

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti DAFE-PLAST Jihlava, s.r.o.
(spotřebitel)

I.

Všeobecná ustanovení

1. Tento reklamační řád (dále též „Řád“) se vztahuje na veškeré dodávky ze strany společnosti DAFE - PLAST Jihlava, s.r.o., se sídlem Resslerova 1046, 58813 Polná, IČ 46345426, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 5525 (dále též „zhotovitel“ nebo „prodávající“) zákazníkům zhotovitele, kteří jsou ve smyslu příslušných právních předpisů spotřebiteli (dále též „objednatel“ nebo „kupující“), realizované v rámci podnikatelské činnosti zhotovitele na základě smluvního vztahu založeného mezi zhotovitelem a objednatelem smlouvou o dílo, kupní, příp. jinou smlouvou (dále též „smlouva“), jejímž předmětem je výroba a dodání zboží, výrobků a služeb zhotovitelem objednateli (dále též „zboží“ či „předmět smlouvy“). Tento Řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek společnosti DAFE-PLAST Jihlava, s.r.o. pro spotřebitele (dále jen „VOP“)
2. Uplatňování práv a odpovědnosti za vady zboží a služeb realizovaných zhotovitelem, u nichž jsou v záruční době uplatňována objednatelem práva z odpovědnosti za vady, stejně jako povinnosti objednatele a zhotovitele po uplatnění nároků objednatele z odpovědnosti za vady se řídí především ustanoveními tohoto Řádu. Ve věcech výslovně neupravených se práva a povinnosti řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (tj. § 2158 a násl., § 2099 a násl., resp. § 2615 a násl., občanského zákoníku) a dále platnými a účinnými předpisy na ochranu spotřebitele, zejména pak zákonem č. 634/1992 Sb., zákon na ochranu spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.
3. Aktuální platné znění Řádu je zveřejněno na internetových stránkách společnosti zhotovitele (<http://www.dafe.cz>). Tištěná podoba aktuálního Řádu je na vyžádání k dispozici ve všech obchodních kancelářích zhotovitele uvedených níže.

II.

Vady

1. Předmět smlouvy má vady, jestliže jeho provedení neodpovídá výsledku určenému ve smlouvě.
2. Zhotovitel odpovídá za vady, jež má zboží v době jeho předání. Objednatel je povinen si předmět smlouvy při předání a převzetí řádně prohlédnout a zkontrolovat jeho množství, jakost a soulad s předmětem kupní smlouvy, či smlouvy o dílo. Nároky z odpovědnosti za případné zjevné vady (příp. vady množství, barvy), které zboží či dílo vykazuje při předání a převzetí, je objednatel povinen uplatnit u zhotovitele ihned při předání a převzetí. Zhotovitel neodpovídá za vady zboží, které mohly být zjištěny objednatelem již při předání a převzetí, ale objednatel je včas neuplatnil.
3. Zhotovitel odpovídá za vady zboží, na něž se vztahuje záruka za jakost, a to po stanovenou záruční dobu (viz. čl. III Řádu). Záruční doba týkající se zboží počíná běžet předáním díla. Odmítne-li objednatel bezdůvodně předmět smlouvy převzít, záruční doba počíná běžet ode dne, kdy mu zhotovitel umožnil s předmětem smlouvy volně nakládat.
4. Zhotovitel neodpovídá za vady zboží:
 - a) jestliže tyto vady byly způsobeny použitím věcí předaných mu k zpracování objednatelem v případě, že zhotovitel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost těchto věcí nemohl zjistit nebo na ně objednatele upozornil a objednatel na jejich použití trval,
 - b) způsobené dodržením nevhodných pokynů daných mu objednatelem, jestliže zhotovitel na nevhodnost těchto pokynů upozornil a objednatel na jejich dodržení trval, nebo jestliže zhotovitel tuto nevhodnost nemohl zjistit,

- c) způsobené nevhodným užíváním nebo manipulací, nedodržením návodu k obsluze, příp. zanedbáním doporučené pravidelné péče,
- d) při jakémkoliv neodborném zásahu do konstrukce výrobku, či díla (např. provrtáním průchodek kabeláže do konstrukce výrobku),
- e) způsobené poškozením předmětu smlouvy třetí osobou (např. při omítání, zednických pracích, či navazujících stavebních pracích),
- f) způsobené neodborně provedenou montáží v případě zboží zakoupeného u zhotovitele tam, kde montáž zboží zajišťuje objednatel sám, nebo prostřednictvím jiného subjektu.

