

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

OKNOTHERM spol. s r.o.

Linecká 377, 382 41 KAPLICE



**OKNOTHERM**<sup>®</sup>

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

OKNOTHERM spol. s r.o.  
Linecká 377, 382 41 KAPLICE

Platnost od 1.1.2000

## OBSAH:

ÚČEL DOKUMENTU .....	1
OBLAST PLATNOSTI REKLAMAČNÍHO ŘÁDU.....	2
DEFINICE, POJMY, ZÁKONNÁ USTANOVENÍ.....	3
UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ.....	4
Délka záruční doby.....	4.2
Možné způsoby uplatnění reklamace.....	4.3
Vady, které nelze posuzovat jako reklamace – obecná ustanovení .....	4.4
Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací .....	4.5
Profily otvorových výplní (rámy a křídla).....	4.5.1
Skleněné výplně – izolační dvojskla, speciální izolační skla, ornamenty .....	4.5.2
Plastové dveřní výplně .....	4.5.3
Žaluzie.....	4.5.4
Vnitřní a vnější parapety.....	4.5.5
Sítě proti hmyzu.....	4.5.6
Stavební a montážní práce .....	4.5.7
Neuznatelné reklamace související se stavebními pracemi .....	4.5.8
ŘEŠENÍ REKLAMACÍ .....	5
Průběh reklamací, termíny jejich odstranění .....	5.2
Dokumentování reklamačních případů.....	5.3
Neoprávněná reklamace, náhrada spojených výdajů .....	5.4
Kdo je oprávněn reklamovat.....	5.5
Vady a jejich reklamace.....	5.6
Nároky z práva z odpovědnosti za vady.....	5.7
ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	6

Příloha – Formulář - ZÁZNAM O REKLAMACI VÝROBKŮ ČI DÍLA - POŽADAVEK NA SERVIS

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

Platnost od 1.1.2000

## 1 ÚČEL DOKUMENTU

Tento dokument stanoví závazná pravidla při uplatňování reklamací a obsahuje informace týkající se zvláštních podmínek reklamací, které společnost OKNOTHERM spol. s r.o. poskytuje v souladu s ust. § 8 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v aktuálním znění („Zákaz klamání spotřebitele“).

Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je k dispozici. V tištěné formě je k dispozici na všech pobočkách a obchodních zastoupeních společnosti OKNOTHERM spol. s r.o..

## 2 OBLAST PLATNOSTI REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

Tento reklamační řád nabývá účinnosti od 1. 1. 2000 a platí pro vyřizování reklamací podaných zákazníkem, který má řádně uzavřenou smlouvu se společností na dodávku otvorových výplní stavebních otvorů popř. jiných výrobků, doplňků k nim spojených služeb v rozsahu specifikovaném v příslušné smlouvě.

## 3 DEFINICE, POJMY, ZÁKONNÁ USTANOVENÍ

**Prodejní a dodací podmínky** – dokument, který je nedílnou součástí každé smlouvy o dílo uzavírané mezi společnostmi OKNOTHERM spol. s r.o. a zákazníkem.

**Návod pro obsluhu** – standardní dokument společnosti OKNOTHERM spol. s r.o. předávaný zákazníkovi společně s dodávkou díla dle příslušné smlouvy. Tento dokument obsahuje návod na obsluhu výrobků, pokyny k údržbě vybraných součástí, záruční list s uvedením podmínek záruky společně s kontaktními údaji potřebnými pro vyřízení případného servisu.

**Výplně stavebních otvorů** – rozumí se okna a dveře, popř. jiné konstrukční prvky určené k zabudování do staveb, přesně specifikované v řádně uzavřené smlouvě o dílo mezi společnostmi OKNOTHERM spol. s r.o. a zákazníkem.

Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných společnostmi OKNOTHERM spol. s r.o. jejím zákazníkům se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 40/1964 Sb. - Občanského zákoníku, zákona č. 513/1991 Sb. - Obchodního zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v jejich v platném a aktuálním znění.

Pro posouzení toho, který z uvedených právních předpisů je nutno na průběh reklamačního procesu aplikovat, je vždy rozhodný typ konkrétní smlouvy uzavřené se zákazníkem (smlouva o dílo či kupní smlouva podle občanského nebo obchodního zákoníku). Zákon na ochranu spotřebitele se však aplikuje na každou reklamaci z obchodní situace, v níž zákazníkem byla fyzická či právnická osoba nakupující výrobky a služby od společnosti OKNOTHERM spol. s r.o. za jiným účelem než za účelem podnikání.

