

# **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

**společnosti DUVOX s.r.o., IČ 64789195**  
se sídlem v Rozhovicích čp. 1, 538 03 Heřmanův Městec,  
zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem  
v Hradci Králové, oddíl C, vložka 9565

## **I. Všeobecná ustanovení**

1. Tento reklamační řád se vztahuje na dodávky výrobků, prací a služeb realizované společností DUVOX s.r.o. Rozhovice, jako zhotovitelem, vůči zákazníkům na základě příslušného smluvního ujednání.
2. Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných zhotovitelem – společností DUVOX s.r.o. - všem jejím zákazníkům se řídí ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění, tj. Obchodním zákoníkem a souvisejícími předpisy, pokud z konkrétního případu nevyplývá ujednání dle Občanského zákoníku.

## **II. Vymezení pojmu vady díla**

1. Obecně – dílo je vadné, pokud neodpovídá co do rozsahu a kvality dané příslušnou smlouvou.
2. Zhotovitel odpovídá za vady, které dílo vykazuje v době jeho předání zákazníkovi a následně po dobu záruční lhůty, jež počíná běžet dnem předání a převzetí.
3. Zhotovitel neodpovídá za vady na zboží či výrobcích předaných objednatelem v rámci realizovaného díla, které byly způsobeny skladováním či používáním před předáním zhotoviteli. Zhotovitel rovněž neodpovídá za vady způsobené nevhodnými pokyny danými mu objednatelem, ačkoliv zhotovitel na nebezpečí vad objednatele v předstihu upozorňoval, avšak objednatel na jejich dodržení trval.

## **III. Záruční doba – délka a rozsah**

1. Zhotovitel poskytuje objednateli záruku na realizované dílo, vč. montáže a dokončovacích prací, v rozsahu uzavřené příslušné Smlouvy.
2. Záruční doba počíná běžet od data převzetí díla objednatelem nebo ode dne, kdy byl objednatel povinen na základě výzvy výrobek či dílo převzít.
3. Záruka na dílo v rozsahu předmětné Smlouvy je zhotovitelem poskytována pouze za předpokladu, že montáž popř. dokončovací práce jsou prováděny zhotovitelem nebo jím proškolenou firmou. V tomto případě je záruční doba garantována takto :
  - Plastové prvky REHAU – okna, balkónové dveře, vchodové dveře - 5 let
  - Hliníkové prvky HEROAL – okna, dveře, posuvné stěny, prosklené fasády - 5 let
  - Zimní zahrady - 5 let
  - Zasklívací systémy balkónů a lodžii – rámové a bezrámové - 5 let
  - Garážová vrata včetně pohonů a příslušenství - 5 let
  - Kování vchodových dveří, elektropohony dveří, oken, posuvných stěn, jejich příslušenství - 2 roky
  - Interiérové žaluzie, sítě proti hmyzu, předokenní rolety, vnitřní a venkovní parapety - 2 roky
  - Montážní práce realizované zhotovitelem nebo jím autorizovanou firmou - 5 let
  - Montáž oken s ošetřením připojovací spáry systémem illbruck i3 - 5 let
  - Stálobarevnost a stabilita plastových prvků - 10 let
  - Zednické dokončovací práce tvořící součást dodávky díla - 3 roky
  - Dodávka díla bez montáže zhotovitelem nebo jím proškolenou firmou - 2 roky

