

# REKLAMAČNÝ PORIADOK



MIPE Invest, s.r.o.

## 1. Všeobecné ustanovenia

- Každé uplatňovanie práv a zodpovednosti za vady výrobkov a ich montáže, ktoré boli dodané spoločnosťou MIPE Invest, s.r.o. sa riadi a je v súlade s príslušnými ustanoveniami občianskeho alebo obchodného zákonníka, inými právnymi predpismi, technickými normami a smernicami pre posudzovanie kvality jednotlivých materiálov použitých pri výrobe okien a doplnkov dodávaných spolu s oknami.
- Priebeh reklamácie sa vždy riadi objednávkou/zmluvou uzatvorenou medzi kupujúcim (objednávateľom) a spoločnosťou MIPE Invest, s.r.o., týmto reklamačným poriadkom a platnými právnymi predpismi.
- Aktuálne znenie reklamačného poriadku je k dispozícii na predajni spoločnosti MIPE Invest, s.r.o.
- Oprávnenie prijímať reklamácie majú poverení pracovníci predajne spoločnosti MIPE Invest, s.r.o.

## 2. Záručná doba (obsah, rozsah a podmienky záruky)

- Spoločnosť MIPE Invest, s. r.o. poskytuje na svoje výrobky, príslušenstvo k oknám a práce záruku 24 mesiacov.
- Spoločnosť MIPE Invest, s.r.o. poskytuje predĺženú záruku:
  - 60 mesiacov na fyzikálne vlastnosti plastových profilov (tepelná izolácia, nízka tepelná vodivosť, fyziologická nezávadnosť, vysoká pevnosť a ich farebnú stálosť)
  - 60 mesiacov na fyzikálne vlastnosti hliníkových profilov (farebná stálosť, vysoká pevnosť, stabilita, tepelná izolácia)
  - 60 mesiacov na výplne vchodových dverí GAVA , PERITO
  - 36 mesiacov na fyzikálne vlastnosti skla (napr. súčiniteľ prechodu tepla, stupeň vzduchovej nepriepustnosti, priehľadnosť, celková priepustnosť snečného žiarenia)Práce spojené s odstraňovaním reklamácií počas plynutia predĺženej záruky budú spoplatnené podľa aktuálneho cenníka prác spoločnosti MIPE Invest, s.r.o.  
Uvedené záručné doby platia v uvedenom rozsahu, pokiaľ nie je v objednávke/zmluve uzatvorenej medzi objednávatelom a spoločnosťou MIPE Invest, s.r.o. uvedené inak.
- Záručná doba začína plynúť odo dňa odovzdania diela pri Zmluvách o dielo alebo prebratí výrobkov zákazníkom pri objednávke.
- Zákazník musí dodávateľovi poskytnúť dostatočnú súčinnosť pri prevzatí výrobkov, príslušenstva a prác, ktoré si objednal. Pokiaľ sa tak nestane, spoločnosť MIPE Invest, s.r.o. nezodpovedá za zjavné vady výrobkov, ktoré vznikli po tom, ako bol zákazník riadne a podľa objednávky/zmluvy vyzvaný na prebratie výrobkov.
- Koniec záručnej doby je ohraničený posledným dňom jej dohodnutej lehoty v 00:00 hod. Reklamácia musí byť nahlásená najneskôr v posledný deň pred uplynutím záručnej doby.

## 3. Vady vylúčené z možnosti reklamácie

Vada je nedostatok vlastností výrobku a služby, ktorú zákazník požadoval, alebo ktorý vyplýva z právnych, resp. technických noriem platných pre daný výrobok.

- Vady vylúčené z možnosti reklamácie:
  - Vady, ktoré vznikli mechanickým poškodením, neodborným nastavením alebo nesprávnou údržbou
  - Vady spôsobené neodbornou manipuláciou po prevzatí výrobkov.
  - Vady, ktoré vznikli z dôvodu nedodržania návodu na použitie.
  - Vady spôsobené nesprávnou montážou.
  - Vady vzniknuté v podmienkach s chemickou alebo fyzikálnou nerovnováhou (nadmerná prašnosť, vlhkosť, emisie, extrémne teploty...).
  - Vady vzniknuté v dôsledku vlastného alebo cudzieho zavinenia po prevzatí výrobku alebo diela (vzťahuje sa aj pre prípad bezdôvodného odmietnutia prevzatia podľa článku 2 reklamačného poriadku).
  - Vady, ktoré vznikli na základe tzv. vyššej moci (požiar, záplavy, krupobitie a pod.).