III.

Délka záruční doby

1. Zhotovitel poskytuje objednateli záruku na zboží v rozsahu záruční doby sjednané ve smlouvě. Záruční doba blíže specifikovaná v tomto Řádu je pouze orientační, tzn. liší-li se záruční doba uvedená ve smlouvě od doby uvedené v Řádu, je pro uplatnění reklamace rozhodující záruční doba uvedená ve smlouvě.
2. Zhotovitel poskytuje na zboží, které je předmětem smlouvy, záruku v následujícím rozsahu pouze za podmínky, že montáž zboží bude provedena zhotovitelem nebo jím autorizovanou montážní firmou; v případě, že zhotovitel (popřípadě jím autorizovaná montážní firma) nebude provádět montáž zboží, poskytuje zhotovitel na zboží a jeho jednotlivé části jednotnou záruční dobu v délce 2 roky:

| Předmět záruky | | Délka záruky |
|----------------|---|--------------|
| Okna, dveře | plastové a kompozitní výrobky - okna, balkónové a vchodové dveře, posuvné dveřní systémy | 5 let |
| | hliníkové výrobky SCHÜCO - okna, balkónové a vchodové dveře, posuvné dveřní systémy, zimní zahrady, světlíky, prosklené fasády | 5 let |
| | kování vchodových dveří včetně zámkové vložky - mechanické, elektromechanické, elektronické přístupové systémy a jejich příslušenství | 2 roky |

| | | |
|---------------|--|--------|
| Dveřní výplně | okrasné dveřní výplně | 5 let |
| | Ostatní příslušenství (kliky, kukátka, apod....) | 2 roky |

| | | |
|----------|-------------------|--------|
| Parapety | vnitřní parapety | 5 let |
| | venkovní parapety | 2 roky |

| | | |
|----------------|---|--------|
| Garážová vrata | privátní garážová vrata HÖRMANN včetně pohonů a příslušenství | 5 let |
| | průmyslová garážová vrata HÖRMANN včetně pohonů a příslušenství | 2 roky |

| | | |
|------------------|---|--------|
| Stínící technika | interiérová stínící technika (žaluzie, vertikální látkové žaluzie, rolety,...), exteriérové žaluzie a rolety, venkovní střešní zastínění (markýzy, verandy) včetně elektropohonů a příslušenství k ovládání a řízení stínící techniky | 2 roky |
| | venkovní rolety ALUKON s nadokenním kastlíkem | 5 let |
| | elektropohony a příslušenství k ovládání a řízení venkovních rolet s nadokenním kastlíkem | 2 roky |

| | | |
|--|--|--------|
| Ostatní výrobky a příslušenství | ostatní dodávané výrobky a příslušenství, které není specifikováno ve výše uvedených bodech a to zejména: elektropohony a jejich příslušenství, sítě proti hmyzu, venkovní oplechování zimních zahrad, fasád a světlíků atd. | 2 roky |
|--|--|--------|

| | | |
|--------------|--|--------|
| Práce | funkčnost montážní spáry realizované systémem montáže DAFE 3P | 10 let |
| | montážní práce prováděné Zhotovitelem (popřípadě jím autorizovanou firmou) | 5 let |

To vše ode dne předání předmětu smlouvy a za podmínky, že montáž předmětu smlouvy bude provedena zhotovitelem nebo jím autorizovanou montážní firmou. V případě nedodržení této podmínky (tj. v případě, že montáž nebude provedena zhotovitelem nebo jím pověřenou firmou), poskytuje zhotovitel na předmět smlouvy a jeho jednotlivé části jednotnou záruku v délce 2 roky. Pokud zhotovitel provádí i montáž, poskytuje záruku na montáž v rozsahu 5 let.