4. Záruka se vztahuje na vady výrobků a jejich částí vzniklé v důsledku výrobní vady, vady dílů, poškození zhotovitelem při dopravě nebo montáži. V průběhu záruční doby má objednatel právo na bezplatné odstranění vadného stavu díla.
5. Záruka pozbývá platnosti v případě jakéhokoliv zásahu objednatele do konstrukce výrobku, jež je předmětem dodaného díla.
6. Zhotovitel neodpovídá za vady díla zjištěné po jeho předání, pokud tyto byly způsobené objednatelem, zejména :
  - nedodržením návodu k obsluze a údržbě
  - nesprávným používáním a neobvykle nadměrným používáním a opotřebením
  - zanedbáním pravidelné, zhotovitelem doporučené, údržby, jakož i nesprávným čištěním
  - neodborným zásahem, montáží nebo poškozením nezaviněným zhotovitelem
  - poškozením třetí osobou, např. při zednických, malířských aj. pracích
  - poškozením vlivem vad stavební konstrukce, stavební nepřipravenosti, nadměrného statického zatížení
  - odstraněním distančních podložek rámu
  - poškozením díla vlivem následků živelné pohromy
  - vystavením dodaných výrobků extrémním podmínkám a agresivnímu prostředí
  - vadně provedenou montáží třetí osobou nebo uložením výrobků v případech, kdy zhotovitel realizuje pouze jejich prodej
  - přirozeným opotřebením povrchů rámu a křídla prvků
  - nedodržením pokynů zhotovitele týkajících se odstranění ochranných fólií z profilů

#### **IV. Reklamacce a její uplatnění**

1. Objednatel je povinen při předání díla zhotovitelem nebo bezprostředně poté provést jeho prohlídku a v případě zjištění vadného stavu neprodleně uplatnit u zhotovitele písemnou reklamaci (možno i elektronickou poštou) na adresu sídla zhotovitele. Telefonická forma oznámení reklamacce není pro zhotovitele závazná.
2. Za reklamaci se nepovažuje nutnost běžného seřízení a nastavení kování oken a dveří
3. Objednatel je při uplatnění reklamacce povinen uvést zejména :
  - číselné označení Smlouvy, na základě níž bylo dílo realizováno
  - adresu místa, kde se reklamované dílo nachází
  - jméno, adresu a telefonické spojení osoby, jež reklamaci podává, popř. objednatele (není-li totožný s oznamovatelem)
  - podrobný popis vady díla, její projevy, dobu vzniku, popř. zásahy třetí osoby
4. Nesplněním některých z výše uvedených podmínek v písemném podání reklamacce, neuhrazením či nedoplněním ceny předmětného díla není zhotovitel vázán povinností reklamaci vyřídit. Objednatel je i v tomto případě povinen provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod na díle.

#### **V. Podmínky oprávněnosti reklamacce**

Reklamovatelnými vadami jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání dodaných prvků. Oprávněnost reklamační vady vychází z technického posouzení a řídí se níže uvedenými zásadami :

##### **1. Hliníkové a plastové profily :**

- plošné, povrchové vady a optické vady (škrábance, rýhy, nerovnosti apod.) se posuzují ze vzdálenosti 1,5 metru, při denním světle, pod úhlem, jež odpovídá běžnému využití prostoru. Vady, které nejsou za těchto podmínek zjevně viditelné, nelze reklamaci uznat jako oprávněnou. Obecně platí, že jsou přípustné a tudíž nereklamovatelné povrchové vady jakéhokoliv charakteru, jejichž velikost nepřesáhne 3 mm<sup>2</sup> a počet je nižší než 5 ks na jeden hliníkový nebo plastový prvek.
- přípustné jsou škrábance a vrypy na profilech, jejichž součet délek na jeden prvek nepřesáhne 100 mm, přičemž délka jednoho vrypu nesmí přesáhnout 30 mm
- za vadu se nepovažuje znehodnocení profilů vzniklé pozdním odstraněním ochranných fólií, přičemž obecná lhůta činí cca. 3 týdny od předání díla objednateli.
- přípustný je 3 mm průhyb bílých i barevných plastových a hliníkových profilů na jeden běžný metr délky, vznikající v důsledku rozdílů klimatických teplot, přičemž je zachována funkčnost prvku.

- přípustné je zabarvování míst začištění svarů, škrábanců, rýh aj. krycí tužkou, za podmínky, že tato krytí jsou za běžných světelných podmínek prostým okem obtížně nebo vůbec rozeznatelná.
- přípustné odchylky výrobních rozměrů výšky a šířky rámu a křídel, jakož i přesah křídla přes rám činí 3 mm.