# REKLAMAČNÝ PORIADOK



MIPE Invest, s.r.o.

- b) Za vady nie je možné považovať vady vzniknuté pred odovzdaním výrobkov alebo diela a počas realizácie prác na diele, ak na dané výrobky už raz bola vzhľadom na tieto vady poskytnutá zľava. To isté platí aj pre príslušenstvo okien a dverí.
- c) Vadou výrobku nie je ani odchýlka od vzoriek umiestnených na predajných miestach MIPE Invest, s.r.o. (farebný odtieň, drobné súčiastky, opracovanie, technické prevedenie a pod.), pričom pod vzorkou sa rozumie vzorové okno, rez okna, odrezky parapetov, farebné vzorkovníky, vzorové žalúzie a siete proti hmyzu, akákoľvek vystavená časť okna alebo jeho príslušenstva. MIPE Invest, s.r.o. si vyhradzuje právo zmeny prevedenia výrobkov a príslušenstva.
- d) Vadou nie je farebná odchýlka jednotlivých výrobkov, ak neboli dodávané v tom istom čase.
- e) Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie výrobku spôsobené užívaním.

## 4. Záručné podmienky

### I. Plastové profily (rámy, krídla, plastové výplne)

Reklamovateľné sú výhradne vady zjavné, ktoré bránia riadnemu užívaniu výrobku a vady, ktoré znehodnocujú jeho fyzikálne vlastnosti. Pre posudzovanie, čo je vadou, platia nasledovné zásady:

1. Optické vady sa posudzujú za denného svetla, zo vzdialenosti 1 meter pod uhlom, ktorý zodpovedá bežnému využitiu konkrétneho priestoru. Vady, ktoré nie sú za týchto podmienok viditeľné, nepovažujú sa za vady (všeobecne platí, že poškodenia menšie ako 0,5 mm sa nepovažujú za vady, pretože za uvedených podmienok nie sú rozpoznateľné voľným okom).
2. Bodové alebo plošné poškodenia ako škrabance, farebné zmeny, povrchové nerovnosti sú povolené ak ich najväčší rozmer je menší ako 3 mm a ich počet nepresiahne 5 ks na jednom prvku (rám alebo krídlo zvlášť).
3. Škrabance nie sú vadou v prípade, že súčet ich dĺžok na jednom prvku nepresiahne 90 mm a súčasne dĺžka najväčšieho z nich je menšia alebo rovná 30 mm.
4. Dovoľené výrobné odchýlky okenných rámov a krídel:
  - základných rozmerov rámu: šírka a výška  $\pm 2$  mm, šírka a výška krídel  $\pm 1$  mm.
  - pravouhlosti rámov a krídel ( rozdiel dĺžok uhlopriečok ) 3 mm.
  - Odchýlka od rovinnosti vo vertikálnom alebo horizontálnom smere výrobku nie je vadou, pokiaľ tým nie je narušená funkčnosť výrobku.– maximálna prípustná odchýlka pre prvky do dĺžky 3 m je 2 mm/m dĺžky od zvislého a vodorovného smeru, maximálne však 3mm.
5. Plastové profily podliehajú dĺžkovej rozťažnosti vplyvom zmeny teplôt okolitého prostredia. Vzhľadom na nízku tepelnú vodivosť dochádza k rozdielu teplôt na vonkajšom a vnútornom povrchu profilu, čo vedie aj k rozdielnej dilatácii interiérovej a exteriérovej steny profilov. Takto vzniknutý priehyb je fyzikálna vlastnosť materiálu a nie je vadou výrobku. Prvok sa posudzuje z hľadiska funkčnosti a manipulovateľnosti (posudzovanie prítlakov v uzatvorenom stave a síl ovládania uzamykania) výrobku.
6. Povrchová teplota profilov na exteriérovej strane môže pri priamom dopade slnečného žiarenia dosahovať pri tmavých farebných odtieňoch vysokú teplotu, čo môže spôsobiť sťažnú manipuláciu pri používaní a obmedzenie funkčnosti doplnkového kovania – zacvakávača a polohovača sklápania. Vyššie uvedené zásady posudzovania kvality sú určené podľa STN 74 6210 (5/2005), a predpisu TNI 74 6077 (2/2011). Prvky a dverové výplne v tmavých farebných vyhotoveniach nie je možné ( neodporúčame) inštalovať na slnečne exponované miesta. Informácie potrebné pre jednoznačnú identifikáciu výrobku sú obsiahnuté v čiarových kódoch, ktoré sú umiestnené na výrobku (na vnútornej strane rámu medzi rámom a krídlom) a doporučujeme ich neodstraňovať z výrobku.
7. Na vetranie slúži ventilácia a mikroventilácia. Vetranie spôsobom - otvorenie krídla do 90 stupňov po dobu dlhšiu ako cca 15 minút denne môže spôsobiť upadanie celého krídla a tým komplikuje chod zatvárania/funkčnosť okna.

