

Reklamační řád společnosti VK OKENNÍ SYSTÉMY, spol. s r.o.

1. Všeobecná ustanovení

1.1. Tento reklamační řád (dále jen "RŘ") se vztahuje na veškeré dodávky spotřebního zboží (dále jen "zboží") a služeb ze strany společnosti VK OKENNÍ SYSTÉMY, spol. s r.o. RŘ se řídí platnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. a zákonem o ochraně práv spotřebitele a vztahuje se na zboží nebo dílo u něhož jsou v záruční době uplatňována práva objednatele z odpovědnosti za vady (dále jen „reklamace“).

1.2. Zhotovitel je obchodní společnost VK OKENNÍ SYSTÉMY, spol. s r.o. se sídlem Jateční 839, 339 01 Klatovy, IČ: 07618956 zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 37004, dne 6.11.2018.

1.3. Objednatel je subjekt, který se zhotovitelem uzavřel smlouvu o dílo (smlouvu o koupi zboží).

1.4. Platné znění tohoto RŘ je publikováno na webových stránkách společnosti VK OKENNÍ SYSTÉMY, spol. s r.o. (www.vkokenni.cz) a je k dispozici na pobočce (obchodním místě) a sídle společnosti v tištěné podobě.

1.5. Objednatel byl před uzavřením smlouvy, popřípadě před objednáním zboží seznámen s RŘ. Za seznámení se s RŘ se považuje i jeho doručení elektronickými prostředky objednateli, jejich zveřejnění v místě prodeje zboží přístupném objednateli při jeho objednání nebo převzetí, jejich zveřejnění na internetových stránkách zhotovitele (www.vkokenni.cz). Uzavřením smlouvy o dílo, resp. kupní smlouvy, popř. odběrem zboží, objednatel souhlasí se zněním aktuálně platného RŘ a potvrzuje, že se s ním seznámil.

2. Zboží a výrobky zahrnuté do záruky, záruční doba

2.1. Záruční doba u výrobků je poskytována v délce uvedené ve smlouvě o dílo, ve všeobecných obchodních podmínkách, v reklamačním 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.

2.2. 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.

2.3. Do záruční doby se nepočítá doba ode dne přijetí reklamace zhotovitelem do doby, kdy reklamovaná vada byla odstraněna. Doba záruky se prodlužuje pouze u konkrétního prvku nebo jeho části, která byla předmětem reklamace.

2.4. Zhotovitel zaručuje, že po stanovenou záruční dobu odpovídá 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 vady na své náklady.

2.5. Část záruční doby překračující povinnou záruční dobu (24 měsíců) pro veškeré spotřební zboží tvoří tzv. prodlouženou záruční dobu. Během prodloužené záruční doby se průběh případného reklamačního řízení řídí v celém rozsahu řádně uzavřenou smlouvou mezi objednatelem a zhotovitelem.

2.6. Zhotovitel poskytuje na dodávané výrobky, doplňky, příslušenství, provedené práce a opravy záruční dobu v uvedených délkách:

Předmět záruky	Délka záruky
Plastové elementy – okna, balkonové dveře, vchodové dveře, posuvné dveře	60 měsíců
Hliníkové elementy – okna, balkonové dveře, vchodové dveře, posuvné dveře	60 měsíců
Kování, zámky, skla, doplňky a příslušenství	24 měsíců
Dveřní výplně	60 měsíců
Garážová vrata – vratové křídlo	60 měsíců
Pohony garážových vrat + příslušenství	24 měsíců
Interiérová a exteriérová stínící technika	24 měsíců
Parapety	24 měsíců
Veškeré doplňky a příslušenství	24 měsíců
Ostatní výrobky – nespécifikované výrobky	24 měsíců
Montážní a demontážní práce, zednické a jiné práce	24 měsíců

2.7. 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.