## 2. Skleněné výplně :

- za závadu izolačních dvojskel se nepovažuje kondenzace vzdušné vlhkosti na vnější straně. Rosení na vnitřní straně skleněných tabulí je odvislé od hodnoty koeficientu tepelné prostupnosti, relativní vlhkosti vzduchu v místnosti a vnější klimatické teplotě. Vysokými hodnotami interiérové vzdušné vlhkosti (více než 50%) a nedokonalým odvětráním místnosti se zvyšuje riziko vzniku kondenzátu, což je v rozporu s dodržováním parametrů vnitřního prostředí, tudíž nelze tento jev považovat za vadu výrobku.
- za vadu nelze považovat prasklinu ve skle, jejíž příčinou je tepelně indukované napětí nebo pohyb konstrukce rámu, zatížení skla za použití síly např. úderem či nárazem pohyblivých částí prvku.
- přípustné jsou optické deformace viditelné ze vzdálenosti větší než 1,5 m při běžně používaném úhlu pohledu používání prvku. Příčinou těchto optických zkreslení je uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určován barometrickým tlakem. Zabudováním izolačního dvojskla vznikají konkávní nebo konvexní prohnutí, v důsledku čehož dochází k uvedeným deformacím.
- u izolačního dvojskla (trojskla) jsou přípustné interference ve formě spektrálních barev, vznikající v důsledku překrývání světelných vln v jednom bodě.
- klepání meziskelních mřížek při manipulaci s okny nebo dveřmi nelze považovat za závadu. Toto vyplývá ze samotné technologie výroby a použitých materiálů.

## 3. Parapety :

- rozsah přípustnosti vad je stejná jako u hliníkových a plastových profilů – viz bod č. 1
- za závadu nelze považovat přesah venkovního parapetu přes líc vnější fasády nebo zdiva v toleranci 2-7 cm, poškození vlivem živelných pohrom, nešetrným zacházením nebo nesprávným ošetřováním.

## 4. Žaluzie :

- za závadu nelze považovat opotřebení výrobku, nedoklápění lamel (přes zataženou žaluzii však nesmí být mezi lamelami v kolmém pohledu vidět rovina skla), světelná netěsnost po stranách žaluzie (max. přípustná tolerance je 5 mm).

## 5. Sítě proti hmyzu :

- pokud nebyla uplatněna reklamacie bezprostředně při předání díla nelze za vadu výrobku považovat běžné opotřebení – odření laku, deformace profilu rámu sítě, ztráta funkčnosti upevňovacích prvků.
- neuznatelné jsou vady způsobené mechanickým poškozením v důsledku chybné manipulace a instalace.
- přípustná je velikost spáry mezi rámem sítě a rámem okna či dveří nepřesahující 2-5 mm.

## 6. Venkovní rolety :

- za závadu není považováno mechanické poškození jednotlivých dílů rolety v důsledku špatné manipulace
- za závadu na straně zhotovitele není považováno prohnutí roletového kastlíku v důsledku prováděných stavebních prací.

## 7. Kování :

- záruka na výrobek, vydaná zhotovitelem, pozbývá platnosti při jakémkoliv zásahu objednatele do konstrukce kování, nedodržováním návodu na jeho údržbu a ošetřování, tj. zejména používání barevných olejů, živočišných, kyselých a pryskyřiči obsahujících tuků (zhotovitelem je k ošetření min. 1x ročně doporučen olej od odborných výrobců, popř. silikonový olej).
- záruka pozbývá platnosti i v případech neodborných zásahů do funkce samozavíračů, elektrických aj. zámků dveří, poškození kování okenních a dveřních křídel v důsledku zavěšování předmětů a manipulace s klikou při otevřeném křídle. V těchto případech je oprava prováděna zhotovitelem v rámci placeného servisu.

