

## **Reklamační řád**

pro okna a dveře, jejich součásti a doplňky a montážní a související stavební práce

**VP1-0006**

*revize č. 4*

Schválil :  
15.6.2020,  
Ing. Petr Holář  
jednatel



## 1. Obsah

1. Obsah .....	2
2. Všeobecná ustanovení.....	2
3. Dodání, předání a převzetí .....	3
4. Nedodělky a vady.....	3
4.1 Nedodání a nedodělky .....	3
4.2 Vady zboží, díla, zhotovené věci .....	3
4.3 Zásady posuzování vad.....	4
4.3.1 Profily, svařence.....	4
4.3.2 Skleněné výplně.....	4
4.3.3 Žaluzie .....	7
4.3.4 Vnitřní a vnější parapety.....	8
4.3.5 Síť proti hmyzu .....	8
4.3.6 Stavební a montážní práce.....	9
4.4 Vady výslovně vyloučené z reklamací .....	9
5. Záruční podmínky.....	10
6. Reklamační řízení .....	11
7. Servis .....	12
8. Závěrečná ustanovení.....	12

## 2. Všeobecná ustanovení

1. Tento reklamační řád (dále jen RŘ) se řídí platnými ustanoveními Občanského zákoníku a Zákona o ochraně spotřebitele a vztahuje se na produkty dodávané dodavatelem (dále jen "zboží") a služby související s jeho zabudováním do stavby (dále jen „služby“), u nichž jsou v záruční době uplatňována práva z odpovědnosti za vady (dále jen "reklamační").
2. Dodavatelem se rozumí obchodní společnost TERMOLUX, s.r.o. se sídlem ve Valašském Meziříčí, Hranická 792, IČ 18055265 zapsaná v OR vedeném u KS v Ostravě, oddíl C, vložka 900, která se zákazníkem uzavřela kupní smlouvu nebo smlouvu o dílo či o zhotovení věci na zakázku.
3. Zákazníkem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která s dodavatelem uzavřela kupní smlouvu nebo smlouvu o dílo či o zhotovení věci na zakázku.
4. Produkt dodavatele se rozumí dodávka zboží ze strany dodavatele v rámci kupní smlouvy nebo smlouvy o dílo či o zhotovení věci na zakázku.
5. Záruční doba je uvedena ve všeobecných smluvních podmínkách a v záručním listu. Pokud byla ve smlouvě výslovně sjednána jiná záruční doba než je uvedeno ve všeobecných smluvních podmínkách, pak platí záruční doba uvedená ve smlouvě.
6. Podmínky tohoto RŘ se vztahují co do minimálního rozsahu také na obchodní zástupce dodavatele, kteří dodávají produkty konečným zákazníkům. Tím není vyloučeno poskytnutí výhodnějších podmínek konečným zákazníkům ze strany obchodních zástupců (na jejich účet).

### **3. Dodání, předání a převzetí**

1. Dodávka zboží bez montáže se uskutečňuje v místě určeném ve smlouvě a to předáním zákazníkovi nebo předáním prvním dopravci. Případné zjevné vady množství či kvality je nutno uvést do dodacího listu popř. jeho přílohy. Podpisem dodacího listu je dodání považováno za uskutečněné. Zákazník je povinen po převzetí zboží od dopravce toto zboží prohlédnout bez zbytečného odkladu a zjevné množstevní vady reklamovat přímo u dopravce a vady kvality reklamovat nejpozději do 10ti pracovních dnů od data dodání zboží.
2. V případě dodávky zboží včetně služeb (montáže, stavebních prací apod.) se předání a převzetí zboží a služeb děje protokolárně (předávacím protokolem). Případné zjevné vady a nedodělky je nutno uvést do předávacího protokolu. Pozdější reklamace zjevných vad, které mohly být zjištěny při předání a převzetí, nebudou uznány.
3. Zákazník může odmítnout převzetí, jestliže vady či nedodělky brání řádnému užívání.
4. Jestliže zákazník převzal dodávku (zboží, dílo, věc) s vadami či nedodělky, které nebrání užívání díla, má právo na zádržné ve výši maximálně 10% z celkové ceny (pokud nebylo mezi smluvními stranami ujednáno jinak), a to až do doby odstranění vad a nedodělků.
5. Dodavatel ani zákazník není povinen zkoumat, zda osoba, která podepsala dodací list či předávací protokol, byla k tomuto úkonu oprávněna. Všechny zúčastněné osoby nesou svoji zákonnou odpovědnost za uskutečněný úkon.