3. Odpovědnost za vady zboží, díla

3.1. 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

3.2. 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, nesprávným čištěním
- záměrným nebo mechanickým poškozením
- neodborným seřizením, nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla či zboží, nevhodným užíváním výrobku nebo manipulací
- neodborným zásahem (zásahem do výrobku nebo díla jinou osobou než zhotovitelem nebo jeho zástupcem)
- nesprávnou přepravou (v případech, pokud není zajišťována přímo zhotovitelem)
- neodbornou montáží díla nebo zboží (montáž provedená jinou osobou než zhotovitelem nebo jeho zástupcem)
- barevným nesouladem barev aplikovaných různými technologiemi na různé materiály
- živelnou pohromou (tj. požáry, kroupy, kyselá deště, vichřice, záplavy, spady pylů apod.)
- neodborným nebo nešetrným zacházením
- prasknutím skla termálním šokem
- poškozením jinou osobou než zhotovitelem, např. při navazujících pracích na stavbě
- poškozením díla (deformace a změny profilů) způsobené vlivem vad stavební konstrukce
- před převzetím, montáží nebo dodáním díla, kdy se jedná o vady, se kterými byl objednatel seznámen, a na které byla objednateli poskytnuta sleva
- estetické, popř. funkční odchylky, které jsou na základě posouzení dle příslušných ČSN a směrnic považovány za vady přípustné

4. Rozsah záruky zboží, díla a hodnocení vad

4.1. Profily

Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží.

- Nelze reklamovat vady způsobené pozdním odstraněním ochranné folie, kdy může dojít k znehodnocení PVC a AL profilu. Ochrannou folii je nutné odstranit do 2 měsíců od dodání.
- Nelze reklamovat optické vady posuzované při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 3 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze pouhým okem rozeznat).
- Bodová a plošná poškození povrchu rámců nebo křídel a vady, jako např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5ks na jednom okenním prvku (rám a křídlo zvlášť).
- Škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom plastovém prvku je menší než 90 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.

- Záruka se nevztahuje na zbarvení prvku nebo jeho části, způsobené chemickou reakcí.
- Průhyb PVC profilů kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí $\pm 1,9$ mm na běžný metr délky profilu pro bílé profily, u barevných je povolený průhyb $\pm 3,8$ mm.
- Na svárech v rozích plastových prvků nesmí být vidět zbytky otřepení fólie nebo (v případě profilů s fólií na jedné, zpravidla vnější straně) bílá místa. Za vadu nelze považovat ani stav, kdy budou bílá místa svárů zbarvena krycí tužkou nebo voskem, nelze-li krytí či nerovnosti svárů za světelných rozeznat vůbec anebo jen s nepoměrnými obtížemi.

4.2. Skla (dvojsklo, trojsklo):

- vady zjevné, tzn. vady vzniklé při dopravě zhotovitelem

tj. prasklé sklo, je třeba ihned při převzetí zakázky zaznamenat do předávacího protokolu. Pozdější reklamace této vady nebudou uznány.

- Vady ostatní:

bodové a plošné vady skla

nečistoty uvnitř izolačních skel

vady meziskleních příček aj.

Posouzení oprávněnosti reklamační vady vychází z následujících zásad, kdy se za závadu nepovažuje:

- Výskyt interferencí

U izolačního skla mohou vzniknout interference ve formě spektrálních barev. Optické interference jsou charakteristickým jevem překrývání dvou nebo více světelných vln při setkání v jednom bodě. Projevují se více nebo méně silně barevnými zónami, které se mění při tlaku na tabuli skla. Tento fyzikální jev se zesiluje rovinnou rovnoběžností povrchu skla. Vznikají náhodně a nedají se ovlivnit.

- Efekt izolačních skel

Specifický jev v důsledku barometrických podmínek. Izolační sklo má díky spoji okraje uzavřený objem vzduchu (plynu), jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování prvků, při změnách teploty, tlaku vzduchu mohou vznikat krátkodobá konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí a tím i optická zkreslení. Také vícenásobná zrcadlení se mohou vyskytovat rozdílně silně na povrchu skla. Zesíleně mohou být znatelné tyto zrcadlové obrazy, např. když má zasklení tmavé pozadí nebo se jedná o pokovenou tabuli. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek. Svědčí o vysoké kvalitě hermeticky uzavřeného meziprostoru jednotky.

- Kondenzace na vnějších a vnitřních plochách (rosení)

Tvorba rosy na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určena vysokou vnitřní vlhkostí vzduchu a nízkou vnější teplotou. Orosení tabulí je podporováno nedostatečnou (omezenou) cirkulací vzduchu způsobenou slabým či žádným větráním, záclonami a závěsy, hlubokými parapety, špatným vytápěním ... apod. Kuchyně, koupelny a jiné prostory s vysokou vlhkostí jsou obzvláště citlivé.