## 8. Těsnění :

- platnost záruky je podmíněna používáním zhotovitelem doporučených návodů na ošetřování těsnících částí všech dodaných prvků

#### 9. Zednické dokončovací práce :

- pokud tomu nebrání okolnosti nebo klimatické podmínky, provádí zhotovitel v rámci smluvního ujednání bezprostředně po montáži zednické zapravení přípojovací spáry.
- v případě, že si zednické práce realizuje objednatel sám, popř. jím najatá firma, nenese DUVOX s.r.o. jako dodavatel otvorových výplní jakoukoliv odpovědnost za případné poškození namontovaného díla (poškrábání profilů nebo skel, parapetů, žaluzií, zámků), event. i funkčnost prvků v případě, že došlo k odstranění kotvicích prvků, distančních klínů a podložek, podkladového profilu, krytů kování, porušení polyuretanové výplně přípojovací spáry.
- uznatelnou vadou zednických dokončovacích prací po montáži prvků nejsou vlasové praskliny ve štukové omítce začištěných špalet a trhliny v napojení rámu prvku na ostění pokud nebyly při montáži a následném zapravení použity APU lišty.

### VI. Vyřízení reklamace

1. Posuzování reklamací se řídí tímto Reklamačním řádem a obecně závaznými podmínkami pro její uplatnění vydanými k jednotlivým výrobkům, Návody k obsluze a údržbě jednotlivých prvků, popř. dalšími dokumenty vydanými zhotovitelem.
2. Reklamovaná vada je posouzena odborným technikem zhotovitele a v případě její oprávněnosti je odstraněna v zákonné, popř. sjednané, lhůtě, a to bezplatně v rámci záruční sjednané doby. Zhotovitel má výhradní právo určit, jakým způsobem bude oprava či výměna vadného výrobku nebo jeho části, provedena.
3. V případě neoprávněné reklamace, tzn. při poškození výrobku, které vzniklo nesprávným používáním, neodborným zásahem, nerespektováním pokynů k obsluze a údržbě atd., bude vadný stav odstraněn na náklady objednatele.
4. Seřízení a nastavení provedená zhotovitelem jedenkrát za šest měsíců po dobu záruky dle čl. III. tohoto Reklamačního řádu, jsou zdarma. Pozdější opakovaná seřízení, nastavení a pozáruční opravy jsou prováděny v rámci placeného servisu.
5. Pokud bude předmětem díla dodávka a montáž prvků vyžadujících přívod elektrické energie, přičemž bude zhotovitelem zjištěno, že přívod napětí neodpovídá požadavkům k zajištění funkčnosti dodaných výrobků, nebude toto uznáno jako oprávněná reklamace a objednatel je povinen zajistit nápravu vadného stavu na vlastní náklady.
6. O vyřízení každé reklamace je vyplněn reklamační protokol, obsahující rozhodné informace. Protokol musí být podepsán objednatelem i zástupcem zhotovitele.
7. Pokud objednatel požaduje prověření kvality výrobků a prací dodaných zhotovitelem u nezávislé odborné osoby, zajišťuje si tuto činnost sám a na své vlastní náklady, bez jakéhokoliv nároku na zhotoviteli.

### VII. Závěrečná ustanovení

1. Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v tomto Reklamačním řádu, se přihlíží k výrobním a montážním standardům v oblasti otvorových výplní.
2. Tento Reklamační řád společnosti DUVOX s.r.o. nabývá účinnosti dnem 1. ledna 2013.
3. Počínaje dnem jeho účinnosti zanikají veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované a dodržované při vyřizování reklamací, nejsou-li v již řádně uzavřených a realizovaných smlouvách mezi zákazníkem a zhotovitelem dohodnuty jinak.
4. V případě sporu se smluvní strany pokusí jednat ve vzájemné shodě. Jestliže během takového jednání nebude shody dosaženo, má každá ze stran právo obrátit se na příslušný soud.
5. Vzájemné vztahy smluvních stran neupravené blíže těmito všeobecnými obchodními podmínkami se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku a ostatními obecně závaznými právními předpisy platnými na území České republiky.