Právní vady má dílo, pokud je zatíženo právem třetí osoby. Dodavatel prohlašuje, že žádné jim dodané dílo (zboží) není takto zatíženo. Právní vadu má dílo (zboží)v držení odběratele, pokud tento neuhradí dodavateli sjednanou cenu za dílo (kupní cenu) v plném rozsahu a dílo prodá nebo předá třetí osobě.

4.c. U fyzických vad se dle možnosti zjištění nebo projevení může jednat o vady zjevné nebo skryté. Za vady zjevné jsou považovány nedostatky zjistitelné při předání díla (zboží) nebo bezprostředně po něm. Skryté vady se projeví po delší době užívání díla (zboží) a nelze je zjistit předchozím způsobem.

4.d. U fyzických vad se dle možnosti odstranění může jednat o vady odstranitelné nebo neodstranitelné. Za odstranitelné vady se považují vady, kdy jejich odstraněním netrpí vzhled, funkce a kvalita výrobků a oprava může být provedena v řádně stanovené lhůtě.

5. Způsob reklamování vad

5.a. Každá reklamace výrobku, zboží či služby musí být odběratelem uplatněna prokazatelně osobně, telefonicky, písemnou formou na adresu sídla dodavatele nebo kterékoli pobočky, anebo prostřednictvím elektronické pošty na adresu servis@triogas.cz, triogas@triogas.cz , s jednoznačnou identifikací výrobku, s uvedením čísla zakázky (smlouvy), popisu závady, jména a kontaktních údajů reklamujícího, a to bez zbytečného odkladu po zjištění vady, nejpozději však:

- na množství nejpozději při převzetí zakázky
- na lom skla nejpozději při převzetí zakázky
- na vnější škrábance a další zjevná poškození nejpozději při převzetí zakázky
- na škrábance prokazatelně vzniklé ve výrobě (např. uvnitř izolačního skla) – do šesti měsíců ode dne dodávky
- na zjevné vady rozměrové, chybné provedení, složení skel či meziskelních příček, vadné díly kování, vady montáže a jiných prací. – nejpozději do tří dnů od předání a převzetí díla (zboží)
- skryté vady – nejpozději do konce záruční doby

5.b. Odběratel je povinen zabezpečit uchování díla ve stavu zjištění reklamace až do okamžiku prohlédnutí reklamované vady odpovědným zástupcem společnosti Okna Triogas s.r.o., jinak mu není možné přiznat právo z vad díla.

5.c. Dodavatel je povinen bez zbytečného prodlení (ve standardních případech do pěti pracovních dnů, ve složitých případech do třiceti dnů) po obdržení reklamace odběrateli oznámit, zda reklamaci uznává či nikoli, a sdělit odběrateli, v jakém termínu zahájí odstraňování reklamovaných vad. Dle §19 odst. 3 - Zákona o ochraně spotřebitele je dodavatel povinen odstranit reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, nedohodne-li se prodávající a kupující na delší lhůtě. V případě

prodloužené záruky (tj. záruky delší než 24 měsíců) se prodávající (dodavatel) a kupující (objednatel) vzájemně dohodli na prodloužení lhůty na odstranění reklamace do 60 dnů.

5.d. Předmětem reklamace může být pouze výrobek či dodávka, na němž je vada bránící řádnému užívání. Osobní újmy a jakékoli jiné následné a nepřímé škody nejsou do této záruky zahrnuty.

5.e. Způsob odstranění reklamované vady je na volbě dodavatele (seřízení, oprava či výměna prvku, poskytnutí přiměřené slevy), pokud se obě strany nedohodnou jinak.

6. Rozsah záruky

6.a. Záruka se vztahuje na tvarovou a barevnou stálost profilů, izolačního skla, PVC panelů, dveřních výplní, vitráží, venkovních a vnitřních parapetů, gumového těsnění, funkčnost kování, soudržnost konstrukčních spojů.