U izolačního skla s obzvláště vysokou tepelnou izolací se může vytvářet kondenzát přechodně na venkovním povrchu skla, pokud je relativní vlhkost venkovního vzduchu vysoká a teplota vzduchu vyšší, než je teplota povrchu venkovní tabule. To svědčí o vysoké izolaci skla – nepouští vnitřní teplo ven – neotepluje se venkovní tabule. Jako jasný důkaz je sklo s mezisklenými mřížkami, kde v místě mřížek se venkovní kondenzát netvoří – venkovní tabule v místě mřížek je ohřátá teplem, které je jimi vedeno.

- Smáčivost skel

Smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstů, etiket, vyhlazovacím prostředkům apod. Při vlhkém povrchu skla v důsledku kondenzační vody způsobeném orosením, deštěm nebo vodou při čištění, se může rozdílná smáčivost stát viditelnou. Tento jev zpravidla s dobou používání zmizí.

- Přírodní barva čirého skla

Číré sklo má velmi slabě zelený vzhled, zvláště na jeho hranách. Zelený vzhled se stává zřetelnějším, čím větší je tloušťka skla.

- Izolační sklo s meziskelními příčkami

Nelze zabránit důsledkům vyplývajícím ze změn délky meziskelních příček způsobených změnou teploty v meziskelní dutině. Viditelné řezy a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny výrobou. Odchytky od pravouhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit při zohlednění výrobních a montážních tolerancí. Při nepříznivých vlivech okolí se mohou občas u příček vyskytnout klapavé zvuky. 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.

- Prasklina ve skle

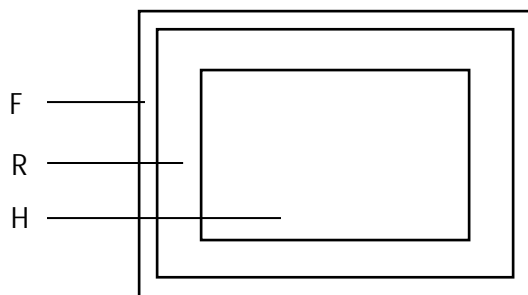
Přetížení skla nenadálým invazivním působením (tj. za použití síly) - typicky úderem, nárazem pohyblivých částí plastového prvku, popřípadě i jiným způsobem, např. působením tepelně indukovaného napětí, pohyby konstrukce rámu či taktéž kontakty s konstrukcí, může vést k lomu skla. Bylo-li by pnutí skla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

Upozorňujeme na riziko praskání nekalených skel vlivem působení termálního šoku. Samovolné prasknutí skla vlivem termálního šoku může nastat na libovolné tabuli skla v izolačním zasklení ve chvíli, kdy na tuto tabuli skla působí teplotní rozdíl více než 30°C. Riziko samovolného prasknutí skla vlivem termálního šoku je zvýšené při umístění izolačního skla na východní, jižní a západní straně fasády budovy společně se zastíněním části skel, u skel s barevnou vrstvou, potiskem, polepem, v blízkosti zdroje tepla/chladu. Skla, která prasknout vlivem působení termálního šoku, není žádná výrobní vada ani vada výrobku, nýbrž nevyhnutelná vlastnost materiálu a nepodléhá žádným zárukám.

U kaleného skla (ESG) může v ojedinělých případech dojít k samovolnému rozpadu z důvodu přítomnosti molekuly NiS ve skle. Samovolný rozpad nemůže být, předmětem reklamace. Jako prevence přítomnosti NiS ve skle doporučujeme provést tzv. Heat Soak test při výrobě skla, který je zpoplatněn a standardně není obsažen v CN.

- Povolené odchytky, tolerance

Sklo se posuzuje v suchém stavu, ze vzdálenosti nejméně 3m zevnitř směrem ven a při co nejkolmějším úhlu pohledu vůči povrchu skla po dobu nejvýše jedné minuty na m². Posouzení se provádí za podmínek difúzního denního světla (např. zatažené oblohy), bez přímého slunečního záření nebo umělého osvětlení.