### **4. Nedodělky a vady**

#### **4.1 Nedodání a nedodělky**

1. Nedodání požadovaného zboží nebo nedodělky na díle či na zhotovené věci je nutno písemně sdělit dodavateli neprodleně poté, kdy byl zjištěn nesoulad mezi objednávkou (smlouvou) a dodávkou.
2. V případě kupní smlouvy musí toto sdělení doručit zákazník dodavateli nejpozději do 10ti pracovních dnů od data dodání.
3. V případě smlouvy o dílo či smlouvy o zhotovení věci musí zákazník toto sdělení uvést do předávacího protokolu.

#### **4.2 Vady zboží, díla, zhotovené věci**

1. Dodavatel odpovídá za reklamovatelné vady, jež má zboží, dílo nebo zhotovená věc v době dodání či předání a převzetí a jež jsou uvedeny v dodacím listu, v CMR nebo v předávacím protokolu.
2. Dodavatel dále odpovídá za reklamovatelné vady, které nemohly být zjištěny při předání a převzetí a na něž se vztahuje záruka na základě záručního listu a to po stanovenou záruční dobu.

## 4.3 Zásady posuzování vad

### 4.3.1 Profily, svařence

1. Reklamovatelnými vadami jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání plastového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamované vady vychází z následujících zásad:
  - a) Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. 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.
  - b) Bodová a plošná poškození povrchu rámu 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 prvku (rám a křídlo zvlášť).
  - c) Škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom plastovém prvku je menší než 90 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.
  - d) Průhyb PVC profilu kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí  $\pm 2$  mm na běžný metr délky profilu pro bílé profily, u barevných je povolený průhyb  $\pm 3,8$  mm. Tento průhyb je pouhým okem prakticky nerozeznatelný a je odvozen od malé tepelné vodivosti PVC profilu.
  - e) Na svarech v rozích plastových prvků nesmí být vidět zbytky otřepení kaširovací fólie nebo (v případě profilu s kašírem na jedné straně) bílá místa. Pro posuzování těchto optických vad se v celém rozsahu použije zásada uvedená v odstavci 1. Za vadu nelze považovat ani stav, kdy budou bílá místa svaru zabarvena krycí tužkou nebo voskem, nelze-li krytí či nerovnosti svaru za světelných podmínek definovaných v odstavci 1 rozeznat vůbec anebo jen s nepoměrnými obtížemi.
  - f) Výrobní tolerance výšky, šířky, tloušťky a pravouhlosti dveřních křídel odpovídá podle ČSN EN 1529 (74 7013) v definovaných parametrech minimálně třídě tolerance 1 (výška/šířka  $\pm 2,0$  mm, tloušťka  $\pm 1,5$  mm a pravouhlost  $\pm 1,5$  mm). Výrobky nemusí zde uvedenou normu splňovat, jestliže byly v rámci výroby provedeny na žádost zákazníka operace ovlivňující směrodatné rozměry – drážkování, speciální povrchové úpravy a podobně.
  - g) Výrobní tolerance celkové a místní rovinnosti dveřních křídel odpovídá podle ČSN EN 1530 (74 7012) minimálně třídě tolerance 1 (mezní odchylky zkroutení a podélného průhybu do 10 mm, příčného průhybu 6 mm a místní rovinnosti 0,6 mm). Uvedené parametry však podle citované normy platí jen pro dveřní křídla dodávaná bez zárubní, resp. nezávisle na nich, a netýkají se dveřních křídel z dveřních kompletů.

### 4.3.2 Skleněné výplně

1. Výrobce izolačních skel odpovídá 5 (pět) let za nerušený a jasný průhled izolačním sklem, který není ovlivněn výskytem kondenzace vodních par (orosením) uvnitř izolačního skla.
2. V souladu s platnými ČSN EN je přípustný únik plynu max. 1% ročně.

