

# REKLAMAČNÍ ŘÁD A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

společnosti OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o.

Platný od 01.01.2022

	OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o.	Reklamační řád a záruční podmínky v7
	Štítná nad Vláří 573, 76333 Štítná nad Vláří	Účinnost od: 1.1.2022
		Strana:1

## Záruční podmínky a reklamační řád společnosti OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. pro dřevěné otvorové výplně a jejich příslušenství.

### I. Všeobecné ustanovení

1. Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobku a služeb poskytovaných společností OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. všem jejím zákazníkům se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, jakož i zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
2. 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 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 OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. za jiným účelem než za účelem podnikání s nimi (např. další prodej nebo montáž).
3. Pobočky (obchodní zastoupení) OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. oprávněné přijímat reklamace:
  - a) Výrobní závod, Štítná nad Vláří 573, 76333 Štítná nad Vláří, Vít Rumplík, tel. +420 739 320 745, email: [servis@oknajavornik.com](mailto:servis@oknajavornik.com).

### II. Délka a plynutí záruční doby

1. Záruční doba na dřevěné otvorové výplně dodávané firmou OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. činí vždy 60 měsíců. Záruční doba na příslušenství, které není standardně dodáváno s dřevěnými výplněmi (žaluzie, rolety, sítě proti hmyzu, zvonkové a přístupové domovní systémy) činí 24 měsíců. 24 měsíční záruční lhůta je platná i pro komponenty oken a dveří, na které jejich výrobci či dodavatelé dávají záruku jen 24 měsíců a to závěrače, ramínka závěračů, zámky elektromechanické, zámky elektromotorické, mechanické samozamykací zámky, elektrické otvírače, elektro pohony oken a dveří. Záruční doba na montáž a stavební práce tvořící součást dodávky činí 24 měsíců.
2. Část záruční doby podle odstavce 1 překračující 24 měsíců (povinná záruční doba 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 OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o.
3. Řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. může záruční doby uvedené v odstavci 1 prodloužit, případně 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 dřevěných prvků), řídí se průběh případné reklamace v celém rozsahu příslušnou

	OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o.	Reklamační řád a záruční podmínky v7
	Štítná nad Vláří 573, 76333 Štítná nad Vláří	Účinnost od: 1.1.2022
		Strana:2

smlouvou. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, 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.

4. Počátek plynutí záruční doby je uveden vždy v příslušné smlouvě uzavřené mezi zákazníkem a společností OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. (smlouva o dílo – „Odpovědnost za vady díla v záruční době“, kupní smlouva – „Odpovědnost za vady dodaného zboží“). Není-li počátek plynutí záruční doby uveden (uzavření jiné smlouvy než kupní či o dílo, uzavření smlouvy v ústní formě a podobně), počíná záruční doba plynout prvního dne následujícího po dni předání a převzetí dřevěných prvků.
5. Neposkytne-li zákazník společnosti OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla (smlouva o dílo) nebo při předání p převzetí objednaných dřevěných prvků (kupní smlouva), společnost OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. neodpovídá za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí zákazníkovi. <sup>1)</sup>
6. Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty v 00<sup>o</sup> hod. Reklamované zboží musí být společností OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. přijato k uplatnění reklamace nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby; jde-li o reklamaci dřevěných prvků a stavebních prací musí být oznámení o výskytu záručních vad učiněno rovněž nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.

<sup>1)</sup> Ustanovení tohoto a všech předchozích odstavců (1,2,3 a 4) neplatí, jestliže se nejedná o smlouvu připravenou společností OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. neboť jiná smlouva může obsahovat ve věcech záruk a reklamací odchylná ustanovení.

