

Reklamační řád

platný od 1. ledna 2011

1. Záruka

Záruční doba u výrobků je poskytována v délce uvedené ve Smlouvě o dílo, v Záručním listě daného výrobku, ve Všeobecných obchodních podmínkách, v Dodatku k Reklamačnímu řádu nebo v jiném dokumentu. Záruční doba začíná běžet dnem předání a převzetí výrobku, díla nebo jeho části nebo ode dne, kdy byl objednatel povinen výrobek, dílo nebo jeho část převzít.

Záruka se vztahuje na vady výrobků a jejich částí vzniklé v důsledku výrobní vady, vady dílů, poškozením při dopravě nebo montáži prováděné zhotovitelem nebo nesprávnou montáží provedenou zhotovitelem. V průběhu záruční doby má objednatel právo na bezplatné odstranění těchto vad. Záruka se nevztahuje na jakékoliv vady a poškození výrobku, které vznikly 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. Uplatnění reklamace

Na uplatnění reklamace má nárok objednatel nebo jiná oprávněná osoba poté, kdy došlo k předání a převzetí výrobku, díla nebo jeho části na základě Smlouvy o dílo nebo jiného dokladu o nabytí. Objednatel uplatní reklamaci písemně na adrese sídla zhotovitele nebo jeho pobočky (*obchodního místa*) a to neprodleně po zjištění vad, reklamace musí být uplatněna ve stanovené záruční lhůtě. Objednatel uvede své jméno a adresu uvedenou ve Smlouvě o dílo nebo v jiném dokladu o nabytí a číslo této smlouvy nebo dokladu a tyto doklady také doloží (*případně fotokopie*). Dále uvede, o jakou vadu se jedná, jak se projevuje, adresu místa plnění (*montáže*) a své telefonní číslo. Objednatel je v případě zjištění vad také povinen provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod. *

3. Posouzení a zdokumentování reklamace

Po dohodě objednatele a zhotovitele bude stanoveno datum (*stanovený den*) pro posouzení, zdokumentování a případné odstranění uznaných vad v místě plnění (*montáže*) reklamačním technikem zhotovitele.

Ve stanovený den bude předmět reklamace posouzen, zdokumentován a případně odstraněn reklamačním technikem zhotovitele na místě. V ostatních případech bude posouzení a zdokumentování reklamace dále předáno na reklamační oddělení zhotovitele. *

4. Vyřízení reklamace

Vady, které nebudou odstraněny reklamačním technikem na místě, budou na základě jím vypracovaného posouzení a zdokumentování předány na reklamační oddělení zhotovitele. Zde budou veškeré vady, nedodělky a reklamace dále posuzovány a zkoumány podle Smlouvy o dílo a jejích dodatků, Zaměřovacího listu a jeho příloh, Reklamačního řádu a jeho dodatků, Návodů k obsluze a údržbě jednotlivých výrobků, Všeobecných obchodních podmínek, Technické dokumentace, směrnic a dalších dokumentů vydaných zhotovitelem a jeho dodavateli.

V případě oprávněné reklamace bude s objednatelem dohodnut způsob odstranění vad a tyto vady budou odstraněny v další stanovený den na náklady zhotovitele v zákonné lhůtě 30 dnů od doručení jejího písemného oznámení. Pokud zákonná lhůta 30 dnů na odstranění vad nestačí, mohou se obě strany písemně dohodnout na prodloužení této doby. V případě neoprávněné reklamace budou vady odstraněny na náklady objednatele, případně si odstranění vad zajistí objednatel sám. *

5. Seřízení, opravy a servis

Do šesti měsíců od data montáže (*předání a převzetí díla*) zhotovitel provádí seřízení a nastavení výrobků zdarma (*pouze na vyžádání objednatele*). Po této lhůtě je veškerý servis, mimozáruční a pozáruční opravy, díly, práce a doprava účtovány podle aktuálního ceníku a nákladů zhotovitele v rámci placeného servisu. *

* Více informací naleznete v dodatcích k Reklamačnímu řádu.

V případě výskytu vady Vás žádáme, abyste při uplatňování reklamace respektovali ustanovení uvedená v tomto Reklamačním řádu, v jeho dodatcích a dalších dokumentech, kde naleznete další informace.