3. Optické vady jsou zjišťovány postupem uvedeným v platné ČSN EN.
4. Pro posouzení oprávněnosti reklamované vady se vychází z reklamačních podmínek dodavatele skla a z následujících zásad, přičemž za vadu se nepovažuje:
  - a) Zamlžení meziprostoru u speciálních skel

Záruční doba se nevztahuje na vznik kondenzátu vodních par v meziprostoru dvojskla či trojskla, která jsou tvořena alespoň jedním sklem, které svou povrchovou úpravou (nerovností profilu nebo nevyhovujícím chemickým složením) zamezí dokonalému utěsnění spoje rámečku a povrchu tabule skla. Považují se za ně skla ornamentní, pokud by byly uloženy hrubým povrchem dovnitř dvojskla.
  - b) Výskyt interferencí (Brewsterovy pásy, Newtonovy prstence)

Vzhledem k tomu, že povrchy tabule skla vykazují téměř dokonalou rovnoběžnost a jakost povrchů je vysoká, může se u izolačního skla objevit interferenční zbarvení. Jde zpravidla o pásy proměnlivé barvy jako výsledek rozkladu světelného spektra. Pokud je zdrojem světla slunce, mění se barvy od červené po modrou. Tento jev není vadou, jde o jev vyplývající z konstrukce izolačního skla. Vznikají náhodně a může se měnit podle postavení pozorovatele ve vztahu ke sklu. Nelze je nijak ovlivnit.
  - c) Efekt dvojskel (trojskel)

Izolační dvojsklo má mezi tabulemi uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu při výrobě. Po zabudování prvků s izolačními dvojskly mohou vznikat krátkodobá konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí a tím i optická zkreslení (při změnách tlaku vzduchu nebo při náhlých změnách teploty). Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních skel.
  - d) Anizotropie u tvrzených skel

Vzniká u skla, které bylo za účelem zlepšení mechanických vlastností ošetřeno tzv. předpínacím procesem. Rozdílnými zónami napětí vzniká dvojí lom světelných paprsků, zviditelňují se spektrálně barevné kruhy, motivy mraků a podobně.
  - e) Kondenzace na vnějších plochách (rosení)

Vnější kondenzace na povrchu izolačních skel se může objevit jak v interiéru tak vnější straně budovy. Pokud nastane uvnitř budovy, jde většinou o vysokou vlhkost v místnosti v kombinaci s vysokým rozdílem mezi vnější a vnitřní teplotou, případně omezenou cirkulací vzduchu kolem izolačního skla (zatažené žaluzie apod.). Kuchyně, koupelny a jiné prostory s vysokou vlhkostí jsou zvláště citlivé. Pokud rosení nastane vně stavby, jde o kondenzaci způsobenou noční ztrátou tepla vnějšího povrchu skla vyzařovaného infračerveným zářením vůči obloze společně s vysokou vlhkostí vnější atmosféry.
  - f) Smáčivost skel

Smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstů, etiket, vyhlazovacím prostředkům a podobně. U vlhkého povrchu skla způsobeného rosením, deštěm nebo vodou při čištění se může rozdílná smáčivost projevit opticky (tj. bude viditelná), po uschnutí však tento jev pomíjí.
  - g) Izolační sklo s meziokenními příčkami

Změnám délky meziokenních příček způsobených změnami teploty v meziskelní dutině nelze nikdy zcela zabránit. Viditelné řezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny způsobem jejich výroby, jsou však patrné až po delším zkoumání a nemají žádný negativní vliv na plnohodnotné využívání plastových prvků ani na jejich estetickou stránku. Odchytky od pravouhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit v návaznosti na výrobní a montážní tolerance. Při násobení

nepříznivých vlivů (rychlé změny teploty, tlaku, otřesy, prudké zavírání a podobně) se mohou u příček občas vyskytnout klapavé zvuky.