### III. Vady vysloveně vyloučené z možnosti reklamace

1. Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady dřevěných prvků vzniklé:
  - a) mechanickým poškozením, neodborným seřizením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla (u smluv o dílo) způsobené objednatelem nebo 3. osobami nebo po okamžiku předání a převzetí objednaných dřevěných prvků (u smluv kupních) způsobené kupujícím nebo 3. osobami;
  - b) neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí objednaných prvků dodaných na základě kupní smlouvy (neodborná montáž se rozumí především případ, kdy montáž provádí jiná osoba než pověřený pracovník nebo zaměstnanec společnosti OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o.);
  - c) používání v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či chemickou nerovnováhu v závislosti na vlastnostech stavby jako celku (např. vady projektu a materiálů použitých při stavbě) a v závislosti na specifických místních podmínkách (např. zvýšená vlhkost nad 50%, prašnost, emise a podobně);

	OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o.	Reklamační řád a záruční podmínky v7
	Štítná nad Vláří 573, 76333 Štítná nad Vláří	Účinnost od: 1.1.2022
		Strana:3

- d) vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla (u smluv o dílo) nebo po okamžiku předání a převzetí objednaných dřevěných prvků (u smluv kupních), přičemž pro účely odpovědnosti za vady se okamžikem předání v souladu s ustanovením článku II odstavce 5 tohoto reklamačního řádu rozumí také bezdůvodné odmítnutí předání a převzetí, ačkoli dřevěné prvky (u kupní smlouvy) nebo dílo jako celek (u smlouvy o dílo) nevykazují vady způsobitelné přivodit nemožnost užívat dílo nebo dřevěné prvky k určenému účelu;
  - e) neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany zákazníka (např. seřizování, lakování, lepení a další úkony realizované svépomocí, které zasahují především do konstrukčních částí dřevěných prvků a do viditelných ploch);
  - f) poškození v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, vichřice, kroupy, spady popílku, kyselých dešťů a podobně).
2. Za reklamovatelné déle nelze považovat jakékoli vady konkrétních dřevěných prvků uvedených v ustanovení odstavce 1 tohoto článku vzniklé před montáží, během montáže nebo po montáži, pokud byla na základě dohody se zákazníkem na tyto konkrétní prvky poskytnuta sleva. Obdobně to platí i pro reklamační vady stavebních a montážních prací.
  3. Jako reklamace příslušenství, které není vyráběno společností OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. a standardně dodáváno s dřevěnými prvky, nemohou být uznány jeho vady vzniklé ze stejného důvodu jako vady dřevěných prvků uvedených v ustanovení odstavce 1 tohoto článku.

## IV. Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací

Informace týkající se zvláštních podmínek reklamací společnosti OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. poskytuje v souladu s ustanovením § 8 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějšího přepisu („Zákaz klamání spotřebitele“).

### IV. 1 Dřevěné profily (rámy křídla)

Reklamovatelnými vadami jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání dřevěných profilů a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad, jejichž splnění a dodržení se zákazník může dovolat.

1. Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1 m z čelního pohledu nebo pod úhlem, který odpovídá běžnému využití prostoru. Vady, které při posuzování za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0.5mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat).
2. Bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo křídla a vady, jako např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, je-li jejich největší rozměr menší než 3mm a jejich počet nepřesáhne 5ks na jednom dřevěném prvku (rám, křídlo). U otlaků do 3 mm nesmí dojít k poškození povrchové úpravy tak, že je zasažen dřevěný podklad. Dovolují se vlasové trhlinky nátěru v rohových spojích rámu a křídla. Povolen je také vystupující reliéf textury dřeva a stopy po broušení dřeva

	OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o.	Reklamační řád a záruční podmínky v7
	Štítná nad Vláří 573, 76333 Štítná nad Vláří	Účinnost od: 1.1.2022
		Strana:4

brusným papírem. Povrchovou vadou není ani viditelnost délkového nastavení dřeva u nastavovaného profilu.