## 4 UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

### 4.2 Délka záruční doby

Záruční doba na otvorové výplně dodávané společnostmi OKNOTHERM spol. s r.o. je 60 měsíců od data předání zákazníkovi. Záruční doba na příslušenství, které není standardně dodáváno s těmito výrobky (žaluzie, rolety, sítě proti hmyzu a ostatní doplňky) činí 24 měsíců. Záruční doba na montážní a stavební práce tvořící součást dodávky činí 60 měsíců, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Platnost od 1.1.2000

Část záruční doby překračující 24 měsíců, která je povinná pro veškeré spotřební zboží tvoří tzv. prodlouženou záruční dobu, během níž se průběh případné reklamace řídí v celém rozsahu řádně uzavřenou smlouvou mezi zákazníkem a společností OKNOTHERM spol. s r.o. Řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností OKNOTHERM spol. s r.o. může tyto záruční doby prodloužit, popřípadě i vyloučit. Počátek běhu záruční doby je uveden v každé uzavřené smlouvě. Není-li počátek běhu záruční doby uveden (uzavření jiné smlouvy než kupní či smlouvy o dílo), počíná záruční doba plynout prvního dne následujícího po dni předání a převzetí plastových výplní stavebních otvorů.

Řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností OKNOTHERM spol. s r.o. může záruční doby prodloužit i vyloučit. Stanoví-li příslušná smlouva po dohodě se zákazníkem záruční dobu delší či kratší než 60 měsíců (avšak vždy v minimální délce alespoň 24 měsíců, jde-li o prodej a montáž nově vyrobených prvků otvorových konstrukcí), řídí se průběh případné reklamace v celém rozsahu příslušnou smlouvou. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností OKNOTHERM spol. s r.o. upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odchylně od tohoto reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva – v ostatních otázkách příslušnou smlouvou neřešených se uplatní tento reklamační řád.

Neposkytne-li zákazník společnosti OKNOTHERM spol. s r.o. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla nebo při předání a převzetí objednaných otvorových výplní, společnost OKNOTHERM spol. s r.o. neodpovídá za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí zákazníkem.

Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty. Reklamace musí být společností OKNOTHERM spol. s r.o. předložena dle ustanovení uvedených dále nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby; pokud se jedná o reklamace otvorových výplní a stavebních prací, musí být oznámení o výskytu záručních vad učiněno rovněž nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.

### 4.3 Možné způsoby uplatnění reklamace

Společnost přijímá pouze řádně podané reklamace, a to písemně doručené formou dopisu na adresu OKNOTHERM spol. s r.o., servisní oddělení, Linecká 377, 382 41 Kaplice. V případě telefonické reklamace je nutno kontaktovat servisní oddělení společnosti ihned i písemnou (faxovou) formou. Při osobním oznámení je nutno sepsat písemnou formu reklamace, kterou reklamující podepíše. Bez tohoto písemného podkladu nebude telefonické oznámení považováno za řádné uplatnění reklamace. Okamžik přijetí písemné formy se považuje za dobu, od které začíná běžet čas pro vyřízení reklamace.

Při oznámení reklamace je nutno poskytnout pro zahájení reklamačního řízení minimálně následující údaje a informace (vhodný a závazný záznam je prostřednictvím formuláře: **ZÁZNAM O REKLAMACI VÝROBKŮ ČI DÍLA - POŽADAVEK NA SERVIS** – formulář je v příloze reklamačního řádu).

- Číslo zakázky a datum, kdy byla uzavřena
- Jméno zákazníka společně s kontaktními údaji (telefon, e-mail)
- Adresu zakázky
- Přesnou specifikaci závady, které se reklamace týká, aby bylo možno určit charakter reklamované vady

Pokud bude v průběhu evidence nebo řešení reklamace zjištěna jakákoli skutečnost, která společnost OKNOTHERM spol. s r.o. opravňuje k zastavení reklamačního řízení, je tato oprávněna ji odmítnout s vyjádřením, že se jedná o reklamaci neoprávněnou, která nemůže být poskytnuta bezplatně nebo se dohodnout se zákazníkem na odstranění závady v rámci placeného servisu s tím, že postup v tomto případě je vždy se zákazníkem dohodnut před započítáním úkonů, za které bude společnost OKNOTHERM spol. s r.o. požadovat úhradu.