# REKLAMAČNÝ PORIADOK



MIPE Invest, s.r.o.

Váha krídla so sklom v spojení s teplotou (najmä v letných mesiacoch) môže deformovať krídlo, čo má vplyv na prednastavený systém celého kompletu (kovanie, zámky), čím môže dôjsť k ťažkostiam pri otváraní a zatváraní okna, ventilácie a mikroventilácie. V prípade nedodržania správneho otvárania/vetrania okien bude krídlo upadať natoľko, že nebude možné nastaviť kovanie a nebude sa to uznávať ako reklamácia.

## II. Sklenené výplne

Javy a vlastnosti skiel, ktoré sa nepovažujú za vady:

1. Zahmlenie medzipriestoru pri špeciálnych sklách - vznik kondenzátu vodných pár v medzipriestore 2-skla alebo 3-skla (ďalej len izolačné sklo), pri ktorom aspoň jedno sklo je špeciálne. Špeciálnym sa rozumie sklo, ktoré svojou povrchovou úpravou (nerovnosťou alebo nevyhovujúcim chemickým zložením) zamedzuje dokonalému spojeniu skla a dištančného rámiku (jedná sa najmä o sklá ornamentové, vitrážové a pod.).
2. Prasknutie skla - vzniká preťažením a inváznym pôsobením (pôsobením sily) – úderom, pôsobením tepelne indukovaného napätia. Lom skla je prasklina, ktorá vznikla pnutím a nemôže byť uznaná za reklamovateľnú vadu.
3. Prasknutie skla v dôsledku úpravy jeho povrchu lepením fólií.
4. Rezonancia medzisklených mriežok - je bežný jav vzhľadom na to, že jednotlivé mriežky sú medzi sklami prichytené bodovo. Rezonancia nevyplýva na užívateľské vlastnosti okna.
5. Výskyt interferencií (kríženie alebo prelínanie svetelných lúčov) - Interferencie môžu vzniknúť pri izolačných sklách vo forme farebných lúčov, ktoré sú charakteristickým javom pri prekrývaní dvoch a viac svetelných vln. Vznikajú a sú pozorovateľné v závislosti na postavení pozorovateľa a sú neovplyvniteľné.
6. Efekt izolačného skla - Izolačné sklo má v medzisklenom priestore uzavretú zmes plynov pod určitým tlakom. Pri tepelných zmenách vplyvom tepelnej rozťažnosti plynov môže vzniknúť krátkodobo konkávny alebo konvexný tvar skla (prehnutie).
7. Kondenzácia vodnej pary na vonkajších plochách - Tvorba kondenzátu na tabuli skla smerom do miestnosti je daná hodnotou súčiniteľa prestupu tepla, vlhkosťou vzduchu a vonkajšou a vnútornou teplotou. Podporuje ju tiež žiadna alebo slabá cirkulácia vzduchu v miestnosti, teda slabé alebo žiadne vetranie. Ak sa kondenzácia vyskytuje na ploche skla z vonkajšej strany budovy, je to spôsobené atmosferickými podmienkami. Okno vďaka dobrému tepelnému odporu neprepúšťa teplo z interiéru na svoj vonkajší povrch. Výskyt kondenzátu alebo námrazy je podmienené pomerne vysokou relatívnou vlhkosťou vonkajšieho vzduchu a zároveň nižšou teplotou skla ako je teplota vonkajšieho vzduchu.
8. Rozdielna zmäčavosť povrchu vlhkého skla - na vonkajšej strane izolačného skla môže byť viditeľná napr. kvôli odtlačkom prstov, valcov, etikiet, prísaviek, zvyškom tesniacej hmoty, stopami silikónu, leštidlami alebo vplyvom prostredia.
9. Presah dištančných rámkov v 3-skle je prípustný v tolerancii do 2 mm oproti sebe.