- Přípustná je barevná nestejnorodost dřevěného podkladu, který je různě nasáklý, a který může způsobit optickou nehomogenost povrchové úpravy. Za povrchové vady se nepovažuje ani barevná odlišnost povrchu v závislosti na textuře dřeva.
- Vzhled povrchově upravených dřevěných částí výrobků lazurovacími laky je posuzován též s ohledem na přirozenou nesourodost dřeva jakožto přírodního materiálu. To může být příčinou, že například rám a křídlo, zasklívací lišta, nebo jednotlivé prvky sestav mohou mít v jednom řezu odlišné zbarvení.
- Vzhledem k různorodým vlastnostem dřeva se připouští možnost malé odchylky odstínu povrchové úpravy výrobku při porovnání s firemním vzorníkem použitým při uzavření smlouvy. Tato odchylka je přípustná do rozdílu dvou tónů barevného odstínu.
- Z reklamace se vylučují veškeré případy zhoršení funkčnosti výrobku, které vzniknou působením nadměrné vlhkosti. Pojednání o působení nadměrné vlhkosti je podrobně zpracováno v „Návodu na obsluhu a údržbu dřevěných eurooken“
- Reklamace nelze dále uplatnit, došlo-li k poškození povrchu povětrnostními vlivy a byla při tom zanedbána odpovídající péče podle doporučení v „Návodu na obsluhu a údržbu dřevěných eurooken“
- V případě, kdy jsou v jednom prvku použity různé materiály (např. v dřevěném rámu vchodových dveří je osazena dýhovaná PUR výplň) může dojít k různému optickému vzhledu.

#### IV. 2 skleněné výplně

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

##### 1. 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 speciálním. Speciálními skly se rozumí taková skla, která svou povrchovou úpravou – nerovností profilu anebo nevyhovujícím chemickým složením – zamezí dokonalému utěsnění spoje hliníkového rámečku a povrchu tabule skla (považují se za ně skla ornamentní, vitrážová, chodopaková, ohýbaná, vyboulená a podobně).

##### 2. 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.

##### 3. Efekt dvojskel.

Izolační dvojsklo má mezi tabulemi uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování dřevěných prvků s dvojskly, při náhlých změnách teploty anebo tlaku vzduchu mohou vznikat krátkodobá konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí a tím i optická zkreslení. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek.

	OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o.	Reklamační řád a záruční podmínky v7
	Štítná nad Vláří 573, 76333 Štítná nad Vláří	Účinnost od: 1.1.2022
		Strana:5

#### 4. 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.

#### 5. Kondenzace na vnějších plochách (rosení).

Tvorba kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určena hodnotou součinitele tepelného prostupu „Uw“, vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Je podporována omezenou cirkulací vzduchu (slabým či žádným větráním, záclonami a podobně). U izolačního skla s obzvláště 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). Při naměřených hodnotách vzdušné vlhkosti v místnosti nad 50 % se zvyšuje pravděpodobnost vzniku kondenzace na ploše okna směrem do místnosti.

#### 6. 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.

#### 7. Izolační sklo s meziskelními příčkami.

Změnám délky meziskelních 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 neměly by mít žádný negativní vliv na plnohodnotné využívání dřevěných 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 a podobně) se mohou u příček občas vyskytnout klapavé zvuky. Za vadu se nepovažují ani klapavé zvuky při otevírání či zavírání okenního křídla (meziskelní mřížky nejsou ukotveny protivibračními ččkami), kterým nelze nikdy dokonale zabránit z důvodu implantace mřížek do hmoty skla.

#### 8. Prasklina ve skle.

Přetížení skla nenadálým invazivním působením (tj. za použití síly) – typicky úderem, nárazem pohyblivých částí dřevěných prvků, popřípadě i jiným způsobem, např. působením tepelně indukovaného napětí, pohyby konstrukce rámu či taktéž kontakty s konstrukcí, může vést k lomu skla. Bylo-li by pnutí skla přítomno i při jeho zpracování (řezání, broušení, frézování), nemohlo by být zpracování úspěšné. Lom (prasklina) skla vzniklá pnutím zásadně není záruční vadou.

#### 9. Odlišnost barev skla.

Některá skla mohou zdánlivě vykazovat tmavší odstíny – velmi mírně, téměř neznatelně 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.