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Platnost od 1.1.2000

### 4.4 Vady, které nelze posuzovat jako reklamace – obecná ustanovení

Reklamace není možná a nebude považována za přijatou ani vyřízena, pokud zákazník nepředloží originální stejnopis smlouvy o dílo, popřípadě kupní nebo jiné smlouvy řádně uzavřené se společností OKNOTHERM spol. s r.o., a současně neprokáže řádné zaplacení kupní ceny, resp. ceny díla; řádným uzavřením se zde rozumí především smlouva oboustranně podepsaná a bez známek dispozice s jejím stejnopisem. Předloží-li zákazník řádně uzavřenou smlouvu a v průběhu reklamace bude zjištěno, že nastala kterákoli ze skutečností zakládajících oprávnění společnosti OKNOTHERM spol. s r.o. reklamaci v souladu s příslušnou smlouvou nebo tímto reklamačním řádem odmítnout, může být taková vada odstraněna pouze po výslovné dohodě se zákazníkem a výhradně na jeho náklady. Společnost OKNOTHERM spol. s r.o. má výhradní právo určit, jakým způsobem bude oprava nebo výměna provedena.

Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady otvorových výplní vzniklé:

- a) mechanickým poškozením, neodborným seřizením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla nebo po okamžiku předání a převzetí smluvně objednaných otvorových výplní
- b) neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí objednaných otvorových výplní dodávaných na základě smlouvy na dodávku otvorových výplní bez montáže (neodbornou montáží se rozumí především případy, kdy montáž prováděla jiná osoba než zaměstnanec společnosti OKNOTHERM spol. s r.o. nebo jí pověřený pracovník)
- c) používáním v podmínkách, při kterých může nastat porušení konstrukčních a užitných vlastností otvorových výplní, které nemůže společnost OKNOTHERM spol. s r.o. ovlivnit ani předpokládat (např. vady projektu), nebo při vzniku místních specifických podmínek negativně působících na otvorové výplně (např. zvýšená vlhkost, prašnost, emise apod.)
- d) cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla nebo výrobku zákazníkem nebo neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany zákazníka (např. neodborné seřizování, lakování, ohýbání a úpravy již předaného díla realizované svépomocí)
- e) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů, nadměrné spady květního pylu, apod.)
- f) rovněž není možno uplatnit bezplatnou reklamaci v případech, že tato byla řešena přiznáním slevy po dohodě se zákazníkem. Tento bod platí také pro reklamace stavebních prací spojených s plněním příslušné smlouvy

Reklamace příslušenství, které není součástí otvorových výplní se řídí dle stejných ustanovení. Další ujednání týkající se těchto částí dodávky jsou uvedena dále.

### 4.5 Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací

#### 4.5.1 Profily otvorových výplní (rámy a křídla)

Reklamovatelnými vadami jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání profilu (PVC, ALU, DŘEVO) a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad, které posuzuje a vyhodnocuje vždy pověřený pracovník firmy OKNOTHERM spol. s r.o.:

- a) ovlivnění povrchu profilů vlivem ochranné pásky, vzniklé jejím působením po dobu delší než 1 měsíc od provedení montáže. Ochranná páska slouží pouze jako ochrana před mechanickým poškozením profilů během výroby a montáže otvorových výplní a je vyrobena z materiálu, který má limitovanou životnost a odolnost proti standardnímu UV záření.

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Platnost od 1.1.2000

- b) optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoli charakteru o velikosti menší než 1 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat).
- c) bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo křidel a vady, jako např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, je-li jejich největší rozměr menší než 5 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom plastovém prvku (rám, křídlo).
- d) škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom plastovém prvku je menší než 100 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 50 mm.
- e) škrábance a vrypy větší než uvedené (viz. výše), firma OKNOTHERM spol. s r.o. retušuje k tomuto účelu určenou retušovací sadou s barvenými či bílými retušovacími prostředky a takto ošetřené výrobky jsou důvodem poskytnutí adekvátní slevy z tohoto prvku – rám, křídlo, a to v hodnotě 5 – 10 % ze skutečné ceny poškozeného výrobku
- f) průhyb profilů kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí  $\pm 1,9$  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 profilů.
- g) na svárech v rozích plastových prvků nesmí být vidět zbytky ořepení kaširovací fólie nebo (v případě profilů s kaširem na jedné, zpravidla vnější 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 svarů zabarvena krycí tužkou nebo voskem, nelze-li krytí či nerovnosti svarů za světelných podmínek definovaných v odstavci 1 rozeznat vůbec anebo jen s nepoměrnými obtížemi.