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.

Dodatek Reklamačního řádu

platný od 1. ledna 2011

1. Záruka

- a. Záruční doba u výrobků je poskytována v délce uvedené ve Smlouvě o dílo, v Záručním listě daného výrobku, ve Všeobecných obchodních podmínkách, v tomto Dodatku k Reklamačnímu řádu nebo v jiném dokumentu. Liší-li se záruční lhůta uvedená ve Smlouvě o dílo nebo jejím dodatku od lhůty uvedené v jiném dokumentu, je pro uplatnění reklamace rozhodující záruční lhůta uvedená ve Smlouvě o dílo nebo jejím dodatku.
- b. Záruční doba začíná běžet dnem předání a převzetí výrobku, díla nebo jeho části nebo ode dne, kdy byl objednatel povinen výrobek, dílo nebo jeho část převzít.
- c. Zhotovitel zaručuje, že po stanovenou záruční dobu zodpovídá za vady, které brání řádnému užívání výrobku, díla nebo jeho části. V průběhu záruční doby má objednatel právo na bezplatné odstranění uznaných vad, zhotovitel odstraňuje tyto vady na své náklady.
- d. Zhotovitel poskytuje na dodávané výrobky, doplňky, příslušenství, provedené práce a opravy záruční dobu v těchto délkách:
 - **Plastová okna a dveře:** 5 let na okna a dveře, 2 roky na dveřní kování, zámky a veškeré doplňky a příslušenství,
 - **Dřevěná okna a dveře:** 5 let na okna a dveře, 2 roky na dveřní kování, zámky a veškeré doplňky a příslušenství,
 - **Hliníková okna a dveře:** 5 let na okna a dveře, 2 roky na dveřní kování, zámky a veškeré doplňky a příslušenství,
 - **Interiérové dveře a zárubně:** 2 roky na vše,
 - **Sekční vrata:** 5 let na garážová vrata, 2 roky na průmyslová vrata, 2 roky na pohony a příslušenství,
 - **Vedlejší dveře a dvoukřídlá vrata:** 2 roky na vše,
 - **Montáž, zednické a jiné práce:** 18 měsíců,
 - **Provedené opravy:** 3 měsíce.
- e. Poskytovaná záruka se vztahuje na vady vzniklé:
 - v důsledku výrobní vady nebo vady dílů,
 - poškozením při dopravě nebo montáži prováděné zhotovitelem,
 - nesprávnou montáží provedenou zhotovitelem.
- f. Poskytovaná záruka se nevztahuje na vady vzniklé:
 - nesprávnou nebo neodbornou manipulací,
 - nedodržením Návodu k obsluze a údržbě nebo používáním díla v rozporu s ním,
 - zanedbáním potřebné nebo pravidelné údržby,
 - záměrným nebo mechanickým poškozením,
 - neodborným zásahem (*zásahem do výrobku nebo díla jinou osobou než zhotovitelem*),
 - nesprávnou přepravou (*v případech, kdy tato není zajišťována přímo zhotovitelem*),
 - používáním výrobku nebo díla pro jiné účely, než je pro něj obvyklé,
 - nesprávným používáním,
 - běžným nebo nadměrným opotřebením,
 - montáží provedenou jinou osobou než zhotovitelem,
 - vlivem vad stavební konstrukce,
 - stavební nepřipravenosti v době montáže,
 - živelnou pohromou nebo zásahem vyšší moci,
 - nesprávným čištěním,
 - neodborným nebo nešetrným zacházením,
 - poškozením jinou osobou než zhotovitelem,
 - a na jiné vady a poškození nezaviněné zhotovitelem ani jeho dodavateli,
 - a na vady výrobku, který neodpovídá příslušným technickým normám nebo Zaměřovacímu listu (*případně Smlouvě o dílo nebo Kupní smlouvě*) a byla na něj poskytnuta odpovídající sleva, nebo na vady, pro které byl tento výrobek zlevněn.
- g. Možná světlost a tmavost povrchové úpravy výrobků v provedení dřeva nebo dýhy mající za následek dojem, že výrobek se skládá z více barevných odstínů nelze uznat jako vadu, neboť se nejedná o vadný způsob provedení povrchové úpravy. Tato možná změna je způsobena rozdílnou strukturou a hustotou dřevin, přičemž tato jejich rozdílnost nejde přesně určit před zahájením povrchové úpravy.
- h. Vystouplé letokruhy na výrobcích v provedení dřeva nebo dýhy nelze uznat jako vadu, neboť toto je zapříčiněno vlivem působení vodou ředitelných nátěrových hmot a rozdílné struktury dřeva. Jedná se o přirozenou vlastnost dřeva, které nelze zcela zabránit.
- i. Výrobky v provedení dřeva, dýhy nebo imitace dřeva mohou mít na jednom nebo více výrobcích a jejich částech různou strukturu téže dřeviny, tuto skutečnost nelze uznat jako vadu.

