

1. Záruka

Doba záruky

Záruční doba u výrobků je poskytována v délce uvedené v Záručním listě daného výrobku, v dodatku k Reklamačnímu řádu, ve Smlouvě o dílo a Všeobecných obchodních podmínkách. Záruční doba se počítá od data převzetí výrobku nebo díla nebo ode dne, kdy byl objednatel povinen výrobek nebo dílo převzít.

Rozsah záruky

Záruka se vztahuje na vady výrobků a jejich částí vzniklé v důsledku výrobní vady, vady dílů, poškození při dopravě zhotovitelem nebo nesprávné montáže provedené zhotovitelem. V průběhu záruční doby má objednatel právo na bezplatné odstranění těchto vad. Záruka se nevztahuje na jakékoliv vady a poškození výrobku, které vzniklo nedodržením Návodů k obsluze a údržbě, nesprávným používáním, nadměrným opotřebením, zanedbáním pravidelné údržby, nesprávným čištěním, jakýmkoliv neodborným zásahem, montáží provedenou jinou osobou a jiným poškozením nezaviněným zhotovitelem.

2. Reklamacce

Způsob uplatnění reklamace

Při zjištění vady výrobku nebo díla uplatněte reklamaci písemně na naší adrese. Uveďte jméno a adresu objednatele ve Smlouvě o dílo nebo v Kupní smlouvě a číslo této smlouvy, dále uveďte, o jakou vadu se jedná, adresu místa plnění (montáže) a Vaše telefonní číslo. Budete námi kontaktováni a po dohodě s Vámi bude stanoveno datum (stanovený den) pro posouzení reklamace v místě plnění (montáže). Předmět reklamace bude posouzen naším reklamačním technikem, který zároveň rozhodne o způsobu odstranění vad. Za reklamaci se nepovažuje nutnost běžného seřízení a nastavení oken, dveří nebo vrat.

Doklady potřebné k uplatnění reklamace

Na uplatnění reklamace má nárok objednatel nebo jiná oprávněná osoba po předložení Záručního listu, Smlouvy o dílo nebo Kupní smlouvy a faktury jako dokladu o nabytí, zaplacení a montáži výrobků (případně doložte fotokopie).

Posouzení reklamace

Posuzování reklamací se řídí tímto Reklamačním řádem, podmínkami pro uplatnění reklamace uvedenými v dodatcích Reklamačního řádu vydanými k jednotlivým výrobkům, Návodů k obsluze a údržbě vydanými k jednotlivým výrobkům, Všeobecnými obchodními podmínkami a případně dalšími dokumenty vydanými zhotovitelem a jeho dodavateli.

Vyřízení reklamace

Vada bude zhodnocena odborným technikem. V případě oprávněné reklamace bude vada odstraněna v zákonné lhůtě, popřípadě ve lhůtě sjednané a to vše bezplatně v rámci záruční doby. Zhotovitel má výhradní právo určit, jakým způsobem bude oprava nebo výměna provedena. V případě neoprávněné reklamace, tzn. při poškození výrobku, které vzniklo nesprávným používáním, jakýmkoliv neodborným zásahem atd., bude vada odstraněna na náklady objednatele, případně si odstranění vady zajistí objednatel sám.

Seřízení, opravy a servis

Seřízení a nastavení provedená jedenkrát do 3 měsíců od předání díla jsou zdarma. Pozdější nebo opakovaná seřízení, nastavení, mimozáruční a pozáruční opravy jsou prováděny v rámci placeného servisu podle aktuálního ceníku.

Reklamační řád a jeho dodatky vydané společností Okna Macek s.r.o. jsou zveřejněny na www.oknamacek.cz, dále jsou k dispozici na pobočkách (obchodních místech), v sídle společnosti a jsou také součástí Návodů k obsluze a údržbě vydaných zhotovitelem k jednotlivým výrobkům.