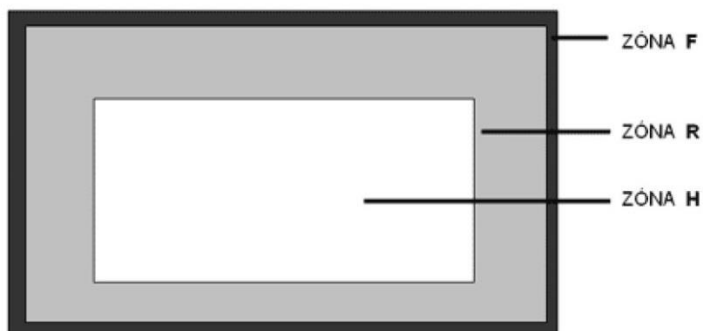
#### 10. Prasknutí skla vlivem tepelného šoku

Tepelný šok vznikne náhlým přehřátím určité částečné plochy skla a to způsobí pnutí v samotné ploše skla. V případě že není sklo patřičným způsobem tepelně zpevněno (tepelně tvrzené sklo), nalepení jakýchkoliv materiálů na plochu skla, umístění zdrojů tepla v těsné blízkosti skla, nebo umístění tmavých předmětů v těsné blízkosti skla může mít za následek místní přehřátí skla a tím může vzniknout tepelný šok a dojít k prasknutí skla.

	OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o.	Reklamační řád a záruční podmínky v7
	Štítná nad Vlárí 573, 76333 Štítná nad Vlárí	Účinnost od: 1.1.2022
		Strana:6

#### 11. Hodnocení vad skel u dřevěných prvků.

Hodnotí se ze vzdálenosti 1m při takovém úhlu pohledu, jaký je předpokládáný pohled používání dřevěného prvku (kritéria platí pro skla dodávaná společností AGC)



**F-zóna drážky:** šířka 19mm od hrany skla

**R-okrajová zóna:** plocha 10% celkové výšky a šířky

**H-hlavní zóna:** velmi přísné hodnocení

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

Zóna	Přípustný charakter vad pro danou zónu
F	-venku ležící ploché poškození okrajů a mušle, jež neovlivňují pevnost skla a nepřekračují okrajových spojení -uvnitř ležící mušle bez volných střepin, které jsou vyplněny těsnicí hmotou -bodové a plošné zbytky včetně škrábanců neomezeně
R	<b>Uzavřeniny, bubliny, body a fleky:</b> -ploché tabule do 1 m <sup>2</sup> plochy: max. 4vady o průměru menším než 3mm -ploché tabule nad 1m <sup>2</sup> plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3mm <b>Zbytky bodové v prostoru mezi tabulemi</b> -plocha tabule do 1m <sup>2</sup> plochy: 4 vady o průměru menším než 3mm -plocha tabule nad 1m <sup>2</sup> plochy: 1 vada o průměru menším než 3mm <b>Plošné zbytky z výroby na hliníkovém rámečku</b> -max. 1ks o plošném rozsahu menším než 3 cm <sup>2</sup> <b>Škrábance:</b> -součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 90mm -délka jediného škrábance: max. 30mm <b>Vlasové škrábance:</b> -není povoleno jejich nahromadění
H	<b>Uzavřeniny, bubliny, bodové poškození a šmouhy</b> -plocha tabule do 1 m <sup>2</sup> : max. 2 vady o průměru menším než 2mm -plocha tabule nad 1 m <sup>2</sup> : max. 3 vady o průměru menším než 2mm -plocha tabule nad 2 m <sup>2</sup> : max. 5 vad o průměru menším než 2mm <b>Škrábance</b> -součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 45mm -délka jediného škrábance: max. 15mm <b>Vlasové škrábance:</b> -není povoleno jejich nahromadění
R+H	<b>Uzavřeniny, bubliny, bodové poškození a šmouhy</b> -Průměr 0,50-1,00 mm – přípustné bez omezení mimo nahromadění (nahromaděnína: v kruhové ploše o průměru 20cm se vyskytují max. 4 vady.)