6.b. Plastové a hliníkové profily (rámy a křídla) s vadami, na něž se vztahuje záruka na jakost, jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Záruka se nevztahuje na:

- poškození povrchových ploch způsobená nesprávným čištěním nebo zanedbáním pravidelné péče. To platí především pro silné a špatně odstranitelné nečistoty. Poškození, způsobená agresivními nebo abrazivními čisticími prostředky, znečištění způsobená nadměrným působením prostředí, ve kterém se stavba nachází (zvýšená vlhkost, prašnost, emise apod.) nepodléhají záruce.
- záruka se rovněž nevztahuje na zbarvení, vyvolané chemickými reakcemi (např. částice zinku, látky vyplavené z eternitových fasád, eternitových parapetů apod.)
- přirozené opotřebení povrchů deformace a změny profilů způsobené vadnou konstrukcí stavby
- změny profilů způsobené odběratelem z důvodu nedodržení pokynů dodavatele na odstranění krycí ochranné fólie nejpozději do 14 dnů od data předání a převzetí díla (barevné a statické změny, deformace apod.). Při hodnocení optických vad (škrábance, rýhy, nerovnosti apod..) je rozhodující přímý ohled na pohledovou plochu. Posuzování se provádí z přiměřené pohledové vzdálenosti, která činí u vnějších (exteriérových) ploch 2 m a odstup při hodnocení vnitřních (interiérových) ploch 2 m. Hodnocení vnějších ploch se provádí při rozptýleném denním světle, vnitřní plochy je nutno posuzovat při běžném difúzním (ne bodovém, nebo šikmém) osvětlení z **přirozeného pozorovacího úhlu**. Důležité je při provádění vzhledového hodnocení zaujmout postoj nezatíženého pozorovatele, tedy bez upoutávání pohledu na konkrétní, předem definovaná, či označená místa. Před praktickým provádění hodnocení je nutné, nejprve odstranit stopy způsobené užíváním např. otisky rukou, otisky těsnění, či stopy po čisticích prostředcích ap. **Hodnotitel musí mít na paměti, že předmětem optického hodnocení (posouzení) je stavební výrobek, nikoliv bytový doplněk**. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat). Bodová a plošná poškození povrchu rámů nebo křídel a vady, jako např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, je -li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom plastovém nebo hliníkovém prvku (rám, křídlo). Škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom plastovém nebo hliníkovém prvku je menší než 100 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm. Obdobně se posuzují vady u plastových komůrkových parapetů.

6.c. Izolační dvojsklo, trojsklo : vadou ani zhoršením jakosti izolačního skla nejsou a z reklamací jsou vyloučeny:

aa) jeho přirozené fyzikální, chemické a jiné objektivní přírodní vlastnosti věcí, ze kterých jsou zhotoveny, ani změny na nich, ke kterým v budoucnu dochází přirozenými fyzikálními a chemickými procesy:

- interference ve formě spektrálních barev, které jsou optickým jevem překrývání dvou nebo více světelných vln při setkání v jednom bodě. Vznikají náhodně a nedají se ovlivnit
- efekt dvojskel
- Izolační dvojsklo má uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování, při změnách teploty, tlaku vzduchu vznikají krátkodobé konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí a tím i optická zkreslení. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek. Nejvíce je tento jev viditelný u skel se zvýšenou světelnou reflexí (zrcadlem).
- smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstů, etiket, vyhlazovacím prostředkům apod. . Při vlhkém povrchu skla způsobeném rosením, deštěm nebo vodou při čištění, se může rozdílná smáčivost stát viditelnou.
- anizotropie u tvrzených skel vzniká u skla, které bylo ošetřeno předpínacím procesem. Rozdílnými zónami napětí vzniká dvojitý lom světelných paprsků, zviditelňují se spektrálně barevné kruhy, motivy mraků apod. Anizotropie se projevuje rušivými optickými jevy na kaleném skle, které se zvýrazňují při určitých světelných podmínkách a polarizovaném světle. Projevují se jako různé vzory a ornamenty. Tento jev je pro tepelně zpracované sklo fyzikálně podmíněný a charakteristický a nemůže být předmětem reklamace. Vzniká jako dvojlomný efekt ve skle s rozdílným napětím ve svém průřezu.
- optická deformace u tvrzených skel. V průběhu procesu tepelného tvrzení je horké sklo v kontaktu s keramickými válečky, kde dochází ke zhoršení nerovnosti povrchu k povrchové deformaci, známé jako „ válečková vlna. Válečkovou vlnu lze obecně zaznamenat v odrazu. Skla, jejichž tloušťka je větší než 8 mm mohou vykazovat znaky drobných vtisků v povrchu. prasklina ve skle, příčinou které je zejména tepelně indukované napětí, nebo pohyb konstrukce rámu, příp. kontakty s konstrukcí při používání (rána, náraz pohyblivé části prvku, působení tepelně indukovaného napětí, pohyb konstrukce rámu apod.). Izolační skla s duplexem nesmí být vystavena mrazům (nedokončené stavby kde dochází ke konkávnímu prohnutí) a tím prasknutí pod duplexem. Pokud by bylo pnutí, nebo prasknutí skla přítomno již před zpracováním, toto zpracování by nebylo možné, sklo by se nedalo řezat a neprošlo by lisem, kde je tlak 3,5 barů.
- izolační sklo s meziskelními mřížkami. Klepání mřížek při manipulaci s okny, dveřmi nebo drnčení při projíždění těžkých automobilů po blízké komunikaci není na závadu a vyplývá to z technologie výroby a použitých materiálů. Jakákoliv mřížka nebo DUPLEX zhoršují hodnotu koeficientu prostupu tepla a nikde se neměří ani neuvádí o kolik. Z podstaty těchto prvků vyplývá, že tvoří tepelný most uprostřed dvojskla. Nelze zabránit důsledkům vyplývajícím ze změn délky meziokenních příček způsobených změnou teploty v meziskelní dutině. Viditelné řezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny výrobou. Odchylky od pravoúhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit při zohlednění výrobních a montážních tolerancí. Maximální odchylka rastru polí: do 1 m délky +/- 2 mm nad 1 m délky +/- 3 mm, maximální odchylka křížových a ostatních spojů +/- 1,5 mm.