### 4.5.2 Skleněné výplně – izolační dvojskla, speciální izolační skla, ornamenty

Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad, když za závadu se nepovažuje:

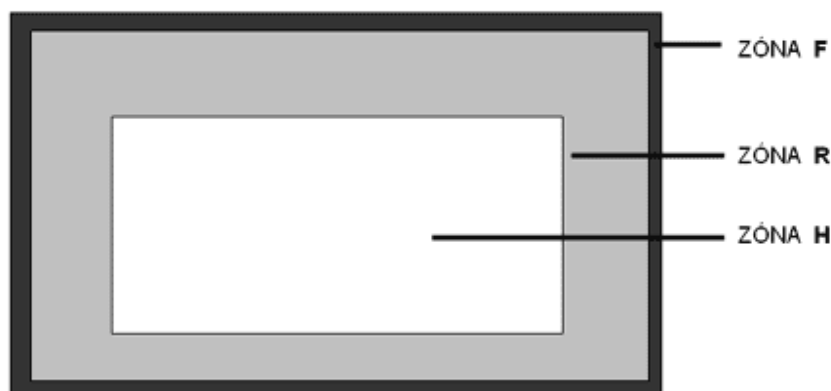
- a) **výskyt interferencí** (tj. křížení, průniků nebo prolínání světelného toku). U izolačního dvojskla (trojskla) mohou vzniknout interference ve formě spektrálních barev. Optické interference jsou charakteristickým jevem překrývání dvou a více světelných vln při setkání v jednom bodě. Vznikají náhodně (dle postavení pozorovatele ve vztahu ke sklu) a nelze je nijak ovlivnit.
- b) **efekt dvojskel**. Izolační dvojsklo má mezi tabulemi uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování plastových prvků s dvojskly, při náhlých změnách teploty anebo tlaku vzduchu mohou vznikat krátkodobá konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí spojená s optickým zkreslením.
- c) **anizotropie u tvrzených skel**. Vzniká u skla, které bylo za účelem zlepšení mechanických vlastností ošetřeno tzv. předpínacím procesem. Rozdílnými zónami napětí vzniká dvojitý lom světelných paprsků, zviditelňují se spektrálně barevné kruhy, motivy mraků a podobně.
- d) **vznik kondenzátu na vnějších plochách skla**. Tvorba kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určena hodnotou koeficientu tepelného prostupu „U“, vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Je podporována omezenou cirkulací vzduchu (slabým větráním, záclonami a podobně). U izolačního dvojskla s obzvlášť vysokou tepelnou izolací se může krátkodobě tvořit rosa na venkovní straně skla tehdy, je-li vnější vlhkost velmi vysoká a teplota vzduchu je vyšší než teplota povrchu tabule (typicky např. po letní bouřce, hustém sněžení při teplotách kolem nuly a podobně).

