

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti Jan Lazarčík Stav s.r.o.

Obsah záručních podmínek a reklamačního řádu:

1. všeobecná ustanovení
2. záruční doba
3. rozsah záruky
4. záruční podmínky
5. způsob uplatňování reklamací a průběh odstraňování reklamovaných vad
6. závěrečná ustanovení

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

a) Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných zhotovitelem – Jan Lazarčík s.r.o., všem jejím zákazníkům se řídí ustanoveními **zákona č. 513/1991 Sb.** v platném znění, tzn. obchodním zákoníkem a předpisů souvisejících.

b) Současné znění reklamačního řádu je zveřejněno na naší webové stránce, a je též k dispozici v tištěné podobě na našich níže uvedených obchodních kancelářích.

Sídlo společnosti a obchodní kancelář: Jan Lazarčík Stav s.r.o.
Jungmannova 947
432 01 Kadaň

tel.: 474 341 085

e-mail: okna@lazarcik.cz, stavby@lazarcik.cz

2. ZÁRUČNÍ DOBA

a) Zhotovitel – Jan Lazarčík Stav s.r.o., poskytuje záruku na jakost, funkci a vzhled dodaného díla v celkové délce trvání 5 let na stavební výplně vyjma příslušenství, dále pak 2 roky na příslušenství k výplním, montáž, garážová vrata, zasklení altánků a ostatní výrobky od data jejich převzetí objednatelem. V případě, že dílo bylo předáno bez závad bránící jeho užívání a nastalo prodloužení objednatele s platbou ceny díla, nebude po dobu tohoto prodloužení záruční servis poskytován a případné vady nebudou odstraňovány. Celková záruční doba se tím nemění a činí i nadále 5 let a 2 roky od jeho dodání a předání objednateli.

b) Část záruční doby dle odstavce a), překračující 2 roky (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 objednavatelem a zhotovitelem – Jan Lazarčík Stav s.r.o.

c) Řádně uzavřená smlouva mezi objednavatelem a zhotovitelem – Jan Lazarčík Stav s.r.o, může záruční lhůty uvedené v odstavci a) prodloužit, případně vyloučit, ale stále v minimální délce alespoň 2 roky (povinná záruční doba pro veškeré spotřební zboží), jde-li o prodej a montáž nově vyrobených plastových, hliníkových výrobků.

d) Začátek plynutí záruční doby je stanoven od prvního dne následujícího po dni předání a převzetí plastových, hliníkových, dřevěných výrobků nebo garážových vrat, pokud není ve smlouvě o dílo uvedeno jinak.

e) V případě, že objednavatel neposkytne zhotoviteli potřebnou součinnost při předání a převzetí díla, vzájemně potvrzeným řádně vyplněným předávacím protokolem, zhotovitel neodpovídá za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu se smlouvou o dílo k řádnému předání zákazníkovi (dílo je předáno bez řádně vyplněného předávacího protokolu).

f) Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty, a to v 00:00 hodin. Reklamacce plastových nebo hliníkových výrobků musí být tedy oznámena nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.

3. ROZSAH ZÁRUKY

a) **Záruka se vztahuje** na vady výrobků a jejich částí vzniklé v důsledku výrobních vad, vady dílů, poškození při dopravě zhotovitelem či nesprávnou montáží, kterou provádí pracovník zhotovitele. V průběhu záruční doby má objednatel právo na bezplatné odstranění závad.

b) **Záruka se nevztahuje** na jakékoli vady a poškození, které vzniklo v důsledku nedodržováním správné obsluhy a údržby ze strany objednavatele, dále nesprávným používáním, zanedbáváním pravidelné údržby, nesprávným čištěním, neodborným zásahem nebo montáží provedenou jinou osobou než zhotovitelem – Jan Lazarčík Stav s.r.o. a dalším jiným poškozením, které nezpůsobil zhotovitel – Jan Lazarčík Stav s.r.o., jako jsou například požáry, zemětřesení, kyselá deště, krupobití, nárazový vítr, spad popílku a podobně.

c) Záruka se nevztahuje na plastové a hliníkové výrobky před samotnou montáží, během montáže nebo po montáži, pokud byla dle dohody s objednavatelem na uvedené úkony provedena a poskytnuta sleva.

Pozn.: obdobně výše uvedené platí i pro reklamační vady při provádění stavebních a montážních prací.

4. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

*Reklamovatelné vady jsou pouze vady zjevné, které brání plnohodnotnému užívání plastových výrobků.
Posouzení oprávněnosti reklamované vady vychází z níže uvedených zásad!!!*

a) Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné (obecně tedy platí, že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,50 mm nejsou předmětem reklamacce, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat).

b) Bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo křídel a vady, jako jsou např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné pokud je jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 kusů na jednom plastovém prvku (rám a křídlo zvlášť).

c) Škrábance a vrypy jsou přípustné pouze za podmínek, že součet jejich délek na jednom prvku je menší než 90 mm, kdy délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.

d) Průhyb PVC profilů kolmo k rovině okna nebo dveří, je běžný v rozmezí $\pm 1,9$ mm na 1 běžný metr délky profilu, a to pro bílé profily, u barevných profilů je povolený průhyb $\pm 3,8$ mm. Tento průhyb je pouhým okem prakticky nerozeznatelný a je odvozen od malé tepelné vodivosti PVC profilů.

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

- **ZAMLŽENÍ MEZIPROSTORU U SPECIÁLNÍCH SKEL:**
Záruční doba se nevztahuje na vznik kondenzátu vodních par v meziprostoru dvojskla nebo trojskla, dále na izolační dvojskla, která jsou tvořena alespoň jedním sklem speciálním. Speciálními skly se rozumí taková skla, která svou povrchovou úpravou – nerovností profilu a nebo nevyhovujícím chemickým složením – zamezí dokonalému utěsnění spoje distančního rámečku a povrchu tabule skla (považují se za ně skla ornamentní, vitrážová, ohýbaná, vyboulená a podobně).
- **VÝSKYT INTERFERENCÍ (tj. KŘÍŽENÍ PRŮNIKŮ NEBO PROLÍNÁNÍ SVĚTELNÉHO TOKU)**
U izolačního dvojskla nebo 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 a nelze je nijak ovlivnit.
- **EFEKT DVOJSKEL A TROJSKEL**
Izolační dvojsklo a trojsklo má mezi tabulemi uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování plastových prvků s dvojskly a trojskly, při náhlých

změnách teploty a nebo tlaku vzduchu mohou vznikat krátkodobá konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí a tím i optická zkreslení. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek.

➤ **KONDENZACE NA VNĚJŠÍCH PLOCHÁCH (ROSENÍ)**

Tvorba kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určena hodnotou součinitele tepelného prostupu „Uw“, vlhkostí vzduchu, vnitřní a vnější teplotou. Je podporována omezenou cirkulací vzduchu (slabým či žádným větráním, záclonami a podobně). U izolačního dvojskla 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.

➤ **SMÁČIVOST SKEL**

Smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstů, etiket, vyhlazovacích prostředků a podobně. U vlhkého povrchu skla způsobeného rosením, deštěm nebo vodou při čištění se může rozdílná smáčivost projevit opticky (tzn., že bude viditelná), po uschnutí jev pomíjí.

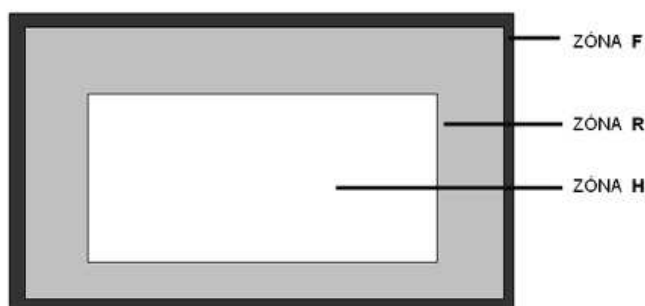
➤ **IZOLAČNÍ SKLO S MEZIOKENNÍMI PŘÍČKAMI**

Změnám délky meziokenních 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 plastových 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 (tzn. rychlé změny teploty apod.) se mohou u příček občas vyskytnout tzv. klapavé zvuky. Za vadu se klapavé zvuky nepovažují ani při otevírání či zavírání okenního křídla, jelikož meziskelní mřížky nejsou ukotveny protivibračními ččkami, a kterým nelze nikdy dokonale zabránit z důvodu implantace mřížek do hmoty skla.

➤ **ODLIŠNOST BAREV SKLA**

Některá skla mohou zdánlivě vykazovat tmavší odstíny, velmi mírné, téměř neznatelné do zelena, modra nebo do žluta. Je to způsobeno použitím odlišného složení skloviny od výrobce, přičemž tato nepatrná změna barevného odstínu nemá vliv na závaznou normu, kde je stanovena vlastnost skla týkající se množství propuštěného světelného toku.

Hodnocení vad skel u plastových a hliníkových výrobků



Hodnotí se ze vzdálenosti 1 m, při takovém úhlu, který je dán u předpokládaného pohledu používání plastového nebo hliníkového prvku (kritéria platí pro všechna skla).

F – zóna drážky - šířka 18 mm od hrany skla

R – okrajová zóna – plocha 10% celkové šířky a výšky

H – hlavní zóna – velmi přísné hodnocení

Pozn.: Rozměry zóny R + H se u lepeného skla zvyšují o 50% !