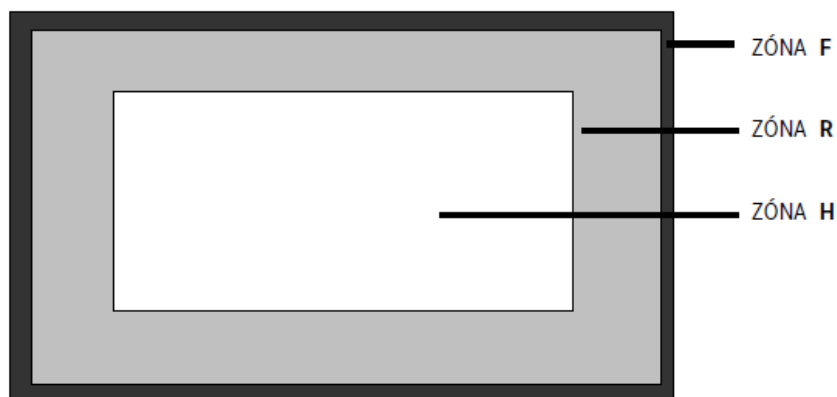
#### h) Prasklina ve skle

Přetížení skla nenadálým invazivním působením (tj. za použití síly) – typicky úderem, nárazem pohyblivých částí plastového prvku, prudkým bouchnutím otvíravého prvku popřípadě i jiným způsobem, např. působením tepelně indukovaného napětí, pohyby konstrukce rámu či také kontakty s konstrukcí, může vést k lomu skla.

U běžného tabulového skla používaného pro výrobu izolačních skel se nevyskytuje pnutí, proto také pnutí nemůže být příčinou prasknutí (lomu) skla a nebude uznáváno jako příčina záruční vady.

#### 5. Hodnocení vad skel

Hodnotí se ze vzdálenosti 1,5 m za podmínek, které jsou adekvátní hodnocení podle platné ČSN EN, která stanoví, že hodnotit je nutno při rozptýleném světle a matně šedivé ploše vzdálené 3 m od skla.



**F - zóna drážky:** šířka 18 mm od hrany skla  
**R - okrajová zóna:** plocha 10 % celkové šířky a výšky  
**H - hlavní zóna:** velmi přísné hodnocení

Rozměry zóny R + H se u lepeného skla zvyšují o 50 %.

#### **Zóna Příпустný charakter vad pro danou zónu**

- F**
- venku ležící ploché poškození okrajů a mušle, jež neovlivňují pevnost skla a nepřekračují šířku
  - uvnitř ležící mušle bez volných střepin, které jsou vyplněny těsnící hmotou
  - bodové a plošné zbytky včetně škrábanců neomezeně

#### **R Uzavřeniny, bubliny, body a skvrny:**

- plocha tabule do 1 m<sup>2</sup> plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm
- plocha tabule nad 1 m<sup>2</sup> plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm

#### **Zbytky bodové v prostoru mezi tabulemi:**

- plocha tabule do 1 m<sup>2</sup> plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm
- plocha tabule nad 1 m<sup>2</sup> plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm

**Plošné zbytky z výroby na hliníkovém rámečku:**

- max. 1 ks o plošném rozsahu menším než 3 cm<sup>2</sup>

**Škrábance:**

- součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 90 mm
- délka jediného škrábance: max. 30 mm

**Vlasové škrábance:**

- není povoleno jejich nahromadění

**H Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:**

- plocha tabule do 1 m<sup>2</sup>: max. 2 vady o průměru menším než 2 mm
- plocha tabule nad 1 m<sup>2</sup>: max. 3 vady o průměru menším než 2 mm
- plocha tabule nad 2 m<sup>2</sup>: max. 5 ks vad o průměru menším než 2 mm

**Škrábance**

- součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 45 mm
- délka jediného škrábance: max. 15 mm

**Vlasové škrábance**

- není povoleno jejich nahromadění

**R+H Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:**

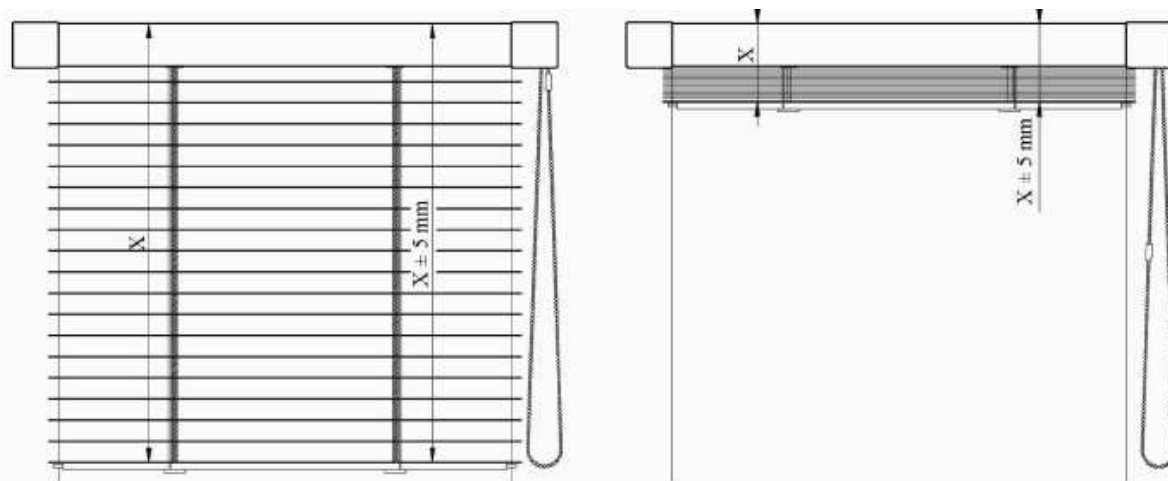
Průměr 0,50 – 1,00 mm – přípustné bez omezení mimo nahromadění