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Platnost od 1.1.2000

- e) **vznik kondenzátu na vnitřních plochách skla.** Tento jev může nastat a to i přes maximální snížení prostupu tepla izolačním sklem v případech, kdy teplota a vlhkost v místnosti dosáhnou hodnot, kdy dojde k tvorbě kondenzátu na nejchladnějším místě, což je skleněná výplň. Moderní okna s vícebodovým kováním a s kvalitním těsněním dokonale utěsňují prostor a tím ovšem také zabraňují přirozené výměně vzduchu a snižování vlhkosti v místnosti. Prevencí proti vzniku tohoto jevu je pravidelné krátkodobé větrání zvláště v místnostech, kde je zvýšená vlhkost.
- 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).
- g) **změny délek meziokenních příček.** Jsou způsobené změnami teploty v meziskelní dutině, kterým nelze nikdy zcela zabránit. Viditelné řezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny způsobem jejich výroby. Odchyšky od pravoúhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit v návaznosti na výrobní a montážní tolerance. Při násobení nepříznivých vlivů (rychlé změny teploty a podobně) se mohou u příček občas vyskytnout klapavé zvuky nevysoké intenzity.
- h) **prasklina ve skle.** Přetížení skla vnějším vlivem tj. za použití síly, úderem nebo nárazem pohyblivých částí plastového prvku, popřípadě i jiným způsobem, např. působením tepelně indukovaného napětí, pohybem konstrukce rámu nebo také kontakty s konstrukcí mohou vést k lomu skla. V případech, kdy je tento vnější vliv spojený se vznikem následné praskliny zřejmý, nelze tuto závadu posuzovat jako oprávněnou reklamaci.
- ch) **odlišnost barev skla.** Některá skla mohou zdánlivě vykazovat tmavší odstíny – velmi mírně, téměř nezatelně do zelena, do modra či do žluta. Je to způsobeno použitím odlišného složení skloviny u toho kterého výrobce, přičemž tato nepatrná změna barevného odstínu nemá vliv na závaznou normou stanovené vlastnosti skla týkající se množství propuštěného světelného toku.
- i) **HODNOCENÍ VAD SKEL U PLASTOVÝCH PRVKŮ**

Hodnotí se ze vzdálenosti 1 m při takovém úhlu pohledu, který je dán u předpokládaného pohledu používání plastového prvku (kritéria platí pro všechna 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 %.

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Platnost od 1.1.2000

Zóna	Přípustný charakter vad pro danou zónu
F	<ul style="list-style-type: none"><li>- venku ležící ploché poškození okrajů a mušle, jež neovlivňují pevnost skla a nepřekračují šířku okrajových spojení</li><li>- uvnitř ležící mušle bez volných střepein, které jsou vyplněny těsnící hmotou</li><li>- bodové a plošné zbytky včetně škrábanců neomezeně</li></ul> <p><b>Uzavřeniny, bubliny, body a skvrny:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- plocha tabule do 1 m<sup>2</sup> plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm</li><li>- plocha tabule nad 1 m<sup>2</sup> plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm</li></ul> <p><b>Zbytky bodové v prostoru mezi tabulemi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- plocha tabule do 1 m<sup>2</sup> plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm</li><li>- plocha tabule nad 1 m<sup>2</sup> plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm</li></ul>
R	<p><b>Plošné zbytky z výroby na hliníkovém rámečku:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- max. 1 ks o plošném rozsahu menším než 3 cm<sup>2</sup></li></ul> <p><b>Škrábance:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 90 mm</li><li>- délka jediného škrábance: max. 30 mm</li></ul> <p><b>Vlasové škrábance:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- není povoleno jejich nahromadění</li></ul> <p><b>Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- plocha tabule do 1 m<sup>2</sup>: max. 2 vady o průměru menším než 2 mm</li><li>- plocha tabule nad 1 m<sup>2</sup>: max. 3 vady o průměru menším než 2 mm</li><li>- plocha tabule nad 2 m<sup>2</sup>: max. 5 ks vad o průměru menším než 2 mm</li></ul>
H	<p><b>Škrábance</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 45 mm</li><li>- délka jediného škrábance: max. 15 mm</li></ul> <p><b>Vlasové škrábance</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- není povoleno jejich nahromadění</li></ul> <p><b>Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:</b></p>
R+H	<p>Průměr 0,50 – 1,00 mm – přípustné bez omezení mimo nahromaděnin (Nahromaděnina: v kruhové ploše o průměru 20 cm se vyskytují max. 4 vady.)</p>