- j. Změny v povrchové úpravě, které se objeví po předání díla, nelze uznat jako vadu, neboť se tato změna považuje za následek působení počasí, klimatických podmínek a vlastností materiálu výrobků.
- k. Provedení, rozměry a další specifikace výrobků a prací, které byly objednatelům odsouhlaseny a podepsány v Zaměřovacím listu a Smlouvě o dílo a dalších dokumentech, nelze považovat a uznat jako vady.
- l. Reklamací zaměření jsou posuzovány podle situace v místě montáže, rozměrů stavebních otvorů, Smlouvy o dílo, Zaměřovacího listu, montážních a jiných směrnic a dokumentů.
- m. Dále nelze uznat jako vadu rosení skel, rámu, křidel, kování, doplňků a příslušenství zevnitř místnosti nebo zvenčí - jedná se o fyzikální jev způsobený místními podmínkami (*více informací na našich obchodních místech, servisním a reklamačním oddělení a www.oknamacek.cz*), kromě rosení uvnitř izolačního skla, kdy se jedná o vadu skla.
- n. Prasknutí skla po převzetí díla není vinou zhotovitele, proto nelze uznat tuto vadu za vadu záruční. Sklo může být dodáno za úhradu v rámci placeného servisu.
- o. Jako vadu nelze uznat skutečnost, že předmět reklamací neodpovídá parametrům, které jsou stanoveny pro jiné obdobné typy výrobků.
- p. Reklamací profilů, skel, kování a jiných použitých komponentů mohou být posuzovány podle dalších dodatků Reklamačního řádu k posuzování reklamací těchto jednotlivých komponentů nebo také podle reklamačních řádů, směrnic a podmínek jejich dodavatelů.
- q. Reklamací montážního postupu a provedení montáže jsou posuzovány podle montážních směrnic zhotovitele a situace v místě montáže.
- r. Optické vady na všech dílech výrobků a jejich příslušenství (*škrábance, rýhy, nerovnosti, poškození, promáčknutí atd.*), které nejsou viditelné při denním rozptýleném světle ze vzdálenosti 1,5 m, nelze uznat jako vady.
- s. Za reklamací se nepovažuje nutnost běžného seřízení a nastavení oken, dveří nebo vrat.
- t. Za zjevné vady se považují veškeré vady týkající se kvality a kvantity, které objednatel zjistil, uplatnil a uvedl při předání a převzetí díla v Předávacím protokolu nebo jiném dokladu o převzetí. V opačném případě, tedy pokud nebyly zjevné vady zaznamenány v Předávacím protokolu nebo jiném dokladu o převzetí, musí objednatel prokázat, že zjevné vady existovaly již v okamžiku převzetí.
- u. Za vady skryté se považují ty vady, které nejsou zjevné.