Vady na sklách sa hodnotia za denného svetla zo vzdialenosti 1m pri takom uhle pohľadu, ktorý je predpokladaný pri používaní prvku.

Za vady sa pre jednotlivé zóny skla nepovažuje nasledovné:

Popis jednotlivých zón: F - zóna drážky (šírka 18 mm od hrany skla)  
R - okrajová zóna (plocha 10% celkovej výšky resp. šírky)  
H - hlavná zóna (ostatná plocha skla)

### V zóne F sa za vady nepovažujú:

<b>MIPE Invest, s.r.o.</b>	centrálne pobočka:	tel.041/5643207	IČO:36837075
P.O Hviezdoslava 551	Sasinková 26	0918 705 403	IČ DPH:SK2022453873
013 03 Žilina-Varín	010 01 Žilina	mipeinvest@mipeinvest.sk	IBAN:SK93 7500 0000 0040 0548 2131

# REKLAMAČNÝ PORIADOK



MIPE Invest, s.r.o.

1. vonku ležiace poškodenia okrajov prípadne mušle, ktoré neovplyvňujú pevnosť skla a neprekračujú šírku okrajových spojov
2. vnútri ležiace mušle bez voľných črepín, vyplnené tesniacim tmelom,
3. bodové a plošné zbytky vrátane škrabancov neobmedzene

## V zóne R sa za vady nepovažujú:

1. bubliny, body a škvrnny, ak sú max. štyri o priemere menšom ako 3 mm na 1 m<sup>2</sup> skla a max. jedna s priemerom do 5 mm na 1 m<sup>2</sup> skla
2. bodové zbytky v medzisklenom priestore, ak sú max. štyri o priemere menšom ako 3 mm na 1 m<sup>2</sup> skla a max. jeden s priemerom do 5 mm na 1 m<sup>2</sup> skla
3. škrabance s max. súčtom ich dĺžok 90 mm, s jedným škrabancom o max. dĺžke 30 mm

## V zóne H sa za vady nepovažujú:

1. bubliny, body a škvrnny, ak sú max. štyri s priemerom do 2 mm na 1 m<sup>2</sup> skla a max. 1 jedna s priemerom do 5 mm na 1 m<sup>2</sup> skla
2. škrabance s max. súčtom ich dĺžok 45 mm, s jedným škrabancom o max. dĺžke 15 mm
3. vlasové škrabance (ak nie sú nahromadené) Uvedené zásady pre posudzovanie kvality izolačných skiel sú v súlade s nemeckou smernicou „Climalit“ pre posudzovanie izolačných skiel z 1.3 2002 STN EN 1279-1