### 4.5.3 Plastové dveřní výplně

- poškození výplní vlivem nadměrného tepelného namáhání.** Dveřní výplně musí být nainstalovány v dostatečné vzdálenosti od topných zařízení, zářičů tepla a otevřeného ohně. Poškození způsobené tímto způsobem nelze posuzovat jako oprávněnou reklamaci.
- mechanické poškození povrchu výplní.** Jedná se zejména o poškození předměty s ostrými hranami, poškození způsobené při neodborné údržbě a čištění za pomoci mechanických pomůcek nebo za pomoci prostředků abrazivního čištění nebo prostředků obsahujících abrazivní částice, které narušují vzhled a celistvost povrchu výplně. Stejná ustanovení platí i pro vitrážová prosklení u ornamentních výplní. Poškození způsobené tímto způsobem nelze posuzovat jako oprávněnou reklamaci.
- poškození povrchu výplní a prosklení chemikáliemi.** Při čištění výplní nepoužívejte čisticí přípravky obsahující alkohol, líh, rozpouštědla, chemikálie, ani žádné jiné agresivní čisticí prostředky. Omezení použití jednotlivých typů přípravků je vyznačeno na jejich obalu. Rovněž nepoužívejte tyto prostředky na vitrážová prosklení u ornamentních výplní. Poškození způsobené tímto způsobem nelze posuzovat jako oprávněnou reklamaci.

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Platnost od 1.1.2000

- d) **ochranná fólie plastových výplní.** Pro její odstranění platí ustanovení uvedená části 4.5.1.
- e) **vzhled výplně.** Vzhled výplně, tedy konkrétně barva, kvalita povrchu a skel a celkový pohledový dojem se posuzuje za denního světla, pouhým okem ze vzdálenosti 1 m od dveřní výplně. Eventuelní vady, které nejsou z této vzdálenosti rozpoznatelné, nemohou být předmětem reklamace. Odlišné povrchové struktury rámečků a povrchu výplně jsou povoleny. Tento rozdíl nesmí být rozpoznatelný ze vzdálenosti větší, jak 3 m. Ornamentní montované rámečky se považují za ozdobný komponent a jejich velikost tak podléhá rozměrové toleranci +/- 2% délky hrany.
- f) **prohnutí dveřní výplně.** Prohnutí dveřní výplně může být uznáno jako oprávněná reklamace pouze v případě, že se jedná o dveřní výplň v oboustranně bílé barvě, nebo o plastovou dveřní výplň s povrchovou úpravou dřevní dekor a prohnutí ve středu výplně v zabudovaném stavu je větší než 10 mm, případně větší než 0,5 % délky výplně

### 4.5.4 Žaluzie

Jako reklamovatelné vady žaluzií nemohou být uznány vady související s poškozením a následnou špatnou funkcí vzniklé v důsledku neodborné montáže, kterou neprovedl pracovník pověřený společností OKNOTHERM spol. s r.o.

Dále závady způsobené vadným užíváním, především za působení nepřiměřené síly, mechanické opotřebení jednotlivých pásků žaluzie, běžné opotřebení výrobku, mechanické poškození jednotlivých prvků tvořících žaluzie, prasklý řetízek. Šikmý chod žaluzií nemůže být důvodem k uznání reklamace v případě, pokud na vodících páscích není rozdíl délek větší než 5 mm.

### 4.5.5 Vnitřní a vnější parapety

Reklamovatelnými vadami mohou být výhradně zjevné vady takového charakteru, jež brání plnohodnotnému užívání parapetů a významně znehodnocují jejich vizuální stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení vizuálního stavu) je dáno dle následujících kritérií.

#### Mechanické poškození a vizuální 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 1 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat). Ostatní vizuální vady jsou důvodem k požadování slevy v rozmezích 5 – 10% z ceny poškozeného parapetu.

#### Různorodá povrchová poškození

Tato poškození vnitřních i vnějších parapetů a vady (např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého či objektivně nedefinovatelného důvodu vzniku) nejsou reklamovatelná, pokud je jejich největší rozměr menší než 5 mm a jejich počet nepřesáhne 3 ks na jednom parapetu.

### 4.5.6 Síť proti hmyzu

Jako oprávněné reklamace sítě proti hmyzu nemohou být uznány vady související s používáním a to:

- a) běžná opotřebení výrobku (sedření laku, prohnutí fólie, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků a podobně)
- b) vady způsobené použitím k jiným účelům, nebo na profil okna, neodpovídající profilaci okenní sítě
- c) vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné nebo neodborné instalace

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Platnost od 1.1.2000

### **4.5.7 Stavební a montážní práce**

Jako oprávněné reklamace stavebních a montážních prací dodávaných společností OKNOTHERM spol. s r.o. dle řádně uzavřené smlouvy a přímo souvisejících s dodávkou díla 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, dále vady realizovaných prací vznikající po řádném předání díla z důvodu chybně vypočtené statiky stavby či eventuálních pohybů jejího podloží a podobně).