3. Záruka ztrácí platnost v případě jakéhokoliv nedohodnutého zásahu objednatele do konstrukce předmětu smlouvy.
4. Záruka se nevztahuje:
 - a) na případy neodborně provedené montáže, pokud v příčinné souvislosti s ní dojde ke vzniku vady předmětu smlouvy (platí pouze pro případy, kdy předmětem smlouvy není montáž)
 - b) poškození předmětu smlouvy při montáži třetí osobou a
 - c) na případy následného poškození předmětu smlouvy při dokončování stavby.
 - d) Záruka se rovněž nevztahuje na případy, kdy k poškození předmětu smlouvy dojde následně po zabudování předmětu smlouvy na místě samém (na stavbě) vlivem nestability stavby (poškození rámu, kování, popraskání či rozbití skel), tj. pokud k poškození došlo vlivem špatné konstrukce stavby nebo z toho důvodu, že stavba "pracuje".
 - e) záruka ztrácí platnost i v případě jakéhokoliv nedohodnutého zásahu do konstrukce předmětu smlouvy.

IV.

Způsob uplatnění reklamace

Reklamaci je nutno uplatnit u zhotovitele písemně (za písemnou formu se považuje i uplatnění vad prostřednictvím elektronické pošty (na elektronickou adresu uvedenou dále), přes on-line formulář na webových stránkách zhotovitele www.dafe.cz), a to bez zbytečného odkladu po zjištění vad na předmětu smlouvy ze strany objednatele. **Telefonická reklamace není považována za platně učiněnou.**

1. Objednatel je při uplatnění reklamace povinen uvést zejména, nikoliv však výlučně:
 - číslo smlouvy, na základě které reklamaci uplatňuje
 - adresu místa, kde se reklamované zboží nachází
 - adresu a telefonické spojení (popřípadě e-mail) objednatele, popřípadě na kontaktní osobu oprávněnou jednat za objednatele, a to spolu s příložením písemné plné moci, která takovou osobu k jednání za objednatele zplnomocňuje
 - podrobný popis vad předmětu smlouvy včetně určení, jaké části předmětu smlouvy se vada týká (uvedení konkrétní pozice vadného výrobku dle označení uvedeného v uzavřené smlouvě o dílo), popřípadě jak se tato vada předmětu díla projevuje a jaký nárok z odpovědnosti za vady v souladu s ustanovením § 2169 a násl., resp. § 2099 a násl. občanského zákoníku objednatel uplatňuje.

Zhotovitel vydá spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje. Nebude-li uplatnění reklamace ze strany objednatele splňovat některý z výše uvedených bodů, zhotovitel objednatele na nedostatky reklamace upozorní ve smyslu § 19 zákona o ochraně spotřebitele a vyzve jej k upřesnění s tím, že o dobu odstranění nedostatků reklamace ze strany objednatele se prodlužuje lhůta pro zahájení řešení ze strany zhotovitele.

- Objednatel je povinen zabezpečit uchování předmětu smlouvy ve stavu ke dni zjištění vady či reklamace, a to až do okamžiku prohlédnutí reklamované vady odpovědným zástupcem zhotovitele, jinak se vystavuje nebezpečí, že uplatněná práva z odpovědnosti za vady (z reklamace) nebudou uspokojena. Objednatel je však povinen po zjištění existence vad na předmětu smlouvy provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod na předmětu smlouvy.
- Pro uplatnění reklamace použijte, prosím, následující kontakty:

| REKLAMAČNÍ ODDĚLENÍ PLASTOVÝCH OKEN A DVEŘÍ | | |
|--|--|--|
| Resslova 1046, 588 13 Polná | | reklamace@dafe.cz |
| REKLAMAČNÍ ODDĚLENÍ HLINÍKOVÝCH OKEN A DVEŘÍ | | |
| Resslova 1046, 588 13 Polná | | reklamaceal@dafe.cz |
| OBCHODNÍ KANCELÁŘE DAFE-PLAST Jihlava, s.r.o. | | |
| Žižkova 89, Jihlava | | |
| Na nivách 956/2, Praha 4 Michle | | |
| Sušická 118, Plzeň - Božkov | | |
| Palackého 330, Chotěboř | | |
| Technologická 840/3, Olomouc | | |
| Leopolda Pokorného 11, Třebíč | | |
| Havlíčková 1964, Vlašim | | |
| Budějovická 543/4, Tábor | | |
| Kaštanová 515/125a, Brno - Brněnské Ivanovice | | |
| Dr.Milady Horákové 227/51a, Liberec | | |

Zhotovitel (prodávající) je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment výrobků nebo poskytovaných služeb, nicméně zhotovitel upozorňuje objednatele, že v případě, že výrobky objednatel nezakoupil přímo od zhotovitele, ale od jiného prodejce výrobků zhotovitele (případně od osoby, která výrobky u zhotovitele sama zakoupila) a nemá tedy se zhotovitelem přímý smluvní vztah, je třeba, aby případné vady výrobků uplatnil u takového prodejce, se kterým má smluvní vztah, tj. uzavřenou smlouvu.