(Nahromaděnina: v kruhové ploše o průměru 20 cm se vyskytují max. 4 vady.)

### 4.3.3 Žaluzie

1. Jako reklamovatelné vady žaluzii nebudou uznány následující vady ( vesměs jde o poškození a dysfunkce vznikající v důsledku vadného používání):
  - a) běžná dílčí nebo celkové opotřebení výrobku
  - b) nedoklápění lamel s výjimkou celostínícího provedení
  - c) prodření textilní pásky
  - d) mechanické poškození jednotlivých prvků tvořících žaluzie
  - e) prasklý řetízek ovládání
  - f) šikmý chod mimo toleranci viz. níže uvedené vyobrazení

### Tolerance šikmého chodu:



Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou  $\pm 5$  mm.

### 4.3.4 Vnitřní a vnější parapety

Reklamovatelnými vadami mohou být výhradně zjevné vady takového charakteru, jež brání plnohodnotnému užívání parapetů a znehodnocují jejich fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad:

1. Mechanická poškození a optické vady:  
Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití prostoru. 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).
2. Různodruhá povrchová poškození  
Tato poškození vnitřních i vnějších parapetů a vady (např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého či objektivně nedefinovatelného důvodu vzniku) jsou přípustná jen tehdy, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku.

### 4.3.5 Síť proti hmyzu

1. Jako reklamace sítě proti hmyzu nebudou uznány následující vady (vesměs jde o poškození a dysfunkce vznikající v důsledku vadného používání):
  - a) běžná opotřebení výrobku (sedření laku, prohnutí sítě, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků)
  - b) vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům
  - c) vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné instalace



#### 4.3.6 Stavební a montážní práce

1. Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných dodavatelem nelze uznat takové vady, které se projeví až v rámci dokončení stavby, její modernizace nebo rekonstrukce jako celku (špatné osazení v návaznosti na zateplení, úpravy a opravy venkovních i vnitřních omítek a jakékoli jiné úpravy exteriéru nebo interiéru stavby) a dále vady realizovaných prací vznikající po řádném předání díla z důvodu chybně vypočtené statiky stavby či eventuálních pohybů jejího podloží a podobně.

#### 4.4 Vady výslovně vyloučené z reklamací

1. Jako reklamace nemohou být uznány vady na zboží vzniklé:
  - a) mechanickým poškozením, neodborným seřízením a nesprávnou údržbou po dodání nebo po předání a převzetí.
  - b) neodbornou montáží přičemž neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla osoba neautorizovaná dodavatelem.
  - c) používáním v podmínkách, které mohou negativním způsobem ovlivnit vlastnosti dodaného zboží (např. vady projektu a materiálů použitých na stavbě, zvýšená vlhkost, prašnost, atd.)
  - d) neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany zákazníka (např. neodborné seřizování a další úkony realizované svépomocí, které zasahují především do konstrukčních částí).
  - e) na prvcích, které nějakým způsobem přesahují technické normy a byly vyráběny na výslovné přání zákazníka přičemž tento nestandard musí být vyznačen ve smlouvě nebo její příloze.
  - f) poškozením povrchových ploch při nesprávném čištění nebo zanedbání pravidelné péče. To platí především pro silné a špatně odstranitelné nečistoty. Poškození, způsobená agresivními nebo abrazivními čistícími prostředky, znečištění způsobená nadměrným působením prostředí, ve kterém se stavba nachází (zvýšená vlhkost, prašnost, emise apod.) nepodléhají záruce.
  - g) chemickými reakcemi (např. částice zinku, látky vyplavené z eternitových fasád, eternitových parapetů apod.),
  - h) okujemi při svařování a jiskrami při broušení, které nezpůsobili pracovníci dodavatele
  - i) přirozeným opotřebením povrchů,
  - j) vadnou konstrukcí stavby,
  - k) nedodržením pokynů dodavatele na odstranění ochranné fólie nejpozději do 14 dnů od data předání a převzetí díla (barevné a statické změny, deformace apod.).
  - l) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. záplavy, požáry, krupobití).
2. Za reklamovatelné dále nelze považovat vady, pokud byla na základě dohody se zákazníkem poskytnuta sleva právě z důvodů těchto vad.
3. Seřizování kování a vady, které jsou projevem neseřízeného kování nejsou předmětem záruky. Seřizování kování a související vady tedy nelze reklamovat.