Provádí-li stavební a montážní práce jiný dodavatel než společnost OKNOTHERM spol. s r.o., nebo jí pověřená montážní firma a tyto práce nejsou předmětem řádně uzavřené smlouvy mezi společností OKNOTHERM spol. s r.o. a zákazníkem, nelze jako oprávněnou reklamaci uznat žádné vady takto realizovaných prací.

### **4.5.8 Neuznatelné reklamace související se stavebními pracemi**

a) odstranění podkladových profilů či vyrovnávacích podložek či odstranění kotvících prvků jinou firmou než společností OKNOTHERM spol. s r.o., případně jí autorizovanou firmou

b) další zásahy nerealizované pracovníky společnosti OKNOTHERM spol. s r.o., které ovlivnily kvalitu montážních a stavebních prací provedených společností OKNOTHERM spol. s r.o.

## **5 ŘEŠENÍ REKLAMACÍ**

### **5.2 Průběh reklamací, termíny jejich odstranění**

Po zaevidování reklamace dle ustanovení uvedených v kapitole 4.3 společnost OKNOTHERM spol. s r.o. provede posouzení oprávněnosti reklamace a v kladném případě zahájí reklamační řízení s odstraněním popisovaných závad do 30 dnů od obdržení reklamace. Společnost OKNOTHERM spol. s r.o. si vyhrazuje právo na prodloužení této lhůty o dobu nezbytně potřebou v případech kdy:

- a) nelze vzhledem k charakteru závady resp. místa jejího výskytu bezpečně provést veškeré úkony, spojené s odstraněním oprávněné reklamace (průběh jiných prací v místě reklamace, která nedovolují splnění lhůty 30 dní apod.)
- b) není poskytnuta součinnost ze strany zákazníka a není umožněno provedení veškerých úkonů spojených s odstraněním oprávněné reklamace nebo není umožněn přístup do míst, kde mají být práce spojené s jejím odstraněním provedeny
- c) dojde se zákazníkem k dohodě o možnosti provedení prací spojených s odstraněním v jiném (pozdějším) termínu než je 30 dní od podání reklamace, nebo dojde k takové dohodě, která vzniklou situaci řeší jiným způsobem, např. slevou.
- d) není možno vlivem nepředvídatelných skutečností ovlivněných vyšší mocí nastoupit k plnění úkonů spojených s reklamačním řízením

V těchto případech, kdy nelze provést všechny potřebné úkony spojené s uzavřením reklamace, není společnost OKNOTHERM spol. s r.o. v prodloužení s jejím řešením a doba potřebná k nastolení všech podmínek potřebných pro její uzavření není započítávána do 30 denní, lhůty kdy má být odstraněna.

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Platnost od 1.1.2000

### 5.3 Dokumentování reklamačních případů

Ke každé reklamaci je sepisován reklamační protokol, který podepisuje oprávněný pracovník společnosti OKNOTHERM spol. s r.o. a zákazník nebo jeho oprávněný zástupce. Po odstranění závady a uzavření reklamace zákazník potvrdí podpisem, že dílo resp. výrobek přebírá k užívání. Tím je reklamační případ uzavřen.

### 5.4 Neoprávněná reklamace, náhrada spojených výdajů

Bude-li zjištěno, že reklamovaná vada není vadou reklamovatelnou, a tudíž se jedná o neoprávněnou reklamaci, vyhrazuje si společnost OKNOTHERM spol. s r.o. právo požadovat úhradu veškerých účelně vynaložených nákladů spojených s příslušnými činnostmi (náklady na dopravu, na pracovníky apod.).

### 5.5 Kdo je oprávněn reklamovat

Vady ze smlouvy o dílo je u nás oprávněn reklamovat pouze objednatel, který s námi uzavřel smlouvu o dílo, popř. jeho právní nástupce nebo zmocněnec.

V případě, že objednatel je zastoupen zmocněncem, musím být zmocněnci udělena plná moc. Zmocněnec se tímto prokazuje k zastupování v reklamačním řízení. Plná moc musí být datována a podepsána zmocnitelem a zmocněncem.

Svým jménem nemůže práva z odpovědnosti za vady u nás uplatňovat ten, komu objednatel zhotovenou věc prodal, daroval nebo jinak smluvně převedl.