V.

Průběh vyřízení reklamace

- Zhotovitel nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů; do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.
- Zhotovitel upozorňuje objednatele, že zpravidla bude nutné technické a odborné posouzení reklamované vady v místě realizace dle uzavřené smlouvy, aby bylo možné učinit závěr o povaze reklamované vady a způsobu jejího řešení. Za účelem posouzení oprávněnosti reklamace a následnému zhodnocení reklamované vady je objednatel povinen umožnit zhotoviteli nebo jím pověřené osobě ve sjednaný den, tj zpravidla v pracovní den ve standardní pracovní době zhotovitele od 7:00 hod do 16:00 hodin, přístup k místu, kde se předmět reklamace nachází, a vytvořit mu odpovídající podmínky pro posouzení oprávněnosti reklamace. Nebude-li tato nezbytná prohlídka v uvedeném termínu umožněna, může dojít k posunutí termínu, kdy zhotovitel započne s případným odstraňováním reklamované vady (jedná se o prodloužení přiměřené doby k odbornému posouzení vady). V takovém případě se zhotovitel nedostává do prodlení s řešením reklamace, neboť překážka vyvstala na straně objednatele.
- Reklamace včetně odstranění vady musí být ze strany zhotovitele vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se zhotovitel s objednatelem nedohodne na delší

lhůtě. Zhotovitel upozorňuje objednatele, že v některých případech vyřizování reklamované vady může být z objektivních důvodů požádán ze strany zhotovitele o odsouhlasení prodloužení doby k odstranění reklamované vady. Jedná se zejména o takové případy, kdy není technicky možné odstranit reklamované vady v zákonem stanovené lhůtě. Objednatel bere na vědomí, že delší doba k odstranění reklamovaných vad je nezbytná např. u některých nestandardních prvků, tj. zejména některých druhů profilů (rámů i křídel), kování, některého příslušenství a rovněž pro kompletní výměnu celého reklamovaného prvku. S ohledem na celosvětové výpadky dodávek surovin a materiálů upozorňuje zhotovitel na to, že může dojít bez zavinění zhotovitele k tomu, že se materiál příp. výrobek nutný k vyřešení reklamace stane nedostupným. Jedná se v takovém případě o zásah vyšší moci odůvodňující žádost zhotovitele k prodloužení lhůty na vyřízení reklamace. O nutnosti prodloužení lhůty pro odstranění reklamované vady bude objednatel předem informován.