F – zóna drážky: šířka 18 mm od hrany skla, zakrytá rámem

R – okrajová zóna: od hrany viditelné oblasti o šířce 50 mm

H – hlavní zóna: velmi přísné hodnocení

Zóna	Přípustný charakter vad pro danou zónu
F	<ul style="list-style-type: none"> venku ležící ploché poškození okrajů skla ve tvaru mušle, jež neovlivňují pevnost skla a nepřekračují šířku okrajových spojení uvnitř ležící ploché poškození okrajů skla ve tvaru mušle bez volných střepin, které jsou vyplněny těsnicí hmotou bodové a plošné zbytky včetně škrábanců, fleky a lineární vady – neomezeně
R	<p>Bodové vady, uzavřeniny, bubliny, nečistoty a skvrny:</p> <ul style="list-style-type: none"> plocha tabule do 1 m² plochy: max. 4 vady o průměru menší než 3 mm plocha tabule nad 1 m² plochy: max. 1 vada o průměru menší než 3 mm <p>Zbytky bodové v prostoru mezi tabulemi:</p> <ul style="list-style-type: none"> plocha tabule do 1 m² plochy: max. 4 vady o průměru menší než 3 mm plocha tabule nad 1 m² plochy: max. 1 vada o průměru menší než 3 mm <p>Plošné zbytky z výroby na hliníkovém rámečku:</p> <ul style="list-style-type: none"> max. 1 ks o plošném rozsahu menší než 3 cm <p>Škrábance:</p> <ul style="list-style-type: none"> součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 90 mm délka jediného škrábance: max. 30 mm <p>Vlasové škrábance:</p> <ul style="list-style-type: none"> jsou povoleny bez omezení, pokud netvoří shluk
H	<p>Bodové vady, uzavřeniny, bubliny, nečistoty a šmouhy:</p> <ul style="list-style-type: none"> plocha tabule do 1 m²: max. 2 vady o průměru menší než 2 mm plocha tabule nad 1 m²: max. 3 vady o průměru menší než 2 mm plocha tabule nad 2 m²: max. 5 vad o průměru menší než 2 mm <p>Škrábance:</p> <ul style="list-style-type: none"> součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 45 mm délka jediného škrábance: max. 15 mm <p>Vlasové škrábance:</p> <ul style="list-style-type: none"> jsou povoleny bez omezení, pokud netvoří shluk
R + H	<p>Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy</p> <ul style="list-style-type: none"> Průměr 0,50mm - 1,00 mm-přípustné bez omezení mimo nahromadění (Nahromadění: v kruhové ploše o průměru 20 cm se vyskytují max. 4 vady.)

4.3. Žaluzie

Za závady nebudou uznány uvedené vady:

- částečné nebo celkové opotřebení výrobku
- rozdílnost odklápění lamel jednotlivých žaluzií
- mechanické poškození jednotlivých dílů žaluzií
- světelná netěsnost po stranách žaluzie mezi lamelami a zasklívací lištou, pokud nepřesahuje maximální přípustnou toleranci 5mm
- prasklý řetízek ovládání

4.4. Síť proti hmyzu

Za závady nebudou uznány uvedené vady:

- vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné instalace
- běžná opotřebení výrobku
- vady způsobené jiným použitím, než je určeno

4.5. Exteriérové žaluzie a rolety

Délka vodících lišt standardně končí na spodním okraji rámu okna a nedosahují na venkovní parapet, pokud si objednatel jiné provedení smluvně neobjednal.

4.6. Interiérové a exteriérové parapety

Vady uznatelné reklamací jsou vždy vady zjevné, jež zabraňují plnohodnotnému užívání výrobku. Parapety jsou dekorativní prvek a nejsou určeny k nadměrnému užívání. Za závadu se nepovažuje žádné povrchové poškození parapetů vzniklé po předání zhotovitelem a převzetí zboží či díla objednatelem.

4.7. Garážová vrata

Pokud jsou garážová vrata opatřena ochrannou fólií, je nutné ji odstranit nejpozději do 14 - ti dnů po montáži (dodání). Zvýšená vlhkost v garáži může mít za následek vznik koroze na hranách ocelových profilů, proto je nutné zajistit odvětrání garáže a odvod vody z prostoru dosednutí vrat na podlahu (včetně vodících kolejnic).