2. Uplatnění reklamací

- a. Na uplatnění reklamací má nárok objednatel nebo jiná oprávněná osoba poté, kdy došlo k předání a převzetí výrobku, díla nebo jeho části na základě Smlouvy o dílo nebo jiného dokladu o nabytí. Objednatel uplatní reklamací písemně na adrese sídla zhotovitele nebo jeho pobočky (*obchodního místa*) a to neprodleně po zjištění vad, reklamací musí být uplatněna ve stanovené záruční lhůtě.
- b. Objednatel při uplatnění reklamací uvede:
 - své jméno a adresu uvedenou ve Smlouvě o dílo nebo v jiném dokladu o nabytí,
 - adresu místa plnění (*montáže*) a své telefonní číslo,
 - o jakou vadu se jedná, jak se projevuje.
- c. Objednatel při uplatnění reklamací předloží následující doklady (*případně fotokopie*):
 - Předávací protokol nebo jiný doklad o převzetí výrobku, díla nebo jeho části,
 - Smlouvu o dílo nebo jiný doklad o nabytí, na jehož základě uplatňuje reklamací,
 - Záruční list.
- d. Při uplatnění a vyřizování reklamací a odstraňování vad může objednatel zastupovat jím zplnomocněný zástupce. Zplnomocněným zástupcem objednatel je taková osoba, která objednatel zastupuje při jednáních se zhotovitelem a jeho zástupci. Tato osoba je zhotovitelem považována za osobu objednatel pověřenou, seznámenou se situací a jeho požadavky a kompetentní ke všem těmto úkonům a k předání veškerých informací a dokumentů objednateli. Tato osoba může být objednatel zplnomocněna i ústně.
- e. Zhotovitel neodpovídá za zhoršení vady nebo vznik škod, způsobených neoznámením reklamací neprodleně po zjištění vad nebo používáním výrobků s vadami. Objednatel je v případě zjištění vad také povinen provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod.

3. Posouzení a zdokumentování reklamací

- a. Po dohodě objednatel a zhotovitel bude stanoveno datum (*stanovený den*) pro posouzení, zdokumentování a případné odstranění uznaných vad v místě plnění (*montáže*) reklamačním technikem zhotovitel.
- b. Za účelem posouzení oprávněnosti reklamací a následnému zhodnocení reklamací je objednatel povinen umožnit zhotoviteli nebo jím pověřené osobě ve stanovený den přístup k místu, kde se předmět reklamací nachází a vytvořit mu odpovídající podmínky pro posouzení oprávněnosti reklamací. Nebude-li tato nezbytná prohlídka umožněna, nemůže být reklamací vyřízena ve 30 denní zákonné lhůtě nebo ve lhůtě sjednané. V tomto případě se lhůta pro vyřízení reklamací prodlužuje o dobu prodloužení objednatel s poskytnutím nezbytné spolupráce pro odstranění vad.
- c. Ve stanovený den bude předmět reklamací posouzen, zdokumentován a případně odstraněn reklamačním technikem zhotovitel na místě. V ostatních případech bude posouzení a zdokumentování předmětu reklamací dále předáno na reklamační oddělení zhotovitel.