4. S ohledem na celosvětové výpadky dodávek surovin a materiálů v mnoha odvětvích upozornil (již při uzavření smluvního vztahu) zhotovitel objednatele, že pokud se kdykoli v průběhu realizace díla stane materiál či technika nezbytné pro provedení díla bez zavinění zhotovitele nedostupnými, bude se jednat o zásah vyšší moci odůvodňující přerušování provádění díla ze strany zhotovitele; o dobu nezbytného trvání takového přerušování je zhotovitel oprávněn jednostranně prodloužit dobu dokončení a předání díla bez jakýchkoli sankcí. Tento odstavec se použije přiměřeně i na reklamační řízení v případě, že popsany nedostatek nastane v průběhu řešení reklamačního řízení.
5. Marné uplynutí zákonem stanovené lhůty pro vyřízení reklamace se považuje za podstatné porušení smlouvy.
6. Předmětem reklamace může být pouze zboží, výrobek či dílo, na kterém se vyskytla vada, která byla řádně uplatněna vůči zhotoviteli ve smyslu tohoto reklamačního řádu. Zhotovitel nebude při vyřizování reklamované vady díla řešit žádné další vady, které nebyly objednatelem v souladu s tímto reklamačním řádem uplatněny.
7. Reklamovaná vada bude na místě samém řešena výlučně s objednatelem (popřípadě osobou oprávněnou dle smlouvy za objednatele jednat, popř. osoba, která prokáže prostřednictvím plné moci, že byla k jednání za objednatele objednatelem zplnomocněna). Reklamační technik zhotovitele na místě samém posoudí reklamaci, bude-li to možné, nedostatky předmětu smlouvy ihned odstraní, popřípadě s objednatelem domluví (a písemně potvrdí) termín za účelem odstranění vad předmětu smlouvy.
8. Odstranění reklamované vady proběhne bez zbytečného prodlení v termínu, který umožňuje výrobní a organizační proces zhotovitele, tedy v pracovních dnech ve standardní pracovní době od 7:00 hod. do 16:00 hod. Mimo uvedené termíny je možné odstranit reklamovanou vadu pouze ve výjimečných případech, a to pouze na základě vzájemné dohody objednatele a zhotovitele. V případě, že uvedený termín objednateli nevyhovuje, je oprávněn ustanovit za sebe zástupce, se kterým zhotovitel odstranění reklamované vady v místě předmětu smlouvy vyřídí.
9. Prokáže-li se v záruční době, že je reklamace oprávněná a předmět reklamace vykazuje vady, které brání jeho řádnému užívání, je zhotovitel povinen odstranit vady díla v souladu s požadavkem objednatele uplatněným v rámci reklamace vady, případně v souladu s § 2165 a násl. občanského zákoníku.
10. Zhotovitel si vyhrazuje právo odepřít přijetí nebo vyřídění řádně učiněnou reklamaci záruční vady, pokud objednatel neprokáže řádné zaplacení celé ceny předmětu smlouvy (takový výrobek nepřešel do vlastnictví objednatele a s jako takovým s ním objednatel nemůže plně nakládat).
11. O reklamačním řízení sepíše zhotovitel s objednatelem reklamační protokol, podepsaný oběma stranami – je-li to možné (ve smyslu § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele). Reklamační protokol bude obsahovat zejména, nikoliv však výlučně, následující údaje:
 - přesnou identifikaci objednatele a smlouvy

- datum zjištění vady objednatelem a datum jejího uplatnění
 - popis vady, která je předmětem reklamace (uplatnění záruční vady) a jaký způsob vyřízení reklamace (záruční vady) objednatel požadoval;
 - potvrzení o datu ukončení a způsobu vyřízení reklamace (včetně potvrzení o provedení opravy a délce jejího trvání);
 - důvody vedoucí k zamítnutí (odmítnutí) reklamace
 - další údaje důležité pro průběh a vyřízení reklamace
 - vyčíslení nákladů účtovaných objednateli dle aktuálního Ceníku servisních prací v případě, že se jedná o odstranění vady, na kterou nelze uplatnit záruku dle smlouvy.
12. Předloží-li objednatel řádně uzavřenou smlouvu a v průběhu reklamačního řízení bude zjištěno, že nastala některá ze skutečností zakládajících oprávnění zhotovitele reklamaci v souladu se smlouvou odmítnout, může být reklamovaná (záruční) vada odstraněna pouze po výslovné dohodě s objednatelem a výhradně na jeho náklady. Za takovéto náklady se považují zejména, nikoliv však výlučně:
- náklady na dopravu do místa, kde se předmět smlouvy nachází
 - mzda reklamačního technika
 - provozní náklady
 - náklady na případné znalecké posudky a právní či jiná obdobná stanoviska
 - poštovné
 - správní a soudní poplatky
 - náklady na výměnu vadných výrobků za výrobky bezvadné.
13. Zhotovitel není povinen uspokojit objednatelem uplatněný nárok z titulu odpovědnosti za vady, pokud je zvolený nárok neúměrný povaze vady, nebo pokud není objednatelem zvolený nárok z titulu odpovědnosti za vady s ohledem na vadu objektivně realizovatelný. Z titulu odpovědnosti za vady nelze nárokovat náhradu škody ani žádné formy osobní újmy.
14. Nárok objednatele na poskytnutí slevy nemůže být proveden nezaplacením ceny díla (kupní ceny) nebo její části jednostranně ze strany objednatele. Objednatel není oprávněn provádět ani jednostranný zápočet pohledávek a závazků.