U tmavých dekorů může dojít vlivem slunečního záření k prohnutí lamel (až o několik cm) a tím může dojít k omezení funkčnosti vrat. Čím tmavší dekor je použit, tím více přitahuje sluneční paprsky a dochází k zahřívání. Kolem poledne může mít povrch lamely na přímém slunci teplotu pohybující se kolem 80°C. Při chladnějším počasí se lamely vrátí zpět do výchozí polohy a v tomto případě prohnutí lamel není výrobní vada. Jedná se fyzikální jev, kdy při ohřívání nebo ochlazování dochází na různých stranách k různému rozpínání materiálů. Tento efekt nemůže být výrobcem nijak ovlivněn.

4.8. Stavební a montážní práce

Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných zhotovitelem v případě řádného uzavření SOD nelze uznat takové vady, které se projeví až v rámci dokončení stavby, její modernizace nebo rekonstrukce jako celku (špatné osazení v návaznosti na zateplení, úpravy a opravy venkovních i 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 jejího podloží a podobně).

Provádí-li stavební a montážní práce jiný dodavatel než zhotovitel, nelze jako reklamaci uznat žádné vady takto realizovaných prací. Jako reklamace dále není možno uznat následující zásahy:

- odstranění podkladových profilů či vyrovnávacích podložek
- odstranění kotvicích prvků
- další zásahy nerealizované zhotovitelem a v konečném důsledku způsobilé ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací

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.

4.9. Za reklamaci se nepovažuje nutnost běžného seřízení a nastavení oken nebo dveří, pokud k této potřebě došlo vlivem běžného opotřebení a nebrání běžnému užívání prvku.

4.10. 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.

4.11. V okamžiku zjištění vady je objednatel povinen zajistit uchování díla ve stavu zjištění reklamace (tzn. neodstraňovat vady prvku vlastními silami) až do okamžiku prohlédnutí reklamované vady odpovědným technikem nebo 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 nedošlo.

4.12. Při jakémkoliv cizím zásahu (tj. mimo pracovníků společnosti VK OKENNÍ SYSTÉMY, s.r.o. nebo osob společností k tomu pověřených) do konstrukce výrobku (např. instalace rolet, žaluzií, navrtání otvorů apod.) pozbývá záruka platnost v plném rozsahu a objednatel se vystavuje nebezpečí znehodnocení výrobku.

5. Uplatnění, posouzení a vyřízení reklamace

5.1. Každá reklamace zboží, výrobku nebo služeb musí být objednatel vyjádřena písemnou formou (za písemnou formu se považuje i uplatnění vad prostřednictvím elektronické pošty). Objednatel při uplatňování reklamace uvede číslo zakázky; podrobný popis vad; adresu místa reklamovaného zboží; adresu, telefon a e-mailovou adresu objednatele; popřípadě kontakt na zastupující osobu oprávněnou jednat v řízení reklamace spolu s příložením písemné plné moci. Pokud způsob uplatnění reklamace nebude splňovat některý z výše uvedených bodů, může zhotovitel upozornit objednatele na nedostatky s tím, že se lhůta pro zahájení reklamačního řízení ze strany zhotovitele prodlužuje o dobu odstranění nedostatků ze strany objednatele.

5.2. 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.

5.3. Za účelem posouzení oprávněnosti reklamace a následnému zhodnocení reklamace je objednatel povinen umožnit zhotoviteli nebo jím pověřené osobě ve stanovený den přístup k místu, kde se předmět reklamace nachází, a vytvořit mu odpovídající podmínky pro posouzení oprávněnosti

reklamací. Nebude-li tato nezbytná prohlídka umožněna, nemůže být reklamací vyřízena ve třiceti denní době nebo v době sjednané. V tomto případě se doba pro vyřízení reklamací prodlužuje o dobu prodloužení objednatele s poskytnutím nezbytné spolupráce pro odstranění vad.

5.4. Ve stanovený den bude předmět reklamací posouzen, zdokumentován a případně vada odstraněna reklamačním technikem zhotovitele na místě. V ostatních případech bude posouzení a zdokumentování předmětu reklamací dále předáno na reklamační oddělení zhotovitele.

5.5. V případě oprávněné reklamací 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, obě strany se písemně dohodnou na prodloužení této doby.