4. Vyřízení reklamace

- a. Vady, které nebudou odstraněny reklamačním technikem na místě, budou na základě jím vypracovaného posouzení a zdokumentování předány na reklamační oddělení zhotovitele. Zde budou veškeré vady, nedodělky a reklamace posuzovány a zkoumány podle Smlouvy o dílo a jejích dodatků, Zaměřovacího listu a jeho příloh, Reklamačního řádu a jeho dodatků, Návodů k obsluze a údržbě jednotlivých výrobků, Všeobecných obchodních podmínek, Technické dokumentace, směrnic a dalších dokumentů vydaných zhotovitelem a jeho dodavateli.
- b. V případě oprávněné reklamace bude s objednatelem dohodnut způsob odstranění vad a tyto vady budou odstraněny na náklady zhotovitele v zákonné lhůtě 30 dnů od doručení jejího písemného oznámení. Pokud zákonná lhůta 30 dnů na odstranění vad nestačí, mohou se obě strany písemně dohodnout na prodloužení této doby.
- c. Pro odstranění vad a vyřízení reklamace opravou vadných výrobků nebo jejich výměnou za výrobky bezvadné je objednatel povinen umožnit zhotoviteli nebo jím pověřeným osobám ve stanovený den přístup k místu, kde se předmět reklamace nachází a vytvořit mu odpovídající podmínky pro odstranění vad a vyřízení reklamace. Nebude-li takto učiněno, nemohou být vady odstraněny a reklamace vyřízena ve 30 denní zákonné lhůtě nebo ve lhůtě sjednané. V tomto případě se lhůta pro odstranění vad a vyřízení reklamace prodlužuje o dobu prodloužení objednatele s poskytnutím nezbytné spolupráce pro odstranění vad.
- d. Odstranění vad a nedodělků, které nebude možné provést z důvodů bránících jejich odstranění dodržáním potřebného technologického postupu (*špatné počasí, nízké nebo vysoké teploty, mráz, vysoká vlhkost atd.*), budou provedeny v době pominutí těchto důvodů a to bez postihu zhotovitele za toto prodloužení. V těchto případech se prodlužuje zákonná lhůta pro odstranění těchto vad a nedodělků.
- e. Uznané záruční vady budou odstraněny těmito způsoby:
 - odstranění reklamovaných vad opravou vadných výrobků, jsou-li vady opravitelné,
 - nebo poskytnutím přiměřené slevy z ceny reklamovaného výrobku, pokud vady nejsou opravitelné, ale nebrání užívání díla,
 - nebo poskytnutím přiměřené slevy na výrobky, které nejsou dodány ve specifikaci, rozměrech a kvalitě podle Smlouvy o dílo, Zaměřovacího listu a dalších dokumentů, ale objednatel si je chce přesto ponechat,
 - nebo odstraněním vady výměnou vadných výrobků za výrobky bezvadné a to v případě, kdy vady současně brání užívání díla a nejsou odstranitelné.
- f. Jestli bude vyplacena sleva a v jaké výši, nebo jestli se budou vadné výrobky opravovat nebo vyrábět znovu, záleží na dohodě objednatele se zhotovitelem.
- g. Slevy uvedené v bodě 4.d. jsou možné pouze do 10 % z celkové ceny neshodných výrobků. Poskytnutí slevy je považováno za kladné vyřízení reklamace vady nebo nedodělku.
- h. Dojde-li k vyřízení reklamace některým ze způsobů uvedených v bodě 4.d., dojde tím ke splnění odpovědnosti zhotovitele za vady, vyplývající pro něj ze Smlouvy o dílo, Kupní smlouvy, Všeobecných obchodních podmínek, Záručního listu nebo Reklamačního řádu a jeho dodatků a dalších dokumentů.
- i. Je-li reklamovaná vada zhotovitelem uznána za vadu záruční, nepočítá se do záruční doby doba od uplatnění reklamace až do doby odstranění vady. Dojde-li k výměně výrobku, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nového výrobku.
- j. V případě neoprávněné reklamace bude vada odstraněna na náklady objednatele, případně si odstranění vady zajistí objednatel sám.
- k. O neoprávněnou reklamaci se jedná, pokud reklamovaná vada není zhotovitelem v rámci vyřizování reklamace zjištěna nebo jde o vadu, na niž se podle tohoto Dodatku Reklamačního řádu, Reklamačního řádu, Záručního listu, Všeobecných obchodních podmínek, Smlouvy o dílo, Kupní smlouvy nebo dalších dokumentů záruka nevztahuje.
- l. Vyjádření k posouzení a odstranění vad je zhotovitel povinen objednateli sdělit vždy písemně.

5. Seřízení, opravy a servis

- a. Do šesti měsíců od data montáže (*předání a převzetí díla*) zhotovitel provádí servis (*seřízení a nastavení výrobků*) zdarma (*pouze na vyžádání objednatele*). Po této lhůtě jsou veškerý servis, díly, práce a doprava účtovány podle aktuálního ceníku a nákladů zhotovitele v rámci placeného servisu.
- b. Servis, mimozáruční a pozáruční opravy jsou prováděny zhotovitelem na základě písemného požadavku objednatele na jejich provedení. Požadavek musí být uplatněn nejlépe písemně na adrese sídla zhotovitele. Tento servis a opravy jsou prováděny jako placené na náklady objednatele podle aktuálního ceníku a nákladů zhotovitele (*mimo záruční opravy a servis uvedený v bodě 5.a.*).

V případě výskytu vady Vás žádáme, abyste při uplatňování reklamace respektovali ustanovení uvedená v Reklamačním řádu, v jeho dodatcích a dalších dokumentech, kde naleznete další informace.

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.

Datum: 1. ledna 2011
Vypracoval: Libor Macek