4. Základní seřízení kování po montáži je povinností montážníků. Je nezbytné, aby zákazník při předávání a převzetí díla zkontroloval správnou funkci všech prvků. V případě, že seřízení při montáži nebylo z jakýchkoliv důvodů provedeno, nebo nebyly odstraněny zjištěné vady funkce (vady seřízení) je nutno tuto skutečnost uvést do předávacího protokolu. Na případnou pozdější reklamaci neseřízení kování po montáži nebude brán zřetel.
5. Dodavatel se zavazuje, že pokud bude zákazníkem vyzván k prvnímu seřízení kování nejpozději do 1 roku od dodání či předání a převzetí, provede toto první záruční seřízení bezplatně.

## 5. Záruční podmínky

1. Dodavatel deklaruje svůj závazek, že zboží (v případě koupě) či dílo (sestavující se z dodávky zboží a jeho montáže) bude po celou záruční dobu způsobilé pro použití k účelu pro který je určeno, zachová si deklarované vlastnosti a funkčnost.
2. Dodavatel se zavazuje, že pokud se v záruční době objeví na zboží vada, která je podle tohoto reklamačního řádu předmětem záruky, provede bezplatně opravu vady či výměnu vadného prvku, nebo se dohodne se zákazníkem na věcné či finanční kompenzaci za předmětnou vadu, přičemž právo na rozhodnutí o způsobu vypořádání je na straně dodavatele.
3. Reklamaci nelze uplatnit a nebude vyřízena, pokud nebude prokázána existence smluvního vztahu, zejména předložením originálu záručního listu, smlouvy či oboustranně potvrzené objednávky, které se vztahují k předmětu reklamace.
4. Nestanoví-li řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a dodavatelem anebo jiná výslovná dohoda se zákazníkem něco jiného, rozhodne příslušný pracovník o reklamaci bez zbytečného prodloužení, nejpozději do 30 dnů ode dne zahájení reklamačního řízení.
5. Bude-li zjištěno, že tvrzená vada není vadou reklamovatelnou, je dodavatel oprávněn požadovat veškeré účelně vynaložené náklady spojené s vyřizováním neoprávněné reklamace.
6. Pokud v průběhu reklamačního řízení bude zjištěno, že nastala některá ze skutečností zakládajících oprávnění dodavatele reklamaci v souladu s uzavřenou smlouvou odmítnout, může být reklamovaná (záruční) vada odstraněna pouze po výslovné dohodě se zákazníkem a výhradně na jeho náklady. Za takovéto náklady se považují zejména:
  - a) - náklady na dopravu do místa, kde se Dílo nachází
  - b) - mzda reklamačního technika
  - c) - provozní náklady
  - d) - náklady na případné znalecké a právní či jiná obdobná stanoviska
  - e) - poštovné
  - f) - správní poplatky
  - g) - náklady na výměnu vadných výrobků za výrobky bezvadné
7. Dodavatel si vyhrazuje právo odepřít přijetí nebo vyřízení reklamace, pokud zákazník neuhradil celou kupní cenu či cenu za zhotovení díla. Výjimkou je pouze případ, kdy zákazník uplatnil zádržné z důvodu neúplného dodání nebo nepřevzetí nebo převzetí s nedodělkou či vadami uvedenými v předávacím protokolu.