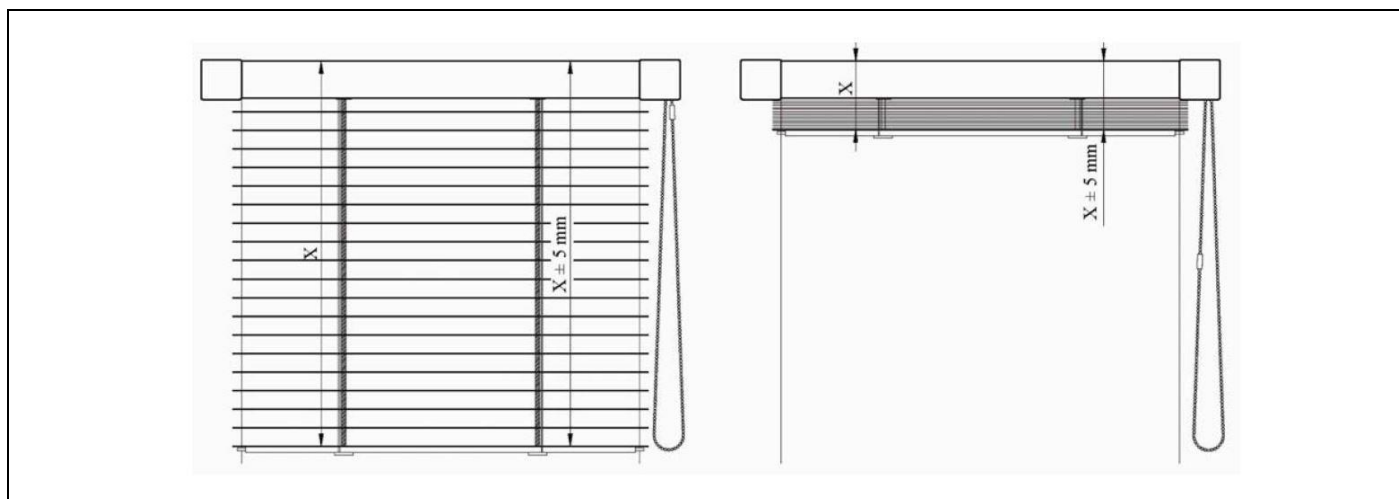
	OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o.	Reklamační řád a záruční podmínky v7
	Štítná nad Vlárí 573, 76333 Štítná nad Vlárí	Účinnost od: 1.1.2022
		Strana:7

### IV. 3 Žaluzie

Jako reklamovatelné vady žaluzií nebudou uznány následující vady (vesměs jde o poškození a dysfunkce vzniklé v důsledku špatného používání).

1. běžné dílčí nebo celkové opotřebení výrobku
2. nedoklápění pásků,
3. prodření pásků
4. mechanické poškození jednotlivých prvků tvořící žaluzie,
5. prasklý řetízek ovládání
6. šikmý chod mimo tolerance – viz dále uvedené vyobrazení

#### tolerance šikmého chodu



### IV. 4 Vnitřní a vnější parapety

Reklamovanými vadami mohou být výhradně zjevné vady takového charakteru, jež hrání plnohodnotnému užívání parapetů a znehodnocuje jeho 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.



	OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o.	Reklamační řád a záruční podmínky v7
	Štítná nad Vláří 573, 76333 Štítná nad Vláří	Účinnost od: 1.1.2022
		Strana:8

#### IV. 5 Sítě proti hmyzu

Jako reklamovatelné vady žaluzií nebudou uznány následující vady (vesměs jde o poškození a dysfunkce vzniklé v důsledku špatného používání):

1. běžná opotřebení výrobku (sedření laku, prohnutí profilu, ztráta funkčnosti upevňovacích háčků a podobně
2. vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům
3. vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné instalace.