➤ **PRASKLINA VE SKLE**

Přetížení skla nenadálým invazním působením (použití síly – úder, náraz pohyblivých částí plastového výrobku nebo i jiným způsobem, např. působením tepelně indukovaného napětí, pohyby konstrukce rámu nebo kontakty s konstrukcí), může vést k lomu skla. Pokud by bylo prnutí skla

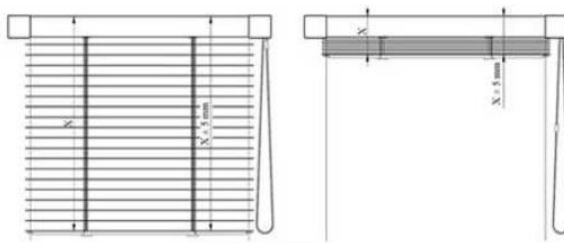
přítomné i při jeho samotném zpracování (řezání, frézování, broušení), nemohlo by být zpracování úspěšné. Lom nebo-li prasklina skla vzniká prutím a není tak považována za záruční vadu.

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

➤ ŽALUZIE

Jako reklamovatelné vady žaluzií nebudou uznány následující vady, z důvodu nesprávného používání mechanismu žaluzií:

- běžné dílčí nebo celkové opotřebení výrobku
- nedoklápění a prodření pásků
- mechanické poškození jednotlivých prvků tvořících žaluzie
- prasklý řetízek ovládání
- šikmý chod mimo toleranci (viz.obrázek níže)



Obr.: tolerance šikmého chodu (maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou ± 5 mm)

➤ **VNITŘNÍ A VNĚJŠÍ PARAPETY**

Reklamovatelnými vadami mohou být výhradně zjevné vady takového charakteru, jež brání plnohodnotnému užívání parapetů a znehodnocují jejich fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady vychází z následujících zásad:

- Mechanické 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).

- Různorodá povrchová poškození

Tato poškození vnitřních i vnějších parapetů a vady jsou přípustné jen tehdy, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 kusů na jednom prvku, např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého či objektivně nedefinovaného důvodu vzniku.

➤ **SÍTĚ PROTI HMYZU**

Jako reklamáce sítí proti hmyzu nebudou uznány následující vady, převážně jde o poškození a dysfunkce vznikající v důsledku vadného používání:

- Běžná opotřebení výrobku

sedření laku, prohnutí folie, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků atd..

- Vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům

- Vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné instalace

➤ **STAVEBNÍ A MONTÁŽNÍ PRÁCE**

Jako reklamáce stavebních a montážních prací realizovaných zhotovitelem – Jan Lazarčík s.r.o., v případě řádného uzavření smlouvy o dílo, nelze uznat takové vady, které se projeví až v rámci dokončení stavby, její modernizace nebo rekonstrukce jako celku, např. 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 nebo případných pohybů jejího podloží a podobně.

Provádí-li stavební a montážní práce jiný dodavatel než zhotovitel – Jan Lazarčík Stav s.r.o., nelze jako reklamáce uznat žádné vady takto realizovaných prací.

Jako reklamáce nelze dále uznat další zásahy, jako je odstranění podkladových profilů či vyrovnávacích podložek, dále pak případné odstranění kotvicích prvků a další zásahy, které nejsou realizované pracovníky zhotovitele – Jan Lazarčík s.r.o., jenž není v konečném důsledku způsobilý ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací.

5. ZPŮSOB UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ A PRŮBĚH ODSTRAŇOVÁNÍ REKLAMOVANÝCH VAD

a) Zhotovitel – Jan Lazarčík Stav s.r.o., přijímá reklamáce písemně nebo osobně prostřednictvím pověřených pracovníků v obchodních kancelářích. Pokud není v řádně uzavřené smlouvě o dílo mezi zákazníkem a

zhotovitelem ujednáno jinak, lze jako oprávněné přijímat výhradně osobní a nebo písemné reklamáce podané tak, aby z nich bylo zřejmé, jaké konkrétní části zakázky se reklamáce týká (např. plastový, hliníkový nebo dřevěný prvek, garážová vrata, skleněná výplň, příslušenství, stavební či montážní práce a podobně...), dále v reklamačním listě / protokolu musí být uvedeno číslo smlouvy o dílo (číslo nabídky, která je nedílnou součástí SoD), přesná adresa, telefonní kontakt. Každá reklamáce musí být natolik konkrétní, aby z ní bylo možno jednoznačně určit charakter reklamované vady a na jakém prvku byla zjištěna.