## 6. Reklamační řízení

1. Reklamací je nutno za účelem její určitosti uplatnit u dodavatele písemně (poštou, kurýrem, osobně vypsáním záznamu o reklamaci, faxem, e-mailem), a to bez zbytečného odkladu po zjištění vad. Telefonická reklamace nemusí být považována za dostatečnou.
2. Místem pro uplatnění reklamace jsou provozovny dodavatele.
3. Zákazník je při uplatnění reklamace povinen uvést zejména:
  - a) číslo zakázky u které reklamaci uplatňuje
  - b) adresu místa, kde se reklamované zboží či dílo nachází
  - c) svoji adresu a telefonické spojení (popřípadě e-mail), popřípadě kontakt osobu oprávněnou jednat jeho jménem
  - d) popis vad, jejich rozsah včetně určení, jaké části se vada týká, popřípadě jak se tato vada projevuje.
4. Nebude-li oznámení o uplatnění reklamace ze strany zákazníka splňovat některý z výše uvedených bodů, dodavatel zákazníka na nedostatky upozorní s tím, že o dobu odstranění nedostatků reklamace ze strany zákazníka se prodlužuje lhůta pro zahájení řešení.
5. Zástupce dodavatele může na základě uplatnění reklamace a to i bez prohlídky na místě samém vyhodnotit reklamaci jako neoprávněnou. O této skutečnosti je povinen prokazatelně informovat zákazníka, přičemž uvede důvody neoprávněnosti reklamace. V tomto případě může dodavatel dohodnout se zákazníkem odstranění vady za úplat.
6. V případě řádného uplatnění reklamace dohodne zástupce dodavatele se zákazníkem termín návštěvy reklamačního technika.
7. Prokáže-li se v záruční době, že je reklamace oprávněná a předmět reklamace vykazuje vady, je dodavatel povinen odstranit tyto vady podle své volby opravou vad nebo dodáním nové věci či provedení nových služeb na své náklady, nebo se dohodne se zákazníkem na věcné či finanční kompenzaci za předmětné vady.
8. Dodavatel započne (bude-li to technicky možné) s odstraňováním řádně reklamované a uznané vady nejpozději do 30 dnů ode dne uznání vady
9. Se zákazníkem lze dohodnout dobu jinou. Dohoda o prodloužení lhůty k odstranění reklamované vady musí být obsažena v reklamačním protokolu.
10. O každé návštěvě reklamačního technika je veden protokol, kde musí být uvedeny všechny rozhodné skutečnosti včetně datových a časových údajů. Zejména zde musí být uvedeny následující údaje:
  - a) Jméno, příjmení a adresu zákazníka.
  - b) Adresa místa řešení reklamace.
  - c) Číslo zakázky ke které se reklamace vztahuje.
  - d) Datum a čas zahájení úkonů.
  - e) Jaké doklady předložil zákazník k prokázání legitimacy uplatnění reklamace.

- f) Rozhodnutí o oprávněnosti či neoprávněnosti reklamace včetně zdůvodnění neoprávněnosti reklamace.
- g) Dohoda o lhůtě pro odstranění reklamace.
- h) V případě neoprávněnosti reklamace souhlas (podpis) zákazníka s tím, že bere na vědomí, že mu bude cena opravy účtována, což bude považováno za závaznou objednávku.
- i) Soupis použitých náhradních dílů.
- j) Datum a čas ukončení úkonů včetně uvedení případného přerušení prací.
- k) Podpis reklamačního technika a zákazníka

## **7. Servis**

1. Dodavatel se zavazuje, že pokud bude zákazníkem vyzván k prvnímu seřízení kování nejpozději do 1 roku od dodání či předání a převzetí, provede toto první záruční seřízení bezplatně.
2. Veškeré další servisní práce a zásahy (např. seřízení oken před koncem záruční doby), s výjimkou odstraňování oprávněných reklamací v záruční době, spadají do placeného servisu.

## **8. Závěrečná ustanovení**

1. Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v RŘ, se přihlíží k výrobním a montážním standardům v oblasti otvorových výplní a souvisejících prací.
2. Všechna další vzájemná práva a povinnosti týkající se reklamace zboží se řídí občanským a obchodním zákoníkem.
3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem podpisu uvedeným na 1. stránce a jeho aktuální verze je na webových stránkách firmy TERMOLUX, s.r.o.