



Reklamační řád společnosti SULKO s.r.o.

Upravené vydání 1. 5. 2017

a. Úvodní ustanovení

- I. Tímto Reklamačním řádem (dále také jako „řád“) se řídí záruční podmínky a práva objednatele, resp. kupujícího (dále také jako „odběratel“ či „zákazník“ či „objednatel“) při uplatňování reklamace na spotřební zboží a služby v záruční době, který je vydán v souladu s platnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. v platném znění a zákona o ochraně spotřebitele.
- II. Poskytovatelem záruky je společnost SULKO s.r.o., IČ 47976969, se sídlem Československé armády 981/41, 789 01 Zábřeh, Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem V Ostravě v oddílu C, vložka 5878 (dále také jako „dodavatel“ či „zhotovitel“).
- III. Příjemcem záruky je odběratel, který si u dodavatele zboží či služby objednal, převzal a zaplatil. Za odběratele je považována fyzická nebo právnická osoba, se kterou je uzavřena smlouva o dílo či kupní smlouva.
- IV. Tento Reklamační řád je v plném znění zveřejněn na webových stránkách společnosti SULKO s.r.o. (www.sulko.cz).
- V. Předání Reklamačního řádu a Návodu na obsluhu a údržbu zákazníkovi, jeho doručení poštou či elektronickými prostředky nebo zveřejnění na přístupném místě (internetové stránky společnosti, pobočky, místo prodeje) považují smluvní strany za seznámení se s aktuálně platným Reklamačním řádem a Návodem na obsluhu a údržbu.
- VI. Zákazník souhlasí a je srozuměn s Reklamačním řádem, se kterým byl seznámen před uzavřením smlouvy, popřípadě před objednáním zboží. Za souhlas s reklamačním řádem se považuje uzavření smlouvy o dílo, resp. kupní smlouvy, popř. odběr zboží.

b. Uplatnění nároků z reklamace

- I. Objednatel může uplatnit práva z vadného plnění na dodávané výrobky, doplňky, příslušenství, provedené práce a opravy v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "OZ").
- II. Záruční doba u výrobků a služeb je poskytována v délce uvedené v smlouvě o dílo, kupní smlouvě, ve Všeobecných obchodních podmínkách, v Reklamačním řádu nebo v jiném dokumentu. Liší-li se záruční lhůta uvedená ve smlouvě o dílo, kupní smlouvě od lhůty uvedené v jiném dokumentu, je pro uplatnění reklamace rozhodující záruční lhůta uvedená ve smlouvě o dílo, kupní smlouvě nebo jejich dodatku.
- III. Každá reklamace výrobků nebo služby musí být uplatněna písemně prokazatelnou formou (doporučeným dopisem, e-mailem popř. prostřednictvím webového rozhraní www.sulko.cz) na





adresu sídla zhotovitele uvedením: čísla zakázky (smlouvy), čísla položky, podrobného popisu reklamované vady, přesné adresy, jména a telefonního kontaktu na zákazníka, a to bez zbytečného odkladu po zjištění vady.

- IV. Zhotovitel neodpovídá za zhoršení vady nebo vznik škod způsobených neoznámením reklamace neprodleně po zjištění vad.

c. Výrobky zahrnuté do záruky, záruční doba

- I. Zhotovitel poskytuje na dodávané výrobky, doplňky, příslušenství, provedené práce a opravy záruční dobu v uvedených délkách:
- a. plastová okna a dveře: 5 let na okna a dveře, 2 roky na kování, zámky, skla a veškeré doplňky a příslušenství,
 - b. hliníková okna a dveře: 5 let na okna a dveře, 2 roky na kování, zámky, skla a veškeré doplňky a příslušenství,
 - c. dřevěná okna a dveře: 5 let na okna a dveře, 2 roky na kování, zámky, skla a veškeré doplňky a příslušenství,
 - d. interiérová a exteriérová stínící technika: 2 roky,
 - e. veškeré elektrické a elektronické díly výrobků a jejich součásti: 2 roky,
 - f. montáž, zednické a jiné práce: 2 roky, ostatní nejmenované výrobky a dodávky v rozsahu obecně platných právních předpisů,
 - g. na seřízení prvků se záruka nevztahuje, seřízení je jednorázová služba, kdy se za souhlas s jeho bezvadným provedením považuje jeho kontrola a převzetí objednatelem bezprostředně po provedení seřízení zhotovitelem.
- II. Záruční doba běží ode dne odevzdání zboží nebo předání a převzetí díla zákazníkem. V případě, kdy odmítne zákazník dílo bezdůvodně převzít, běží záruční doba od dne, kdy mu bylo dodavatelem umožněno dílo převzít.
- III. Do záruční doby se nepočítá doba ode dne přijetí reklamace dodavatelem do doby, kdy reklamovaná vada byla odstraněna. Doba záruky se prodlužuje pouze u konkrétního prvku nebo jeho části, která byla předmětem reklamace.
- IV. Pro části díla, které byly předmětem reklamace, neběží nová záruční doba. Na provedené opravy v rámci reklamace dodaného díla se vztahuje záruka jako na dílo, které nebylo předmětem reklamace.
- V. V případě, že dílo spočívá pouze v provedení opravy díla již dříve zhotoveného, neposkytuje na tuto opravu zhotovitel záruku za jakost. Ve vztahu k odpovědnosti za vady provedené opravy, pokud objednatelem není právnická osoba, která jedná v rámci své podnikatelské činnosti, mohou být vady uplatněny do 12 měsíců od převzetí díla.
- VI. Do záruky nejsou zahrnuty žádné osobní újmny ani jiné nepřímé škody.



d. Odpovědnost za vady zboží, díla

- I. Poskytovaná záruka se vztahuje na vady vzniklé:
 - h. v důsledku výrobní vady nebo vady dílů,
 - i. poškozením při dopravě nebo montáži prováděné zhotovitelem,
 - j. nesprávnou montáží provedenou zhotovitelem.
- II. Poskytovaná záruka ani odpovědnost za vady se nevztahuje na vady vzniklé:
 - a. nesprávnou nebo neodbornou manipulací,
 - b. nedodržením Návodu k obsluze a údržbě nebo používáním díla v rozporu s ním,
 - c. zanedbáním potřebné nebo pravidelné údržby, nesprávným čištěním,
 - d. mechanickým poškozením, neodborným seřizením, nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla či zboží, nevhodným užíváním výrobku nebo manipulací,
 - e. neodborným zásahem (zásahem do výrobku nebo díla jinou osobou než zástupcem zhotovitele),
 - f. nesprávnou přepravou (v případech, kdy tato není zajišťována přímo zhotovitelem),
 - g. používáním výrobku nebo díla pro jiné účely, než je pro něj obvyklé,
 - h. nesprávným používáním,
 - i. běžným nebo nadměrným opotřebením,
 - j. neodbornou montáží díla nebo zboží (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba, než společnost autorizovaná společností SULKO s.r.o. a dále, pokud nebyla montáž provedena dle montážního předpisu společnosti SULKO s.r.o.)
 - k. stavební nepřipraveností v době montáže,
 - l. živelnou pohromou nebo zásahem vyšší moci (zejména požáry, kroupy, záplavy, a podobně),
 - m. neodborným nebo nešetrným zacházením,
 - n. poškozením jinou osobou než zhotovitelem, např. při navazujících pracích na stavbě
 - o. poškozením díla (deformace a změny profilů) způsobené vlivem vad stavební konstrukce (nestabilita, sedání, statické zatěžování ráků a křídel apod.),
 - p. před převzetím, montáží nebo dodáním díla, kdy se jedná o vady, se kterými byl odběratel seznámen, a na které byla odběrateli poskytnuta sleva.
 - q. estetické popř. funkční odchylky, které jsou na základě posouzení dle příslušných ČSN a směrnic považovány za vady přípustné.
- III. Zhotovitel neručí za stavební otvory před a po vybourání starých oken, dveří a vrat, za pevnost otvorů, za existenci překladů nad okny, dveřmi a vraty, za pevnost venkovních a vnitřních omítek a fasády, za poškození rozvodů, o jejichž existenci nebyl objednatel předem informován, ani za stav budovy, protože není jejich vlastníkem ani stavitelem.
- IV. Za reklamaci se nepovažuje nutnost běžného seřízení a nastavení oken nebo dveří, pokud k této potřebě došlo vlivem běžného opotřebením a nebrání běžnému užívání prvku.





- V. Za zjevné vady se považují veškeré vady týkající se kvality a kvantity, které objednatel zjistil, uplatnil a uvedl nebo mohl zjistit, uplatnit a uvést 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, nemá objednatel v souladu s § 2605 odst. 2 právo na odstranění této zjevné vady. Za vady skryté se považují vady, které nejsou zjevné.
- VI. Při montáži otvorových výplní může vzniknout odchylka mimo osu výplně, která je stanovena max. 3 mm/bm v každém směru a není považována za vadu. Průhyb profilů kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí ± 2 mm na běžný metr délky profilu pro bílé profily, u barevných je povolený průhyb ± 4 mm. Tento průhyb je pouhým okem prakticky nerozeznatelný, a pokud je výrobek plně funkční, nejedná se o vadu. Nedodržením podmínek a pokynů vydaných zhotovitelem pro přepravu, skladování, instalaci, údržbu a užívání, ztrácí zákazník nebo oprávněný vlastník nárok na záruky v souladu s ustanovením reklamačního řádu.
- VII. V okamžiku zjištění vady je zákazník povinen zajistit uchování díla ve stavu zjištění reklamace (tzn. neodstraňovat vady prvku vlastními silami) až do okamžiku prohlédnutí reklamované vady odpovědným zástupcem. Bude-li vlastními silami odstraňovat vady, může dojít k trvalému poškození a reklamovaná vada nebude uznána. Výjimkou je stav, kdy vada díla závažně ohrožuje zdraví či majetek dalších osob. V tom případě je nutné situaci zdokumentovat a následně provést nejnutnější opatření, aby k ohrožení nedocházelo.
- VIII. Zhotovitel upozorňuje objednatele, že v souladu s § 2108 OZ není oprávněn v případě reklamace zadržet celý nedoplatek ceny díla, ale toliko část ceny díla, která by přiměřeně odpovídala jeho nároku na slevu. Zadržetí nedoplatku ceny díla nebo jeho nepřiměřené části se v takovém případě považuje za podstatné porušení povinnosti objednatele a zhotovitel je oprávněn od smlouvy odstoupit.
- IX. V případě oprávněné reklamace bude s objednatelem dohodnut způsob odstranění vad a tyto vady budou odstraněny na náklady zhotovitele v době 30 dnů od doručení jejího písemného oznámení. Pokud doba 30 dnů na odstranění vad nestačí, např. v případě výroby nových částí či prvků v rámci reklamace, dodání nových dílů subdodavatelem či v případě, kdy jiné důvody brání provedení vyřízení reklamace do 30-ti dnů od nahlášení (klimatické podmínky apod.), bude doba pro odstranění vady prodloužena dohodou smluvních stran.
- X. 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 třiceti denní době nebo v době sjednané. V tomto případě se doba pro odstranění vad a vyřízení reklamace prodlužuje o dobu prodlení objednatele s poskytnutím nezbytné spolupráce pro odstranění vad. Zhotovitel je navíc v tomto případě oprávněn účtovat si náhradu škody vzniklé zbytečným výjezdem zhotovitele či osoby jím pověřené.
- XI. Odstranění vad a nedodělků, které nebude možné provést z důvodů bránících jejich odstranění dodržením potřebného technologického postupu (špatné počasí, nízké nebo vysoké teploty, mráz, vysoká vlhkost atd.), budou provedeny v době pominutí těchto důvodů.





- XII. V případě, že zákazníkem reklamovaná vada není uznána jako vada oprávněná, je společnost SULKO s.r.o. oprávněna požadovat od zákazníka úhradu veškerých vynaložených nákladů spojených s vyřizováním reklamace (zejména cestovné, poštovné, provozní náklady, náklady na příp. znalecké posudky atd.) a v případě provedení opravy i nákladů na opravu výrobku (díla, části díla.). Zákazník se zavazuje tyto náklady uhradit.
- XIII. Při jakémkoliv cizím zásahu (tj. mimo pracovníků společnosti SULKO s.r.o. nebo osob společností SULKO k tomu pověřených) do konstrukce výrobku společnosti SULKO (např. instalace rolet, žaluzií, navrtání otvorů apod.) pozbývá platnosti záruka v plném rozsahu a zákazník se vystavuje nebezpečí znehodnocení výrobku.
- XIV. V případě uzavřené závazné objednávky s montáží nebo smlouvy o dílo má objednatel nárok na 1 kompletní jednorázové seřízení konkrétního prvku v rámci jeho montáže. Dále má objednatel nárok v prvním ½ roce záruční lhůty na 1 kompletní jednorázové seřízení zakázky zdarma, vyzve-li k tomu zhotovitele, a to pouze za předpokladu, že bude o zboží pečovat v souladu s Návodem na obsluhu a údržbu, a to pouze v případě, kdy SULKO zajišťovalo montáž. V opačném případě bude toto seřízení objednateli fakturováno a objednatel se zavazuje seřízení uhradit. Náklady budou účtovány podle aktuálního ceníku zhotovitele v rámci placeného servisu

e. Rozsah záruky zboží, díla

Profily:

Nelze reklamovat a za vadu se nepovažuje:

- a. vady způsobené z důvodu pozdě odstraněné ochranné folie, kdy může dojít k znehodnocení PVC a AL profilu. Ochrannou fólii je nutné odstranit do 14 dnů od dodání.

Záruka se nevztahuje na:

- a. zbarvení prvku nebo jeho části, způsobené chemickou reakcí, která může být vyvolána např. vyplavením částic z eternitových fasád, eternitových parapetů apod.
- b. vady, které jsou rozměrem menší než 3 mm a jejich počet je na jednom metru menší než 5 ks. Jedná se zejména o bodová a plošná poškození rámců, křídel, jako jsou škrábance nebo povrchové nerovnosti.
- c. barevný nesoulad stejných barev aplikovaných na různé materiály (plast, hliník či dřevo), na různé části prvku (profily, výplně, krytky kování atd.) nebo vyráběných různými technologiemi.
- d. u dveří s bílými výplněmi se odstín bílé barvy výplně může mírně lišit od odstínu bílé barvy profilu. Tento rozdíl v odstínu bílé barvy se nepovažuje za vadu.
- e. 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 jejich rozdílnost nejde přesně určit před zahájením povrchové úpravy.





- f. výrobky v provedení imitace dřeva mohou mít na jednom nebo více výrobcích a jejich částech různou strukturu a odstín téže dřeviny, a tím také různé odstíny povrchové úpravy. Výrobky, které nebyly objednány nebo dodány současně, ale v jiném časovém období, mohou mít navíc oproti výrobkům objednaným nebo dodaným dřívě, jiný odstín povrchové úpravy. Tyto skutečnosti nelze uznat jako vady.
- g. 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.
- h. dále nelze uznat jako vadu rosení ráků, křidel, kování, doplňků a příslušenství zevnitř místnosti nebo zvenku - jedná se o fyzikální jev způsobený místními podmínkami.

Izolační skla

Nelze reklamovat a za vadu se nepovažuje:

- a. přirozené fyzikální, chemické a jiné objektivní přírodní vlastnosti věcí, ze kterých jsou zhotoveny, ani změny na nich, ke kterým v budoucnu dochází přirozenými fyzikálními a chemickými procesy.
- b. interference ve formě spektrálních barev, které jsou optickým jevem překrývání dvou nebo více světelných vln při setkání v jednom bodě. Vznikají náhodně a nedají se ovlivnit.
- c. efekt dvojskel (trojskel) - izolační dvojsklo (trojsklo) má uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování, při změnách teploty, tlaku vzduchu vznikají krátkodobé konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí a tím i optická zkreslení. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek.
- d. smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstů, etiket, vyhlazovacím prostředkům apod. Při vlhkém povrchu skla způsobeném rosením, deštěm nebo vodou při čištění, se může rozdílná smáčivost stát viditelnou.
- e. anizotropie u tvrzených skel vzniká u skla, které bylo ošetřeno předpínacím procesem. Rozdílnými zónami napětí vzniká dvojitý lom světelných paprsků, zviditelňují se spektrálně barevné kruhy, motivy mraků apod. Anizotropie se projevuje rušivými optickými jevy na kaleném skle, které se zvyrazňují při určitých světelných podmínkách a polarizovaném světle. Projevují se jako různé vzory a ornamenty. Tento jev je pro tepelně zpracované sklo fyzikálně podmíněný a charakteristický a nemůže být předmětem reklamace. Vzniká jako dvojlomný efekt ve skle s rozdílným napětím ve svém průřezu.
- f. optická deformace u tvrzených skel. V průběhu procesu tepelného tvrzení je horké sklo v kontaktu s keramickými válečky, kde dochází ke zhoršení nerovnosti povrchu k povrchové deformaci, známé jako „válečková vlna“. Válečkovou vlnu lze obecně zaznamenat v odrazu. Skla, jejichž tloušťka je větší než 8 mm mohou vykazovat znaky drobných vtisků v povrchu.
- g. prasklina ve skle, příčinou které je zejména tepelně indukované napětí, nebo pohyb konstrukce rámu, příp. kontakty s konstrukcí při používání (rána, náraz pohyblivé části prvku, působení tepelně indukovaného napětí, pohyb konstrukce rámu apod.). Izolační skla s duplexem nesmí být vystavena mrazům (nedokončené stavby kde dochází ke konkávnímu prohnutí) a tím prasknutí pod duplexem.





Pokud by bylo pnutí, nebo prasknutí skla přítomno již před zpracováním, toto zpracování by nebylo možné, sklo by se nedalo řezat a neprošlo by lisem, kde je tlak 3,5 barů.

- h. vzhledem k možnému přehřívání v meziprostoru u trojskel může ve výjimečných případech dojít u nekaleného prostředního skla k jeho prasknutí. Tento jev je způsoben termodynamickými podmínkami a nemůže tak být předmětem reklamace. Požadavek na vyšší standard skel musí být sjednán před uzavřením smlouvy.
- i. izolační sklo s meziskelními mřížkami. Klepání mřížek při manipulaci s okny, dveřmi nebo drnčení při projíždění těžkých automobilů po blízké komunikaci není na závadu a vyplývá to z technologie výroby a použitých materiálů. Jakákoliv mřížka nebo DUPLEX zhoršují hodnotu koeficientu prostupu tepla a nikde se neměří ani neuvádí o kolik. Z podstaty těchto prvků vyplývá, že tvoří tepelný most uprostřed dvojskla. Nelze zabránit důsledkům vyplývajícím ze změny délky meziokenních příček způsobených změnou teploty v meziskelní dutině. Viditelné řezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny výrobou. Odchytky od pravoúhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit při zohlednění výrobních a montážních tolerancí. Maximální odchytky rastru polí: do 1 m délky +/-2 mm nad 1 m délky +/-3 mm, maximální odchytky křížových a ostatních spojů +/-1,5 mm. Škráby, skvrny, otřepy, nečistoty jsou povoleny nerozeznatelné při běžném pohledu ze vzdálenosti 1,5 metru, u ohýbaných mezi skelních příček povolena deformace tvaru profilu příčky + mírné zvlnění profilu, které je dáno fyzikálními vlastnostmi materiálu.
- j. vnější kondenzace na izolačních sklech se může objevit jak uvnitř tak vně budovy. Pokud nastane uvnitř budovy, jde většinou o vysokou vlhkost v místnosti, společně s nízkou vnější teplotou. Kuchyně, koupelny a jiné prostory s vysokou vlhkostí jsou zvláště citlivé. Pokud nastane vně stavby, jde o kondenzaci způsobenou noční ztrátou tepla vnějšího povrchu skla vyzářeného infračerveným zářením vůči jasné obloze, společně s vysokou vlhkostí vnější atmosféry, ale ne deštěm. Tyto jevy nejsou vadou izolačního skla, jsou způsobeny atmosférickými podmínkami (pokud to není vada zasklení).
- k. tvorba kondenzátu na povrchu tabule skla na straně do místnosti se podporuje znemožněním cirkulace vzduchu, např. hlubokou špaletou, závěsy, květináči, okenními žaluziemi a rovněž nevhodným uspořádáním topných těles, nedostatečným větráním, apod.
- l. všechny materiály používané pro sklářské výrobky mají barvu, která je podmíněná barvou suroviny. Barva je se zvětšující se tloušťkou výraznější. Z funkčních důvodů se používají pokovená skla. Také pokovená skla mají vlastní barvu. Tato vlastní barva může být v průhledu anebo pohledu shora rozdílně znatelná. Vlastní barva může na základě obsahu oxidu železitého, procesu pokovení, pokovení samého a rovněž změnami v tloušťce skla a konstrukci skla kolísat a tomuto kolísání není možno zabránit.
- m. dále nelze uznat jako vadu rosení skel, rámu, křídel, kování, doplňků a příslušenství zevnitř místnosti nebo zvenku - jedná se o fyzikální jev způsobený místními podmínkami, kromě rosení uvnitř izolačního skla, kdy se jedná o vadu skla. Kondenzace na vnějších plochách (rosení) - tvorba rosy na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určena hodnotou „U“, vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Orosení tabulí je podporováno omezenou cirkulací vzduchu, záclonami nedostatečným větráním, atd. U izolačního dvojskla (trojskla) s obzvlášť vysokou tepelnou izolací se může krátkodobě





tvořit rosa případně námraza na venkovní straně skla což je známkou použití skel s velmi dobrými tepelně izolačními vlastnostmi.

- n. prasknutí skla po převzetí díla je zpravidla způsobeno nevhodnou manipulací objednatelem či vystavení skla nepříznivým podmínkám, jejichž vlivem může dojít k teplotnímu šoku a poškození skla. Tyto vady nemohou být předmětem reklamace. Výjimkou je skrytá vada skla. Potvrzení existence skryté vady závisí na posouzení skla dodavatelem či na základě nezávislého znaleckého posudku.

Ozdobné dveřní výplně

Nelze reklamovat a za vadu se nepovažuje:

- a. povrchové vady, které nelze za denního světla rozeznat pouhým okem ze vzdálenosti 2 m od dveřní výplně.
- b. odlišné povrchové struktury rámečků a povrchu výplně, které nelze rozeznat ze vzdálenosti větší jak 3 m
- c. rozměry délky hrany ornamentálního montovaného rámečku. Jedná se o ozdobný komponent, jehož velikost podléhá toleranci +/-2% délky hrany
- d. prohnutí dveřní jestliže je prohnutí ve středu výplně v zabudovaném stavu větší než 10 mm, případně větší než 0,5 % délky výplně.

Venkovní a vnitřní parapety

Nelze reklamovat a za vadu se nepovažuje:

- a. zanedbání údržby zboží,
- b. mechanické poškození pískem nebo jinými tvrdými nečistotami,
- c. vady způsobené vrypy ostrými předměty nebo nešetrným zacházením (více viz Návod na obsluhu a údržbu),
- d. poškození parapetu nadměrným zatěžováním. Parapety jsou dekorativní prvek a nejsou určeny k nadměrnému zatěžování,
- e. poškození zboží živelnými pohromami,
- f. vady, které jsou rozměrem menší než 3 mm a jejich počet je na jednom prvku menší než 5 ks. Jedná se zejména o bodová a plošná poškození vnitřních i vnějších parapetů, jako jsou škrábance, barevné změny, bubliny nebo povrchové nerovnosti,
- g. vady, které jsou rozměrem menší než 3 mm a jejich počet je na jednom metru menší než 5 ks, které nelze za denního světla rozeznat pouhým okem ze vzdálenosti 2 m.

Interiérové žaluzie, venkovní rolety a žaluzie, sítě proti hmyzu a další prvky stínící techniky

Lze reklamovat:

- a. nefunkčnost ovládání žaluzií při dodání (zejména prodřený provázek, žebříček, porucha el. řízení)
- b. šikmý chod mimo toleranci uváděnou dodavatelem





- c. nedoklápění lamel (při posouzení se vychází z pravidla, že skrz žaluzii nesmí být mezi lamelami při kolmém pohledu vidět na rovinu skla, průsvit mezi lamelami při pohledu shora dolů nebo opačným směrem není důvodem k reklamaci)
- d. rozdílnost dovírání lamel jednotlivých žaluzií

Záruka se nevztahuje na:

- a. odlišné odstíny jedné barvy lamel z přírodních materiálů (jedná se o přírodní materiál a tónování odstínů je vlastnost, nikoliv vada),
- b. žaluzie nejsou určeny k úplnému zatemnění, tato skutečnost není předmětem reklamace,
- c. průsvit mezi horním nosičem žaluzie a první lamelou je způsoben konstrukční mezerou a není důvodem k reklamaci
- d. vady vzniklé vlivem překročení mezního rozměru jednotlivých výrobků (např. max. šířka, výška, plocha), tyto rozměry jsou uváděny v materiálech výrobců,
- e. odchylky v rozměrech nepřesahující výrobní tolerance,
- f. vady způsobené umístěním prvků do nevhodného prostředí,
- g. délka vodících lišt u venkovního stínění standardně končí cca 1 - 3 cm nad venkovním parapetem a nedosahuje na venkovní parapet, pokud si zákazník jiné provedení smluvně neobjednal.

f. Způsoby vyřízení oprávněných nároků zákazníka

- I. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy má zákazník právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu. Dokud zákazník neuplatní právo na slevu nebo neodstoupí od smlouvy, může dodavatel dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může dodavatel odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním nového zboží. Volba nesmí zákazníkovi způsobit nepřiměřené náklady. Neodstraní-li dodavatel vadu zboží včas nebo vadu zboží odmítne odstranit, může zákazník požadovat slevu, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže zákazník měnit bez souhlasu dodavatele.
- II. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má zákazník právo:
 - a. na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - b. na odstranění vady opravou věci,
 - c. na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - d. odstoupit od smlouvy
- III. Zákazník sdělí dodavateli, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu dodavatele. To neplatí, žádal-li zákazník o opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li dodavatel vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li zákazníkovi, že vady neodstraní, může zákazník požadovat místo





odstranění vady přiměřenou slevu, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li zákazník své právo včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

- IV. V případě dodání nového prvku nebo jeho části, na tento prvek nebo jeho část začíná běžet nová záruční doba v délce 24 měsíců ode dne výměny prvku, která však neskončí dříve než uplynutím původní záruční doby. Osobám odlišným od spotřebitele nová záruka na vyměněný prvek či jeho část neběží.
- V. Pokud zákazník požaduje prověření jakosti zboží (díla) nezávislými institucemi, zajistí si ho na vlastní náklady (spojené s odběrem vzorku, provedením zkoušek, apod.). V případě, že výsledky takto provedených nezávislých expertíz nevyhoví příslušným technickým předpisům nebo normám, přiměřené náklady na jejich provedení hradí dodavatel.
- VI. Zákazník je srozuměn s výjimkami ze záruky a bez výhrad s nimi souhlasí.
- VII. Tento reklamační řád nabývá platnosti dne 1. 5. 2017. Účinnosti nabývá dnem uzavření příslušné smlouvy, jejíž je součástí.

V

Dne

.....
Za zhotovitele

.....
Za objednatele