VI.

Vady vyloučené z možnosti reklamace

Jako reklamace nemohou být uznány vady na zboží vzniklé:

- a) mechanickým poškozením, nesprávným seřizením, údržbou a zatěžováním, neodborným zacházením či obsluhou, po okamžiku předání a převzetí předmětu smlouvy
- b) montáží objednaného a dodaného zboží neautorizovanou firmou zhotovitele
- c) používáním předmětu smlouvy v podmínkách, které mohou negativním způsobem ovlivnit vlastnosti dodaného zboží (např. vady projektu a materiálů použitých při stavbě, zvýšená vlhkost, prašnost atd.).
- d) neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany objednatele (např. seřizování prováděné jiným způsobem než dle předepsaného způsobu -návodu k seřizení, který objednatel obdrží při převzetí předmětu smlouvy a další úkony realizované svépomocí, které zasahují především do konstrukčních částí dodaného předmětu smlouvy)
- e) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. záplavy, požáry, krupobití a podobně). Seřizení kování po převzetí předmětu smlouvy není předmětem záruky, tzn. seřizení kování nelze reklamovat. Zhotovitel se zavazuje, že seřizení kování bude provádět, bude-li k tomu objednatelem vyzván, nejvíce však 1x po dobu 12-ti měsíců od převzetí předmětu smlouvy objednatelem na své náklady. Jakékoliv další servisní služby (včetně seřizení) po této lhůtě jsou zpoplatněny podle aktuálního Ceníku servisních prací zhotovitele

f) zásahem do konstrukce izolačního skla, kterým dojde k ovlivnění jeho parametrů – např. polepování izolačních skel foliemi apod.

VII.

Zvláštní podmínky reklamací

Zvláštní podmínky reklamací

Posouzení oprávněnosti reklamační vady předmětu smlouvy vychází z následujících zásad:

A. PROFILY

- a) estetické (optické), plošné a povrchové vady jsou posuzovány z přiměřené pohledové vzdálenosti, která činí u vnějších (exteriérových) ploch 5 m a vnitřních (interiérových) ploch 3 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 vycházet z principu „nepředpojatého pozorovatele“, tedy bez upoutávání pohledu na konkrétní, předem definovaná, či označovaná místa. Umístování navigačních, nebo jinak pohled upoutávajících značek je nepřipustné. Před praktickým prováděním hodnocení je nutné, nejprve odstranit stopy způsobené užíváním, např. otisky rukou, otisky těsnění, či stopy po čistících prostředcích, apod.. Hodnotitel musí mít na paměti, že předmětem optického hodnocení je stavební výrobek, nikoliv bytový doplněk,
- b) průhyb bílých i barevných PVC a Al profilů kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí ± 2 mm na běžný metr délky. Průhyb vzniká zejména u barevných profilů a je způsoben rozdílem teplot mezi vnitřním a vnějším klimatem. I při průhybu prvku musí být zachována funkčnost (těsnost a funkce zavírání). Měření průhybu je prováděno při zavřeném stavu oken a dveří průměrnou latí o délce 1 m,
- c) za vadu se nepovažuje znehodnocení profilů vzniklé v důsledku pozdně 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 45 dnů,
- d) za vadu nelze považovat stav, kdy budou bílá místa svarů nebo vad uvedených v bodě a) zabarvena krycí tužkou, nelze-li jejich krytí za světelných podmínek definovaných v odstavci a) rozeznat vůbec anebo jen s nepoměrnými obtížemi,
- e) výrobní odchylky rozměrů prvků jsou přípustné, jestliže nepřekročí maximální dovolené hodnoty dle následující tabulky (na běžný metr výrobku):

| | |
|---|--------------|
| šířka a výška rámu | $\pm 3,0$ mm |
| tloušťka a šířka jednotlivých profilů použitých pro výrobu oken a dveří | $\pm 1,0$ mm |
| šířka a výška křídel | $\pm 3,0$ mm |
| rozdíl délek úhlopříček křídel a rámu pravoúhlých oken a dveří | $\pm 3,0$ mm |
| přesah křídla přes rám po celém obvodu křídla | $\pm 2,0$ mm |

- f) Za vadu nelze považovat odtržení „nezatáhnutých“ parotěsných a paropropustných fólií od okenní výplně, které bylo způsobeno povětrnostním vlivem. „Zatáhnutím“ folie se rozumí zaomítnutí či přilepení stavebním lepidlem k ostění okna, provedené ze strany objednatele nejpozději do 14 dnů od předání zakázky.

