



## reklamační a servisní řád JANOŠÍK OKNA-DVEŘE s.r.o. 2019/1

### 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
  - Sklo - 2 roky
  - Dřevěné okapnice a dřevěné nalepovací příčky – 2 roky
  - Kruhová a elipsovité okna – 2 roky
  - Ostatní výše neuvedené výrobky – 2 roky
  - Kličky, motory, bezpečnostní magnety, doplňky – 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
  - Ostatní neuvedené výrobky a příslušenství výrobků - 2 roky

### 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, provést fotodokumentaci reklamované vady a podle ustanovení § 2106 zákona č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník specifikovat svůj požadavek na nápravné plnění (fotografie detailu vady a fotografie vady ze vzdálenosti jak je uvedeno v odst. 5)a).

### 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 výrobkem / 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 vyjma skla se posuzují při pohledu se vzdálenosti 1m ve funkčním směru běžného pohledu za rozptýleného denního světla. Skla se posuzuje ze vzdálenosti 2m směrem z interiéru do exteriéru v suchém stavu. V případě posuzování skla s pokovenou vrstvou ze vzdálenosti 3m. Kontrola také probíhá při rozptýleném světle - např. zatažené obloze, bez přímého slunečního svitu nebo umělého osvětlení. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné, nejsou reklamovatelné.
  - b. Za vadu nelze považovat změnu vlastnosti výrobku / zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku skladování výrobku u objednatele z důvodů na jeho straně, nedostatečným větráním, zaviněním dalších osob, krádeží, použitím nesprávných obalů, běžným opotřebením, zanedbáním potřebné údržby, používáním výrobku / zboží v rozporu s přílohou smlouvy (technické dodací podmínky), poškozením v důsledku vyšší moci, působením fyzikálních a jiných přírodních procesů, nevhodně zpracovaným projektem, mechanická poškození vzniklá po předání díla či její části 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 55%
    - Barevnými odchylkami, způsobenými hustotou a kresbou jednotlivých částí dřeva, jelikož je dřevo nehomogenní přírodní materiál a tyto rozdíly jsou přírodními vlastnostmi nikoliv vadou dřeva.
    - Pohledovou bezchybností délkově napojovaného spoje.
    - Vysrávkou lamel, které ale nesmí barevně narušovat vzhled okna.
  - d. Povrchová úprava
    - Odstínovým nesouladem barev aplikovaných na různé povrchy.
    - Drobné rozdíly v odstínech v závislosti na textuře dřevěného povrchu.
    - Vystupující reliéf struktury dřeva.
    - Přerušování distančního rámečku max. na 0,5mm.
    - Odstíny barev, které nejsou ve vzorníku mohou vykazovat nejednotnost.
  - e. 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 3mm.
    - Vzájemná rozdílnost barevnosti výplní, u kterých jsou požadavky na rozdílné hodnoty nebo na rozdílné tloušťky skel kvůli velikosti skla.
  - f. Hliníkové opláštění
    - V důsledku pozdně odstraněné ochranné fólie (fólie je nutné odstranit do 2 měsíců od dodání).
  - g. 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, u skla také ke kvalitativní specifikaci izolačního zasklení dodavatele.
  - Průhyb stropů v oblasti našich výrobků vyskytující se po montáži okna, může činit nezávisle na šířce maximálně 3mm. Při větším průhybu může dojít k narušení funkčnosti výrobků, jeho poškození nebo prasknutí skla. Za vady a škody z toho vyplývající nezodpovídá dodavatel.
  - Pokud jsou dle specifikace některé výrobky nebo jejich části bez záruky, znamená to, že zhotovitel upozornil objednatele na nemožnost řádného splnění výrobku, nicméně objednatel i přes tuto skutečnost na výrobě daného výrobku trval. Zhotovitel na takto vyrobený výrobek neposkytuje příslušnou záruku a objednatel tento výrobek užívá na vlastní nebezpečí.
  - Podmínkou trvání záruky je skutečnost, že na dodávce dodavatele nebudou prováděny žádné dodatečné úpravy bez jeho písemného 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.