Škráby, skvrny, otřepy, nečistoty jsou povoleny nerozeznatelné při běžném pohledu ze vzdálenosti 1,5 metru, u ohýbaných meziskelních příček povolena deformace tvaru profilu příčky + mírné zvlnění profilu, které je dáno fyzikálními vlastnostmi materiálu. Vnější kondenzace na izolačních sklech se může objevit jak uvnitř, tak vně budovy. Pokud nastane uvnitř budovy, jde většinou o vysokou vlhkost v místnosti, společně s nízkou vnější teplotou. Kuchyně, koupelny a jiné prostory s vysokou vlhkostí jsou zvláště citlivé. Pokud nastane vně stavby, jde o kondenzaci způsobenou noční ztrátou tepla vnějšího povrchu skla vyzářeného infračerveným zářením vůči jasné obloze, společně s vysokou vlhkostí vnější atmosféry, ale ne deštěm. Tyto jevy nejsou vadou izolačního skla, jsou způsobeny atmosférickými podmínkami tvorba kondenzátu na povrchu tabule skla na straně do místnosti se podporuje znemožněním cirkulace vzduchu, např. hlubokou špaletou, závěsy, květináči, okenními žaluziemi a rovněž nevhodným uspořádáním topných těles, nedostatečným větráním, apod. všechny materiály používané pro sklářské výrobky mají barvu, která je podmíněná barvou suroviny. Barva je se zvětšující se tloušťkou výraznější. Z funkčních důvodů se používají pokovená skla. Také pokovená skla mají vlastní barvu. Tato vlastní barva může být v průhledu anebo pohledu shora rozdílně znatelná. Vlastní barva může na základě obsahu oxidu železitého, procesu pokovení, pokovení samého a rovněž změnami v tloušťce skla a konstrukci skla kolísat a tomuto kolísání není možno zabránit.

bb) změny na některé ze součástí, při jejich vzájemném pohybu v důsledku jejich technické konstrukce, které mají svůj původ v rozdílné tvrdosti těchto součástí.

cc)optické vady izolačních skel:
bodové tahy (neprůhledné tečky, bublinky a cizí těliska). Mikrometrem s přesností na desetinu milimetru se změří největší rozměr (průměr nebo délka) těchto vad. Zaznamená se počet a rozměry bodových vad a jejich vztah ke čtyřem kategoriím bodových vad. Jsou přípustné, tudíž nelze uznat: Rozměr jádra bodových vad, mm Plocha tabule skla A:>0.2 a <=0.5 Bez omezení minimální vzdálenost mezi vadami kategorie B nesmí být menší než 500 mm. Vady, které vedou k lomu, nejsou povoleny. lineární/protáhlé vady (cizí těliska,vlasové nebo hrubé škráby). Zkoušená tabule skla je osvětlena za podmínek podobných rozptýlenému dennímu světlu. Místo pozorování je ve vzdálenosti 2 m od skla, přičemž se dodržuje směr prohlížení kolmo k povrchu skla. Tabule skla se prohlédne a zaznamená se přítomnost viditelných rušivých vad. Při prohlídce jsou lineární / protáhle vady nepřípustné (viditelné ze 2 m)

dd) jiné vady izolačních skel a jiných typů skel (connex, stopsol aj.) se posoudí dle pokynů výrobců skel a příslušných norem.