B. TĚSNĚNÍ

Za závadu těsnosti se nepovažuje „profukování“, ke kterému dochází u oken a dveří vybavených některým ze systému trvalé infiltrace (perforované těsnění, rekuperační klapka, mikroventilace, atd.). Tento jev je pouze dokladem správné funkčnosti tohoto systému.

C. SKLENĚNÉ VÝPLNĚ

Za závadu izolačního skla se nepovažuje:

- a) kondenzace vzdušné vlhkosti na vnějších plochách (rosení). Tvorba kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je podmíněna hodnotou koeficientu prostupu tepla „U“ 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 vysokých hodnotách vzdušné vlhkosti v místnosti se zvyšuje pravděpodobnost vzniku kondenzace na ploše okna směrem do místnosti, která není považována za vadu výrobku, nýbrž za nedodržení parametrů vnitřního prostředí předepsaných normou ČSN. U izolačního skla s vysokou hodnotou tepelné izolace se může krátkodobě tvořit kondenzát případně námraza na venkovní straně skla a to tehdy, když je vnější vlhkost vzduchu vysoká a teplota vzduchu je vyšší, než teplota povrchu tabule.
- b) optické vady se posuzují proti matnému pozadí při osvětlení difuzním denním nebo odpovídajícím světlem. Sklo se posuzuje ze vzdálenosti 2 m v kolmém směru.
- c) požadavky na vyšší standard dodávaných skel nad rámec norem musí být specifikovány před uzavřením smlouvy mezi objednatelem a zhotovitelem písemnou formou s jasně definovanými požadovanými parametry. Nadstandardní požadavky nad rámec technických norem, které nebyly předem dojednány, nemohou být akceptovány a nemohou být předmětem reklamace.
- d) průhyb meziskelních rámečků vůči rovině v rozmezí ± 2 mm běžný metr délky; meziskelní příčky -klepání mřížek při manipulaci s okny, dveřmi nebo „drnčení“ např. při projíždění těžkých automobilů po blízké komunikaci není na závadu a vyplývá to z technologie výroby a použitých materiálů.
- e) prasklina ve skle. Zatížení 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 vzniklá tímto druhem zatížení není zásadně záruční vadou.
- f) prasknutí skla vlivem tepelného šoku. Tepelný šok může vzniknout náhlým přehřátím určité částečné plochy skla. Zhotovitel upozorňuje objednatele na skutečnost, že nalepení jakýchkoliv materiálů na plochu skla (jakékoli polepy), umístění zdrojů tepla nebo chladu v těsné blízkosti skla (např. rychlovarná konvice, klimatizace), umístění tmavých předmětů v těsné blízkosti skla nebo jen částečné zastínění skla pomocí clonící techniky (žaluzie, těžké závěsy apod.) zvyšuje riziko tepelného šoku skla, neboť způsobí jeho místní přehřátí s pravděpodobností jeho prasknutí.

D. ŽALUZIE

Za závadu žaluzie se nepovažuje:

- a) částečné nebo celkové opotřebení výrobku.
- b) nedoklápění lamel (při posouzení se vychází z pravidla, že skrz staženou žaluzii nesmí být mezi lamelami při kolmém pohledu vidět na rovinu skla)
- c) světelná netěsnost po stranách žaluzie mezi lamelami a zasklívací lištou, pokud nepřesahuje max. přípustnou toleranci 5 mm (měřena nejmenší vzdálenost lamela -zasklívací lišta).
- d) šikmý chod v horizontální rovině. Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou ± 5 mm.

E. PARAPETY

Za závadu parapetu se nepovažuje:

- a) mechanická poškození a optické vady (např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu), které nejsou zjevné při denním světle ze vzdálenosti 1,5 m a větší pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Všeobecně jsou povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 3 mm² a jejichž počet nepřesáhne 2 ks na bm délky přípustné, neboť jsou zpravidla prostým okem nerozpoznatelné.