b) Reklamacie zaslané elektronickou poštou, obsahující podrobný popis reklamované vady podle čl. 5., odstavce a) se nepovažuje za písemné uplatnění reklamacie v souladu s tímto reklamačním řádem, a to z důvodu možnosti nedoručení na základě poruchy serverů, softwarů a jiných výpadků.

c) Reklamacie není možná a nebude považována za přijatou ani vyřízenou, pokud zákazník nepředloží originální stejnopis smlouvy o dílo včetně nabídky, která je nedílnou součástí SoD, řádně uzavřenou mezi zhotovitelem – Jan Lazarčík Stav s.r.o., a objednavatelem, dále pak současně neprokáže řádné zaplacení kupní ceny, resp. ceny díla, obsažené v SoD. Řádným uzavřením se zde rozumí především smlouva o dílo oboustranně podepsaná a bez známek dispozice s jejím stejnopisem. I když zákazník předloží řádně uzavřenou smlouvu a v průběhu reklamacie bude zjištěno, že nastala jakákoliv ze skutečností zakládajících se na oprávnění zhotovitele – Jan Lazarčík Stav s.r.o., tzn., že se nejedná o vadu materiálu nebo výrobku či vadu zhotovených stavebních nebo montážních prací, je v souladu s příslušnou smlouvou a tímto reklamačním řádem požadovanou reklamaci odmítnout. V tomto případě může být tato vada odstraněna pouze po vzájemné dohodě a písemném stvrzení mezi zhotovitelem – Jan Lazarčík Stav s.r.o. a objednavatelem, výhradně na náklady objednavatele, s tím, že zhotovitel (pověřený pracovník) předběžně vyčíslí kalkulaci případné vady, která by se měla odstranit na náklady objednavatele (který je uveden ve smlouvě o dílo a má tak právo jednat o odstranění vady na vlastní náklady).

d) Nestanoví-li řádně uzavřená smlouva o dílo jinak a nebo jiná výslovná dohoda se zákazníkem něco jiného, tak po písemném či osobním podání reklamacie, rozhodne příslušný pověřený pracovník zhotovitele – Jan Lazarčík Stav s.r.o., dle ustanovení čl. 1., tohoto reklamačního řádu o reklamaci nejpozději do 21 dnů ode dne uplatnění.

e) Zhotovitel – Jan Lazarčík Stav s.r.o., se zavazuje odstranit každou řádně reklamovanou a uznanou vadu nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, nebude-li se zákazníkem dohodnuta doba delší. Doba delší je nezbytná v případě pro odstranění reklamovaných poškozených plastových profilů (rám a křídlo), kování nebo izolační dvojsklo a trojsklo, dále pro kompletní výměnu celého reklamovaného prvku, z důvodu zaslání reklamacie do výroby. Dohoda o prodloužené lhůtě reklamované vady bude uvedena v reklamačním protokolu dodatečně, po zjištění vady na místě pověřeným pracovníkem zhotovitele – Jan Lazarčík Stav s.r.o., popřípadě může vyplývat z jiných písemností týkajících se jednotlivých obchodních případů.

f) O každé reklamaci je sepsán reklamační protokol, který podepisuje pracovník zhotovitele – Jan Lazarčík Stav s.r.o., firmy a zákazník nebo jeho oprávněný zástupce (oprávněný zástupce musí být zvolen zákazníkem písemnou formou, kde budou podpisy obou stran – zákazník a oprávněný zástupce). Lze-li vadu, jejíž reklamacie byla uznána, odstranit odpovídajícím způsobem ihned, na místě, sepsání reklamačního protokolu není potřeba, jen v případě, že o to zákazník osobně požádá.

g) Pokud bude zjištěno, že tvrzená reklamacie – vada, není vadou reklamovatelnou, je zhotovitel – Jan Lazarčík Stav s.r.o., oprávněn požadovat veškeré účelně vynaložené náklady spojené s vyřizováním neoprávněné reklamacie, zejména náklady na vyhotovení eventuálních znaleckých posudků, poštovné, správní a soudní poplatky, atd.)

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

a) Tento reklamační řád, zhotovitele – Jan Lazarčík Stav s.r.o., nabyl účinností dnem 01.01.2012, s aktualizací dnem 22.09.2014.

b) Reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance zhotovitele – Jan Lazarčík Stav s.r.o., jednat dle uvedených a stanovených podmínek. Počínaje dnem jeho účinností zanikají veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti dosud uplatňovaných reklamací, nejsou-li součástí řádně uzavřené smlouvy o dílo mezi zhotovitelem – Jan Lazarčík Stav s.r.o., a pokud nebylo se zákazníkem dohodnuto jinak.

c) Ustanovení tohoto reklamačního řádu lze měnit a doplňovat v souladu s platnými zákony uvedenými v čl. 1..