#### IV. 6 Stavební a montážní práce

1. Jako reklamaci stavebních a montážních prací realizovaných společností OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. v případě řádného uzavření smlouvy o dílo nelze uznat takové vady, které se projeví až v rámci dokončení stavby, jejich modernizace nebo rekonstrukce jako celku (špatné osazení v návaznosti na zateplení, úpravy a opravy venkovních a 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 jejich podlaží a podobně).
2. Provádí-li stavební a montážní práce jiný dodavatel než společnost OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. nelze jako reklamaci uznat žádné vady takto realizovaných prací.
3. Jako reklamaci dále není možné uznat následující zásahy:
  - a) odstranění podlahových profilů či vyrovnávacích profilů;
  - b) odstranění kotvicích prvků;
  - c) další zásahy nerealizované pracovníky společnosti OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. a v konečném důsledku způsobilé ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací.

### V. Místo a způsob uplatnění reklamací a průběh odstranění důvodně reklamovaných (záručních) vad

1. Reklamace je možné uplatnit u kteréhokoli obchodního zástupce společnosti OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. Jako oprávněná lze přijímat reklamace podané tak, aby z nich bylo zřejmé, jaké konkrétní části se týká (dřevěné prvky, skleněné výplně, příslušenství, stavební a montážní práce), přičemž se doporučuje písemná forma podání reklamace. Každá reklamace musí být natolik konkrétní, aby z ní bylo možno jednoznačně určit charakter reklamované vady a na jakém prvku byla zjištěna.
2. Společnost OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. si vyhrazuje právo odeprít přijetí nebo vyřídit řádně učiněnou reklamaci záruční vady, pokud zákazník neprokáže řádné zaplacení kupní ceny, resp. Ceny díla. Podmínkou k uplatnění a vyřízení reklamace (záruční vady) je dále přeložení originálního stejnopisu smlouvy o dílo, případně kupní nebo jiné smlouvy řádně uzavřené se společností OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o.; řádně uzavřenou se zde rozumí především smlouva oboustranně podepsaná a bez známek dispozice s jejím stejnopisem. Předloží-li zákazník řádně uzavřenou smlouvu a v průběhu reklamačního řízení bude zjištěno, že nastala některá ze skutečností zakládající oprávnění společnosti OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. reklamaci

	OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o.	Reklamační řád a záruční podmínky v7
	Štítná nad Vláří 573, 76333 Štítná nad Vláří	Účinnost od: 1.1.2022
		Strana:9

v souladu s příslušnou smlouvou nebo tímto reklamačním řádem odmítnout, může být reklamovaná (záruční) vada odstraněna pouze vyslovené dohodě se zákazníkem a výhradně na jeho náklady.

K podpisování smluv se zákazníky společnosti OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. jsou vysloveně oprávněni:

- a) jednatelé společnosti OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. v souladu s aktuálním výpisem obchodního rejstříku
  - b) ředitel (vedoucí) oddělení a další vedoucí pracovníci společnosti OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o., jakož i ostatní zaměstnanci společnosti, jestliže disponují řádným pověřením anebo tento úkon činí v rámci svého pracovního zařazení v souladu s pracovní smlouvou;
3. Umožňuje-li to povaha vady na reklamované věci, je možné takovou věc zaslat k reklamaci na adresu výrobního závodu společnosti OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. provozovatelem poštovní služby, a to na vlastní náklady a odpovědnost zákazníka. Zásilka musí být viditelně označena nápisem REKLAMACE a obsahovat reklamovanou věc včetně případného příslušenství, kopii řádně uzavřené smlouvy, podrobný popis závady, doklady o zaplacení kupní ceny (ceny díla) a konkrétní údaje zákazníka (zpětná adresa a telefonní číslo). Zaslání nového zboží – bude-li reklamační oznámena jako oprávněná – hradí v plném rozsahu společnost OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. V případě neoprávněné reklamační uhradí zákazník společnosti OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. veškeré účelně vynaložené náklady týkající se vyřízení reklamační (viz odstavec 8 tohoto článku) a reklamovaná věc bude zaslána na adresu uvedenou zákazníkem jako kontaktní.
  4. Nestanoví-li řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. anebo jiná vyslovená dohoda se zákazníkem něco jiného, rozhodné příslušný servisní pracovník ihned, jinak (ve skutkově složitých případech) nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne uplatnění (nahlášení) vady. Do uvedeného lhůty se v závislosti na druhu reklamovaného výrobku (např. okna, dveře, parapety atd.) anebo povaze reklamované služby (např. montáž, zednické zapravení atd.) nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
  5. Společnost OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. se zavazuje odstranit každou řádně reklamovanou a uznanou vadu nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, nebude-li se zákazníkem dohodnuta doba delší. Delší doba je nezbytná např. pro odstranění reklamovaných poškození dřevěných profilů (rámů, křídel), kování nebo izolačních dvojskel nebo trojskel a rovněž pro kompletní výměnu celého reklamovaného prvku. Dohoda o delší lhůtě k odstranění reklamovaných vad bude dle možností obsažena v reklamačním protokolu, případně může vyplývat z jiných písemností týkajících se jednotlivého obchodního případu. Dohodu o delší lhůtě lze učinit i ústně, avšak důkazní břemeno ohledně takového tvrzení u příslušného orgánu nese strana, která tvrdí, že k dohodě došlo.
  6. O každé reklamaci (záruční vadě) je sepsán reklamační protokol, který podepisuje pracovník společnosti OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. (zpravidla reklamační technik obchodního zástupce nebo reklamační pracovník) a zákazník nebo jeho oprávněný zástupce. Sepsaný reklamační protokol není třeba, jestliže lze reklamovanou (záruční) vadu odstranit odpovídajícím způsobem ihned a zákazník sepsání reklamačního protokolu vysloveně odmítá. V reklamačním protokolu sepsovaném se zákazníkem – fyzickou osobou (spotřebitelem) budou obsaženy tyto informace:

	OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o.	Reklamační řád a záruční podmínky v7
	Štítná nad Vláří 573, 76333 Štítná nad Vláří	Účinnost od: 1.1.2022
		Strana:10

- a) kdy zákazník právo reklamace (záruční vady) uplatnil;
  - b) jaká vada je předmětem reklamace (uplatnění záruční vady) a jaký způsob vyřízení reklamace (záruční vady) zákazník požadoval;
  - c) potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace (včetně potvrzení o provedení opravy a délce jejího trvání);
  - d) důvody vedoucí k odmítnutí reklamace.
7. Nebudou-li v ustanovení předchozího odstavce uvedeny informace obsažené v reklamačním protokolu anebo tento protokol nebude na žádost zákazníka sepisován, vydá společnost OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. písemný přepis, který je musí obsahovat. Přepis bude zaslán zákazníkovi na adresu udanou jako kontaktní.
  8. Bude-li zjištěno, že tvrzená vada není vadou reklamovatelnou (záruční), je společnost OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. oprávněna požadovat veškeré účelně vynaložené náklady spojené s vyřizováním neoprávněné reklamace (zejména náklady na vystavení eventuálních znaleckých posudků, poštovné, správní a soudní poplatky a podobně).

## VI. Závěrečné ustanovení

1. Tento reklamační řád společnosti OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. nabyl účinnosti dnem 2. ledna 2014.
2. Tento reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance společnosti OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. i všechny obchodní zástupce společnosti OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o., nevztahuje se však na autorizované prodejce, pokud prvky vyrobené společností OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o. prodávají pod svým jménem a na vlastní odpovědnost, ledaže se sami o jeho závazném použití rozhodnou. Počínaje dnem jeho účinnosti zaniká veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované a dodržované při vyřizování reklamací, nejsou-li součástí řádně uzavřené smlouvy mezi zákazníkem a společností OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o.
3. Ustanovení tohoto reklamačního řádu lze měnit a doplňovat v souladu se zákony uvedené v odstavci I.
4. Tento reklamační řád ve znění účinném k 1.1.2022 byl řádně schválen vedením společnosti OKNA-DVEŘE JAVORNÍK, s.r.o.