## III. Kovanie

1. Zákazník je povinný si pri preberaní okien skontrolovať jednotlivé funkcie kovania okna, ktoré si objednal (funkčnosť polohovača sklápania, zacvakávačov, poistky proti chybnéj manipulácii). Chýbajúce časti kovania nie je možné reklamovať po fyzickom prebratí výrobku a podpísaní odovzdávacieho protokolu, resp. dodacieho listu.
2. Reklamácie nefunkčnosti alebo zníženej funkčnosti kovania nemôžu byť uznané v prípadoch, keď nefunkčnosť vznikla:
  - nedodržiavaním návodu na obsluhu a údržbu
  - znečistením kovania pri dodatočných stavebných prácach, ktoré MIPE Invest, s.r.o. nerealizovala,
3. Pre okná v zmysle normy EN 13115 platí prípustný rozsah ovládacej sily na kľučke - max. krútiaci moment 10 Nm alebo max. ovládacia sila 100 N.
4. Pre vchodové dvere v zmysle norma EN 12217 platí:
  - pri ovládaní uzamykania kľučkou - prípustný rozsah ovládacej sily na kľučke max. krútiaci moment 10 Nm alebo max. ovládacia sila 100 N
  - pri ovládaní uzamykania kľúčom - prípustný max. krútiaci moment 5 Nm alebo max. ovládacia sila 20 N

## IV. Žalúzie

Za vadu sa nepovažuje a ako reklamácia nebude uznané nasledovné:

1. čiastočné alebo celkové opotrebovanie výrobku
2. mechanické poškodenie jednotlivých častí žalúzie
3. prasknutie alebo pretrhnutie ovládacej retiazky žalúzie pri manipulácií nasilu, resp. pod uhlom

# REKLAMAČNÝ PORIADOK



MIPE Invest, s.r.o.

4. celotieniace žalúzie zabraňujú prenikaniu priameho slnečného svetla, nezabezpečujú však úplné zatienie miestnosti, čiastočný priesvit do 3mm je po bokoch žalúzie a medzi nosníkom žalúzie a lamelami
5. väčšia medzera medzi nosníkom a prvou lamelou pri atypickej žalúzií z dôvodu, že tam nie je možné uchytiť lamelu 2 rebríčkami
6. šikmý chod žalúzie ak je v tolerancii do 5 mm
7. Nedostatočné zaklopenie lamiel pri rôznom uhle pohľadu. Zaklopenie sa posudzuje z väčšej vzdialenosti. V prípade priesvitu preklopte lamely do druhej strany.

## V. Vonkajšie a vnútorné parapety

Reklamácia bude uznaná výhradne na vady, ktoré sú zjavné, brániace riadnemu užívaniu, alebo znehodnocujúce fyzický stav parapety.

Posúdenie, čo je vadou, vychádza z nasledovnej charakteristiky:

1. Mechanické poškodenia a optické vady  
Sú posudzované pri dennom svetle zo vzdialenosti 1 meter pod uhlom, ktorý zodpovedá bežnému používaniu výrobku. Všeobecne platí, že vady menšie ako 5 mm nie sú z uvedenej vzdialenosti rozpoznateľné a nie je možné ich reklamovať.
2. Rôzne povrchové poškodenia  
Tieto poškodenia sú prípustné vtedy, ak je najväčšie z nich menšie ako 5 mm a ich celkový počet na jednom výrobku nepresiahne 5 ks. Pre škrabance platí, že ich celková dĺžka na jednom výrobku je menej ako 45 mm, pričom najväčší z nich nepresiahne 15 mm.
3. Montáž drevotrieskových parapetov vykonávať v miestnostiach s bežnou teplotou a vlhkosťou.

## VI. Sieťe proti hmyzu

Ako nereklamovateľné bude posúdené nasledovné:

1. bežné opotrebovanie
2. vady spôsobené iným ako na to určeným použitím
3. vady spôsobené mechanickým poškodením pri nesprávnej inštalácii
4. medzery medzi časťou rámu siete a rámom okna, do ktorého je osadená, do veľkosti 2 mm
5. medzera medzi spodnou časťou štulpového krídla a sieťou, ktorá vzniká v dôsledku funkčného tvaru uvedeného druhu krídla
6. umiestnenie (najmä výška umiestnenia) madla pri dverových otváracích sieťach
7. rozmer a funkčnosť siete dodanej firmou MIPE Invest, s.r.o. na okná, ktoré neboli od nás odobraté
8. farebnú nezhodnosť jednotlivých výrobkov, ak neboli dodávané v tom istom čase
9. zatienie miestnosti v dôsledku montáže okennej alebo dverovej siete
10. medzery v rohoch rámu okennej siete sa posudzujú len v namontovanom stave na okne a sú povolené do 1 mm.
11. farebná odchýlka od okien