6.d. Ozdobné dveřní výplně

Z reklamací jsou vyloučeny vady:

- způsobené od topných zařízení, zářičů tepla a otevřeného ohně, rovněž působením ostrých, či tvrdých předmětů na výplň, abrazivních a agresivních čisticích prostředků,
- způsobené z důvodu neodstranění ochranné fólie nejpozději do 1 měsíce od dodání
- poškození skleněných výplní a vitráží agresivními čisticími prostředky obsahujícími alkohol, líh, rozpouštědla, chemikálie apod.,

- povrchové vady nerozpoznatelné pouhým okem za denního světla ze vzdálenosti 1 metru od dveřní výplně. Odlišné povrchové struktury rámečků a povrchu výplně jsou povoleny. Tento rozdíl nesmí být rozpoznatelný ze vzdálenosti větší, jak 3 m. Ornamentní montované rámečky se považují za ozdobný komponent a jejich velikost tak podléhá rozměrové toleranci +/- 2% délky hrany.
- prohnutí dveřní výplně může být uznáno jako oprávněná reklamace pouze v případě že se jedná se o dveřní výplň v oboustranně bílé barvě, nebo o plastovou dveřní výplň s povrchovou úpravou dřevní dekor a prohnutí ve středu výplně v zabudovaném stavu je větší než 10 mm, případně větší než 0,5 % délky výplně.

6.e. Venkovní a vnitřní parapety

Důvod k neuznání reklamace je:

- uplynutí záruční lhůty v době uplatnění reklamace
- zanedbání údržby zboží
- mechanická poškození nebo mimořádné opotřebení způsobené uživatelem
- po pokládce parapetu není možno provádět stavební práce, které vyžadují vlhký proces, jež by měly za příčinu přenesení vlhkosti do parapetu
- záruka se nevztahuje na poškození pískem nebo jinými tvrdými nečistotami, vrypy ostrými předměty, nešetrným zacházením, které způsobil odběratel, nebo uživatel,
- rovněž se záruka nevztahuje na poškození zboží živelnými pohromami
- v případě reklamace již osazených parapetů se záruka vztahuje pouze na ty závady, které jsou viditelné při rozptýleném denním světle na vzdálenost 1,5 metru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat),
- různorodá povrchová poškození vnitřních i vnějších parapetů a vady (např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého či objektivně nedefinovatelného důvodu vzniku, bubliny) jsou přípustná jen tehdy, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku.

6.f. Interiérové žaluzie

Oprávněná reklamace:

- nedoklápění – viz. definice doklápění
- prodřený provázek, žebříček při dodání
- nefunkčnost– porucha el. řízení při dodání
- šikmý chod mimo toleranci: do výšky žaluzie 1,5 m je tolerance šikmého chodu na koncích žaluzie ± 5 mm, nad 1,5 m je tato tolerance ± 6 mm

Definice doklápění : Horizontální žaluzie obvykle nedovírá po celé výšce stejně a rovnoměrně (v horní části bývá dovřena lépe, ve spodní bývá více pootevřená). Tato skutečnost je konstrukční vlastnost a nelze ji považovat za nedostatek žaluzie. Žaluzie je dostatečně doklopena, pokud po celé výšce nepropustí přímý světelný tok, který dopadá přímo na rovinu žaluzie. Tento požadavek se nevztahuje na prostřihy v lamelách a mezeru mezi horním nosníkem a první lamelou. Ověřuje se pomocí bodového světelného zdroje vedeného kolmo k rovině žaluzie po celé její výšce. Záruka se nevztahuje na:

- vady zboží způsobené jiným používáním výrobku, než ke kterému je výrobek určen
- vady způsobené mechanickým poškozením ze strany uživatele
- vady, na které byl odběratel předem upozorněn (zvláště pak závady vzniklé z důvodu překročení garantovaného rozměru nebo atypického provedení)
- odchylky v typu a množství zboží způsobené chybnou objednávkou
- šikmý chod v toleranci (viz. uvedené hodnoty výše)
- odchylky v rozměrech zboží nepřesahující výrobní tolerance: šířka 0mm, výška + 10 mm
- odlišné odstíny lamel u zakázek (objednávek zboží), které jsou vyráběny na dvě nebo více částí (nebo ve dvou či více termínech)
- odlišné odstíny jedné barvy lamel z přírodních materiálů (jedná se o přírodní materiál a tónování odstínů je vlastnost, nikoliv vada)
- žaluzie nejsou určeny k úplnému zatemnění, tato skutečnost není předmětem reklamace.

6.g. Sítě proti hmyzu

Oprávněné reklamace:

- prohnutí profilu mimo toleranci oproti zadanému rozměru (nad 4mm)
- rozměr sítě mimo toleranci oproti zadanému
- výrobnímu rozměru (tolerance -2 mm).

Záruka se nevztahuje na:

- vady zboží způsobené jiným používáním
- výrobku, než ke kterému je výrobek určen
- vady způsobené mechanickým poškozením ze strany uživatele
- vady, na které byl kupující předem upozorněn (zvláště pak závady vzniklé z důvodu atypického provedení)
- vady způsobené překročením mezního rozměru jednotlivých výrobků (např. max. šířka, výška, plocha) jsou uváděny ve všech materiálech výrobců
- odchylky v typu a množství zboží způsobené chybnou objednávkou
- odchylky v rozměrech nepřesahující výrobní tolerance
- vady způsobené umístěním do nevhodného prostředí.

6.h. Nebrání-li vada dodaného zboží (díla) řádnému užívání tohoto zboží (díla) a jde o vadu odstranitelnou, je dodavatel povinen na vlastní náklady provést: U výrobků a dodávek včetně montáže:

- opravu, případně výměnu nefunkčního kování z důvodu vady kování, chybné montáže kování nebo nesprávné montáže výrobku,
- výměnu vadného zasklení s prokazatelnou výrobní vadou (kaz ve skle, který překračuje podmínky dané normou ČSN 1279-5, znečištění v meziskelním prostoru, uvolněná meziskelní příčka, rosení mezi skly). Záruka se nevztahuje na rosení izolačního dvojskla v interiéru – příčinou je nadměrná vlhkost v místnosti, tj. nedodržení hygienických zvyklostí (větrací režim) a případné rosení izolačního dvojskla v exteriéru z důvodu fyzikálních jevů, což je známkou použití skel s velmi dobrými izolačními vlastnostmi,
- odstranění případné odchylky materiálové či montážní povahy oproti stavu v době předání díla objednateli, nezaviněné objednatelem, třetí osobou či živelnou pohromou.

6.i. Nebrání-li vada dodaného zboží (díla) řádnému užívání tohoto zboží (díla) a přitom jde o vadu neodstranitelnou, odběratel má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny zboží (díla, části díla).

6.j. Oprava nebo výměna se uskuteční bez zbytečného prodlení v termínu, který umožňuje výrobní a organizační proces u dodavatele.

6.k. Brání-li vada zboží (díla) jeho řádnému užívání (neodstranitelná vada) má odběratel právo na výměnu za zboží (dílo) bez chyb odstoupení od smlouvy.

6.l. Uplatněný nárok nemůže odběratel měnit bez písemného souhlasu společnosti Okna Triogas s.r.o. , přičemž dodavatel může vždy reklamaci vyřešit výměnou části díla s vadou za část díla bez vad.

6.m. Při jakémkoli cizím zásahu (tj. mimo pověřené pracovníky společnosti Okna Triogas s.r.o) do konstrukce výrobku pozbývá platnost záruka v plném rozsahu.Vystavujete se tak nebezpečí znehodnocení výrobku.

7. Závěrečná ustanovení

7.a. Pokud dodavatel reklamaci odběratele posoudí jako neoprávněnou, má dodavatel nárok na úhradu ze strany odběratele účelně vynaložených nákladů na posouzení reklamace a v případě provedení opravy i nákladů na opravu výrobku (díla, části díla).

7.b. Pokud odběratel požaduje prověření jakosti zboží (díla) nezávislými institucemi, hradí i náklady spojené s odběrem vzorku, provedením zkoušek. V případě, že výsledky takto provedených nezávislých expertíz nevyhoví příslušným technickým předpisům, normám, náklady na jejich provedení hradí dodavatel.

7.c. Nárok odběratele na poskytnutí slevy nemůže být proveden nezaplacením kupní ceny (ceny za dílo) nebo její části ze strany odběratele. Není přípustný ani jednostranný zápočet pohledávek a závazků ze strany odběratele.

7.d. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.4.2023