- b) za vadu nelze považovat stav, kdy budou místa vad uvedených v bodě zbarvena krycí tužkou, nelze-li jejich krytí za světelných podmínek definovaných v odstavci a) rozeznat vůbec anebo jen s nepoměrnými obtížemi.
- c) je-li přesah venkovního parapetu přes líc vnější fasády nebo zdiva v toleranci 2-7 cm.

F. VENKOVNÍ ROLETY

Za vadu venkovní rolety se nepovažuje:

- a) mechanické poškození jednotlivých dílů tvořících roletu.
- b) její poškození vzniklé z důvodu manipulace s roletou, u níž došlo k přimrznutí koncové lamely nebo jednotlivých lamel rolety.
- c) prohnutí roletového kastlíku z důvodu následně provedených stavebních prací.
Jako reklamace nebude dále uznána jakákoliv nefunkčnost elektrického pohonu rolety, a to v případě, že přívod napětí k elektrickému pohonu rolety nebude uložen do „husího krku“ a bude pouze zaomítán.

G. SÍŤE PROTI HMYZU

Za vadu sítě proti hmyzu se nepovažuje:

- a) běžná opotřebení výrobku (odření laku, deformace profilu rámu sítě, ztráta funkčnost upevňovacích kolíčků, nevhodnou manipulací a podobně) v případě, že nebyly reklamovány při předání díla.
- b) vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům.
- c) vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné manipulace a instalace.
- d) netěsnost sítě do velikosti spáry 1mm mezi rámem sítě a dosedací plochou prvku.

H. PRÁCE

V rámci montážních a stavebních prací realizovaných v rámci smluvního vztahu se neuznávají následující vady nebo zásahy provedené ze strany objednatele nebo třetí osoby:

- a) vady projevující se až v rámci jiných činností spojených s dokončováním stavby, její modernizací nebo rekonstrukcí (např. dodatečně zjištěné nevhodné osazení prvků v návaznosti na následně zákazníkem zajišťované zateplení, úpravy a opravy venkovních i vnitřních omítek a jakékoli jiné úpravy exteriéru nebo interiéru stavby, apod.).
- b) odstranění podkladových profilů, vyrovnávacích podložek a kotvicích prvků.
- c) odchylky při osazení menší než dovolené. Maximální dovolená odchylka je dána tolerancí bubliny mezi ryskami v bublinkové vodovaze (jiné nástroje pro určení vodorovného nebo svislého směru se pro tyto účely neuvažují). Vzhledem k tomuto požadavku je stanovena max. dovolená odchylka 2 mm/m v každém směru.
- d) vlasové praskliny vzniklé ve štku zednického začíštění a praskliny v napojení rámu okna na ostění, pokud nebyla při montáži okna použita začíšťovací APU lišta.
- e) Další zásahy nerealizované pracovníky zhotovitele, které v konečném důsledku ovlivní kvalitu stavebních a montážních prací.

I. DALŠÍ

Zhotovitel upozorňuje objednatele na skutečnost, že z důvodů fyzikálních vlastností použitých materiálů a z důvodů konstrukčních vlastností dodávaných výrobků může dojít k tomu, že při výraznější změně vnitřní nebo venkovní teploty vydá výrobek zvuk cvakavé povahy. Objednatel bere na vědomí, že se nejedná o vadu výrobku, jde o jev, který vyplývá z fyzikálních a konstrukčních vlastností výrobků.

VIII.

Závěrečná ustanovení

Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v Řádu, se přihlíží k výrobním a montážním standardům v oblasti otvorových výplní.

Reklamační zaměření jsou posuzovány podle situace v místě montáže, rozměrů stavebních otvorů, smlouvy, zaměřovacího listu a cenové nabídky, montážních a jiných platných směrnic.

Zhotovitel informuje objednatele, že objednatel (jakožto spotřebitel) má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, který by vznikl mimo jiné v souvislosti s uplatňováním reklamační na základě uzavřené smlouvy mezi zhotovitelem a objednatelem. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce. Podrobnosti ohledně mimosoudního řešení sporů lze nalézt na webových stránkách České obchodní inspekce (www.coi.cz).“

Ustanovení tohoto reklamačního řádu lze písemně měnit a doplňovat v souladu s platnou právní úpravou ve formě číslovaných dodatků k Řádu.