5.6. V případě neoprávněné reklamací bude vada odstraněna na náklady objednatele, případně si odstranění vady zajistí objednatel sám. O neoprávněnou reklamací se jedná, pokud reklamovaná vada není zhotovitelem v rámci vyřizování reklamací zjištěna nebo jde o vadu, na které se podle tohoto reklamačního řádu, všeobecných obchodních podmínek, smlouvy o dílo, kupní smlouvy nebo dalších dokumentů záruka nevztahuje, nebo jde o vadu, za kterou zhotovitel neodpovídá. Zhotovitel je v tomto případě oprávněn požadovat po objednateli plnou úhradu nákladů uplatněním neoprávněné reklamací.

5.7. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má objednatel právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu. Dokud objednatel neuplatní právo na slevu nebo neodstoupí od smlouvy, může zhotovitel dodat chybějící, nebo odstranit vadu. Jiné vady může zhotovitel odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním nového zboží. Volba nesmí objednateli způsobit nepřiměřené náklady. Neodstraní-li zhotovitel vadu zboží včas nebo vadu zboží odmítne odstranit, může objednatel požadovat slevu, anebo může od smlouvy odstoupit.

5.8. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má objednatel právo:

- na odstranění vady opravou, dodáním nové nebo chybějící věci
- na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- odstoupit od smlouvy

5.9. Objednatel sdělí zhotoviteli svou volbu při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Později je možné ji měnit pouze po dohodě se zhotovitelem. To neplatí, žádal-li objednatel o opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li zhotovitel vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li objednateli, že vady neodstraní, může objednatel požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li objednatel své právo včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

5.10. 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.

5.11. Pokud objednatel 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 zhotovitel.

5.12. Vyjádření k posouzení a odstranění vad je zhotovitel povinen objednateli sdělit vždy písemně.

5.13. Objednatel je srozuměn s výjimkami ze záruky a bez výhrad s nimi souhlasí.

6. Seřízení, opravy a servis

6.1. Do 12 měsíců od montáže (předání a převzetí díla) zhotovitel provádí 1x servis (seřízení) zdarma (pouze na vyžádání objednatele). Následně je veškerý servis, mimozáruční a pozáruční opravy, a s nimi související díly, práce a doprava prováděny na základě písemného požadavku jako placená služba na náklady objednatele. Požadavek musí být uplatněn na adrese sídla zhotovitele nebo jeho pobočky (obchodního místa). Účtovány budou podle aktuálního ceníku a nákladů zhotovitele v rámci placeného servisu.

7. Závěrečná ustanovení

7.1. Společnost VK OKENNÍ SYSTÉMY spol. s r.o. se zavazuje odstranit každou řádně reklamovanou a uznanou vadu nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, nebude-li s objednatelem dohodnuta doba delší. Delší doba je nezbytná např. pro odstranění reklamovaných poškození plastových profilů (rámů i křídel), kování nebo izolačních dvojskel a trojskel a rovněž pro kompletní výměnu celého reklamovaného prvku. Dohoda o delší lhůtě k odstranění reklamované vady bude dle možností obsažena v reklamačním protokolu, popřípadě může vyplývat z jiných písemností týkajících se jednotlivého obchodního případu.

7.2. O každé reklamaci (záruční vadě) je sepsován reklamační protokol, který podepisuje pracovník společnosti VK OKENNÍ SYSTÉMY, spol. s r.o. a objednatel nebo jeho oprávněný zástupce. Sepsání reklamačního protokolu není třeba, jestliže lze reklamovanou (záruční) vadu odstranit odpovídajícím způsobem ihned a objednatel sepsání reklamačního protokolu výslovně odmítne.

7.3. Tento reklamační řád byl vydán a řádně schválen vedením společnosti VK OKENNÍ SYSTÉMY spol. s r.o. a zavazuje všechny její zaměstnance i všechna obchodní zastoupení společnosti VK OKENNÍ SYSTÉMY, spol. s r.o.

7.4. Objednatel tímto potvrzuje, že byl seznámen se zněním reklamačního řádu, že ustanovením rozumí a chápe jejich obsah a akceptuje je podpisem smlouvy o dílo.

Jakékoliv požadavky na odstranění vad, opravy, reklamace, servis a seřízení můžete uplatnit prostřednictvím:

e-mail: okna@vkokenni.cz

mobil: +420 778 887 576, +420 777 751 161

Výrobní závod: Jateční 839, 339 01 Klatovy

Showroom: ul. 5. května 137, 339 01 Klatovy