

REKLAMAČNÍ A SERVISNÍ ŘÁD JANOŠÍK OKNA-DVEŘE s.r.o. 2016/1

1) vymezení pojmů

- a. vada - odchylka od standardních vlastností výrobků zhotovitele
- b. zjevná vada - vada týkající se kvality a kvantity, kterou je objednatel schopen zjistit při převzetí díla.
- c. skrytá vada - vada, která není zjevná a objednatel na ni může uplatnit reklamaci po dobu záruční lhůty
- d. funkční vada - vada, která brání řádnému užívání výrobků
- e. vzhledová vada - zjevná vada, která nebrání řádnému užívání výrobků

2) záruční doba

- a. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, záruční doba činí:
 - Okna a vchodové dveře povrchově upravené standardní lazuroou nebo krycí barvou RAL podle vzorníků zhotovitele – 5 let
 - Okna a vchodové dveře povrchově upravené na přání zákazníka nestandardní barvou schválenou zhotovitelem – 2 roky
 - Hliníkové opláštění – 5 let
 - Dřevěné okapnice a dřevěné nalepovací příčky – 2 roky
 - Kruhová a elipsovité okna – 2 roky
 - Ostatní výše neuvedené výrobky – 2 roky
 - Doplnky – 2 roky
 - Povrchová úprava oleji a vosky - bez záruky
 - Povrchová úprava barvou dodanou zákazníkem – bez záruky
 - Montážní a další práce na stavbě – 2 roky
 - Seřízení výrobků – 3 měsíce

3) způsob uplatnění reklamace

- a. Reklamaci je nutno uplatnit písemně na e-mailovou adresu reklamace@janosik.cz nebo doporučeným dopisem na adresu zhotovitele uvedenou ve smlouvě.
- b. Objednatel je povinen v reklamaci uvést číslo smlouvy, kontaktní údaje, adresu stavby, číslo položky s konkrétním popisem vady a podle ustanovení § 2106 zákona č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník specifikovat svůj požadavek na nápravné plnění.

4) průběh reklamačního řízení

- a. Objednatel je v případě reklamace povinen umožnit zhotoviteli kontrolu na místě nebo převzetí vadného zboží. Neučiní-li tak, nepovažuje se reklamace za řádně uplatněnou.
- b. Skryté vady může kupující reklamovat po dobu záruční lhůty daného zboží nebo služby.
- c. Při určování oprávněnosti reklamace vychází zhotovitel z ujednání Kupní smlouvy nebo Smlouvy o dílo včetně příloh k těmto smlouvám a dále z technických a výrobních norem zhotovitele a z platných ČSN, EN a dalších souvisejících norem.

- d. Okamžikem doručení reklamace zhotoviteli se zahajuje reklamační řízení, které bude do třiceti (30) dnů od tohoto okamžiku ukončeno vyřešením reklamace.
- e. V případě, že věcná povaha reklamace neumožní odstranit vadu do třiceti (30) dnů, sjednají strany přiměřenou lhůtu k vyřízení reklamace. Jestliže zhotovitel neodstraní vadu v přiměřené lhůtě, může objednatel požadovat slevu z ceny díla nebo výměnu vadného zboží.
- f. Zhotovitel se může zprostit odpovědnosti za vady zboží za podmínek uvedených v §2111 a §2112 zákona č. 89/2012 Sb.
- g. Pokud reklamovaná vada nebude zjištěna, je objednatel povinen uhradit zhotoviteli prokazatelné náklady vzniklé v souvislosti s posouzením reklamované vady.
- h. Případné finanční plnění k vyrovnání náhrad za škody vzniklé objednateli vadným zbožím nebo zhotoviteli neoprávněnou reklamací bude poukázáno druhé straně do čtrnácti (14) dnů od uzavření reklamace formou dobropisu nebo vyúčtovací faktury.

5) vady vyloučené

- a. Vzhledové vady se posuzují při pohledu se vzdálenosti 1m ve funkčním směru běžného pohledu za rozptýleného denního světla. Sklo se posuzuje v suchém stavu. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné, nejsou reklamovatelné.
- b. Za vadu nelze považovat změnu vlastnosti zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku skladování výrobku u kupujícího z důvodů na jeho straně, nedostatečným větráním, zaviněním dalších osob, krádeží, používáním zboží v rozporu s přílohou smlouvy č. 3 (technické dodací podmínky), poškozením v důsledku vyšší moci, nevhodně zpracovaným projektem, mechanická poškození vzniklá po předání zboží a vady vzniklé:
 - c. Všeobecně:
 - Ve styku s omítkou (zvláště pokud nebyly do doby montáže ukončeny všechny mokré procesy při stavbě).
 - Vzdušnou vlhkostí v interiéru větší než 65%
 - d. Dřevěné části oken
 - Barevnými odchylkami, způsobenými hustotou a kresbou jednotlivých částí dřeva, jelikož je dřevo nehomogenní přírodní materiál a tyto rozdíly jsou přirozenými vlastnostmi nikoliv vadou dřeva.
 - Pohledovou bezchybností délkově napojovaného spoje.
 - Vysprávkou lamel, které ale nesmí barevně narušovat vzhled okna.
 - e. Povrchová úprava
 - Odstínovým nesouladem barev aplikovaných na různé povrchy.
 - Drobné rozdíly v odstínech v závislosti na textuře dřevěného povrchu.
 - Vystupující reliéf struktury dřeva.
 - Přerušení distančního rámečku max. na 0,5mm.
 - Odstíny barev, které nejsou ve vzorníku mohou vykazovat nejednotnost.
 - f. Sklo
 - Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla včetně prasknutí skla vlivem tepelného šoku.
 - Drobné vlasové rýhy jsou povoleny, nikoliv však ve shlcích.
 - Vytlačený butyl přes úroveň distančního rámečku do 2mm.

- g. Hliníkové opláštění
 - V důsledku pozdně odstraněné ochranné fólie (fólie je nutné odstranit do 2měsíců od dodání).
- h. Parapety
 - Nadměrným zatěžováním a tím vzniklým povrchovým poškozením.
 - Vodou z květináčů.
- Při posuzování jiných reklamovaných vad, které nejsou blíže specifikovány v tomto reklamačním řádu se přihlíží k výrobním standardům v oblasti otvorových výplní.
- Podmínkou trvání záruky je skutečnost, že na dodávce dodavatele nebudou prováděny žádné dodatečné úpravy bez jeho vědomí a souhlasu.
- Cenovou kalkulaci mimozáručních servisních prací (včetně dopravy) si je možné vyžádat od zhotovitele před jejich objednávkou. Provedené mimozáruční opravy je objednatel povinen řádně uhradit.