## VII. Ostatné doplnky

---

<b>MIPE Invest, s.r.o.</b>	centrálna pobočka:	tel.041/5643207	IČO:36837075
P.O Hviezdoslava 551	Sasinková 26	0918 705 403	IČ DPH:SK2022453873
013 03 Žilina-Varín	010 01 Žilina	mipeinvest@mipeinvest.sk	IBAN:SK93 7500 0000 0040 0548 2131

# REKLAMAČNÝ PORIADOK



MIPE Invest, s.r.o.

Na ostatné doplnky, ktoré sú dodávané spolu s oknami a nie sú priamo spomenuté v tomto reklamačnom poriadku, sa vo všeobecnosti vzťahujú reklamačné poriadky subdodávateľov, ktorí tieto výrobky dodávajú spoločnosti MIPE Invest, s.r.o.

## VIII. Stavebné a montážne práce

1. Ako oprávnená reklamácia nemôže byť uznaná vada stavebných alebo montážnych prác, ktorá sa prejaví až po ukončení celej stavby (napr. v nadväznosti na zateplenie, úpravy omietok alebo akékoľvek iné úpravy exteriéru alebo interiéru stavby a pod.).
2. Reklamovať je možné len práce, ktoré boli vykonané spoločnosťou MIPE Invest, s.r.o. a boli riadne objednané.
3. Ako reklamáciu stavebných a montážnych prác ďalej nie je možné uznať:
  - ak boli dodatočne odstránené podkladové profily, podložky alebo klíny
  - ak boli dodatočne odstránené kotviace prvky
4. Ak boli po odovzdaní diela urobené ďalšie zásahy, ktoré nerealizovala spoločnosť MIPE Invest, s.r.o.
5. V prípade požiadavky zákazníka na osadenia prvkov do nepripraveného otvoru sa pri ďalšej manipulácii alebo v nadväznosti na ďalšie práce môžu vyskytnúť vady z titulu nedodržania správneho osadenia do otvorových konštrukcií.

## **5. Miesto a spôsob uplatňovania reklamácií, priebeh odstraňovania vád**

1. Spoločnosť MIPE Invest, s.r.o. prijíma reklamácie písomne (rozumie sa emailová forma alebo osobne) prostredníctvom na to poverených pracovníkov v kancelárii a vyplnením formuláru.
2. V reklamácií musí byť zreteľne uvedené:
  - číslo objednávky/zmluvy uzatvorenej medzi spoločnosťou MIPE Invest, s.r.o. a zákazníkom s uvedením čísla položky na ktorej sa vada prejavuje
  - presný, zrozumiteľný a vecný popis reklamovanej vady
  - fotodokumentácia vady
  - kontaktné údaje
3. Pri podaní reklamácie môže byť zákazník vyzvaný na predloženie originálu objednávky/zmluvy podpísanej so spoločnosťou MIPE Invest, s.r.o.
4. Predpokladom uplatnenia zodpovednosti za vady v reklamačnom konaní voči MIPE Invest, s.r.o. je preukázateľný prechod vlastníckeho práva k výrobkom na zákazníka (zákazník musí byť vlastníkom výrobkov a prác), t.j. musia byť hradené všetky splatné faktúry týkajúce sa daných výrobkov a prác.
5. Spoločnosť MIPE Invest, s.r.o. sa k riadne prijatej reklamácie zaväzuje vyjadriť a v prípade opodstatnenej reklamácie ju odstrániť do 30 dní odo dňa jej prijatia. Toto platí pokiaľ sa so zákazníkom nedohodne inak.
6. Ku každej osobne podanej reklamácií je vyhotovený zápis – Objednávka servisného zásahu, ktorý podpisuje zákazník a zástupca spoločnosti MIPE Invest, s.r.o.