### 5.6 Vady a jejich reklamace

Firma OKNOTHERM spol. s r.o. odpovídá za vady, které má věc (popř. dílo) při převzetí objednatelem a za vady, které se vyskytnou po předání předmětu díla v záruční době. Vadou díla, kterou je možno reklamovat, není poškození nebo jakékoliv jiné znehodnocení předmětu plnění nezávislé zhotovitelem. Vadou díla není také tzv. rosení oken.

### 5.7 Nároky z práva z odpovědnosti za vady

Vámi, jako objednatelem uplatněné právo z odpovědnosti za vady je důvodné, pokud Vámi reklamovaná vada je vadou, za kterou zodpovídáme, nebo se tato vada vyskytuje na námi zhotoveném díle v záruční době.

Jednotlivé nároky z odpovědnosti za vady závisí na tom, zda jde o vadu odstranitelnou a zda lze věc pro ni užívat dohodnutým způsobem nebo řádně, jako věc bez vady.

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, jste jako objednatel oprávněn požadovat bezplatné odstranění vady. Tuto vadu Vám odstraníme v co nejkratší lhůtě.

Jestliže však jde o vadu, kterou nelze odstranit, a která brání tomu, aby věc mohla být podle smlouvy užívána tak jako věc bez vady, máte pak právo na zrušení smlouvy. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání řádnému užívání věci podle objednávky, má objednatel právo na přiměřenou slevu (cca 5 – 10% z ceny poškozeného prvku např. rámu, křídla, parapetu...).

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Platnost od 1.1.2000

### 6 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád nabyl účinnosti 1. 1. 2000, je odsouhlasen vedením společnosti OKNOTHERM spol. s r.o. a byl sepsán bez vědomého úmyslu poškodit jakýmkoli způsobem zákazníky společnosti OKNOTHERM spol. s r.o. Ustanovení v něm obsažená jsou zpracována tak, aby nebyla v rozporu s platnou legislativou České republiky ani se základními ustanoveními o dobrých mravech.


Tento reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance společnosti OKNOTHERM spol. s r.o. i všechna obchodní zastoupení či autorizované prodejce společnosti OKNOTHERM spol. s r.o.. Počínaje dnem jeho účinnosti zanikají veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované a dodržované při vyřizování reklamací, nejsou-li součástí řádně uzavřených smluv mezi zákazníkem a společností OKNOTHERM spol. s r.o.

*Jednatel společnosti*

---

- konec dokumentu -

**Příloha: Formulář - ZÁZNAM O REKLAMACI VÝROBKŮ ČI DÍLA - POŽADAVEK NA SERVIS**

 <b>OKNOTHERM®</b>	
<b>ZÁZNAM O REKLAMACI VÝROBKŮ ČI DÍLA - POŽADAVEK NA SERVIS</b>	
<p>Pomocí tohoto formuláře definuje zákazník (oprávněná osoba) reklamaci výrobků či díla nebo požadavek na servis produktů dodaných firmou Oknotherm. Vypsání formulář s podpisem zákazníka je brán jako legitimní podání požadavku na reklamaci či servis a bude systémově řešen v rámci záruční či pozáruční doby.</p>	
Datum přijetí reklamace:	
Úplné jméno a adresa reklamující osoby:	Jméno: _____ Příjmení: _____
V případě, že je reklamující osoba jiná než smluvní, pak jméno smluvní osoby, která uzavřela smlouvu.	Adresa: _____
Telefonní číslo:	Mobilní: _____ Pevná linka: _____
E-mailové spojení:	
Adresa a popis stavby:	
Číslo konečné faktury (smlouvy uzavřené do roku 2010):	
Číslo smlouvy (smlouva uzavřená od roku 2010):	
Kdy proběhla realizace zakázky (přibližně):	
Záznam předán vedoucímu servisu dne:	<input type="checkbox"/> Osobně <input type="checkbox"/> Poštou <input type="checkbox"/> Emailem
<b>Stručný popis závady:</b>	
<b>Návrh řešení:</b> Vypisuje odpovědný pracovník řídicí servis	
Odpovědný pracovník přijal záznam dne:	
Zařadil pod evidenčním číslem:	
Podpis osoby, která podává reklamaci:	Jméno pracovníka, který reklamaci přijal: