

Prováděcí směrnice PS 05-14

Název dokumentu:

Reklamační řád

	Titul, jméno, příjmení,	Útvar	Datum	Podpis
Zpracoval	Ing. Ivo Štěpán	Vedoucí oddělení reklamací	13.12. 2012	
Ověřil	Josef Hama	Jednatel společnosti	17.12. 2012	
Schválil	Ing. František Příkaský	Jednatel společnosti	17.12. 2012	

Vydání číslo:	5	Dokumentační místo:	sekretariát jednatele společnosti
Platnost od:	1. 1. 2013	Skartační znak:	A
Počet stran:	10	Periodicita revizí:	1x za dva roky
Počet příloh:	0	Za revize zodpovídá:	Ing. Ivo Štěpán

Výtisk číslo: 1	Místo uložení: sekretariát jednatele společnosti	Držitel výtisku: jednatel společnosti RD Rýmařov s.r.o.
Rozdělovník : Tato směrnice je přístupná všem zaměstnancům na Intranetu.		

Aktualizace výtisku					
Číslo změny	1	2	3	4	5
Strana					
Datum					
Podpis					



REKLAMAČNÍ ŘÁD

Platnost od 1. 1. 2013

Účel dokumentu

Tento dokument stanoví závazná pravidla při uplatňování reklamací a obsahuje informace týkající se zvláštních podmínek reklamací, které společnost RD Rýmařov s. r. o. poskytuje v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb. O ochraně spotřebitele, v platném znění.

Úvodní ustanovení

- ❖ Tímto Reklamačním řádem (dále také jako „řád“) se řídí záruční podmínky a práva objednatele, resp. kupujícího (dále také jako „odběratel“ či „zákazník“) při uplatňování reklamace na spotřební zboží a služby v záruční době, který je vydán v souladu s platnými ustanoveními Občanského a Obchodního zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.
- ❖ Termín platnosti tohoto řádu je uveden v jeho záhlaví. Reklamační řád se starším datem pozbývá platnosti.
- ❖ Poskytovatelem záruky je společnost **RD Rýmařov s. r. o.**, IČ 189 53 581, se sídlem na ulici 8. května 1191/45, PSČ 795 01, Rýmařov, Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě v oddílu C, vložka 1783 (dále také jako „dodavatel“ či „zhotovitel“).
- ❖ Příjemcem záruky je odběratel, který si u dodavatele výrobek či služby objednal, převzal a zaplatil. Za odběratele je považována fyzická nebo právnická osoba, se kterou je uzavřena smlouva o dílo či kupní smlouva.
- ❖ Tento reklamační řád je v plném znění publikován na webových stránkách společnosti **RD Rýmařov s. r. o.** (www.rdrymarov.cz). Dále je tento reklamační řád přílohou k publikaci „Pokyny pro užívání a udržování staveb RD Rýmařov s. r. o.“ v tištěné podobě, jež je předán odběrateli při předání zakázky.
- ❖ Předání reklamačního řádu odběrateli, 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.
- ❖ Odběratel 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 hospodářské smlouvy, smlouvy o dílo, resp. kupní smlouvy, popř. převzetí díla nebo zboží.

- ❖ „Pokyny pro užívání a udržování staveb RD Rýmařov s. r. o.“ je zákazník povinen uschovat a dbát všech bezpečnostních pokynů obsažených v těchto pokynech. Doporučujeme návod před zahájením užívání výrobku podrobně prostudovat a informovat o jeho obsahu ostatní uživatele výrobku. Jestliže nebude objednavatel nebo jiný uživatel dodržovat pokyny pro správnou obsluhu a údržbu výrobků, může dojít k poškození a následné vadě výrobku.
- ❖ Objednatel má nárok na 1 kompletní jednorázové seřízení zakázky v rámci její montáže a dále v prvním roce záruční lhůty 1 kompletní jednorázové seřízení zakázky zdarma, vyzve-li k tomu zhotovitele, a to pouze za předpokladu, že bude o dům a zařizovací předměty (dveře, okna, solární ohřev...) pečovat v souladu s návodem na údržbu a pouze v případě, kdy RD Rýmařov s. r. o.“ provádělo montáž. V opačném případě bude toto seřízení objednateli fakturováno a objednatel se zavazuje seřízení uhradit.

Podmínky reklamace

- ❖ Každá reklamace výrobků nebo služby musí být uplatněna písemně prokazatelnou formou (doporučeným dopisem, e-mailem, anebo popř. prostřednictvím webového rozhraní www.rdrymarov.cz - ústní a telefonická reklamace není považována za platně učiněnou) na adresu sídla zhotovitele s uvedením:

- čísla zakázky (smlouvy o dílo nebo kupní smlouvy)
- podrobného popisu reklamované vady, dle možnosti včetně fotodokumentace
- přesné adresy, jména a tel. kontaktu na reklamujícího,

a to bez zbytečného odkladu po zjištění vady

Nejpozději však:

- při převzetí zakázky (okna, dveře, sanita, zařizovací předměty...)
 - na množství výrobků a doplňků použitých při provedení díla (vnější škráby na plastu, skle, parapetu a další zjevná poškození)
- do 14 dnů od převzetí zakázky
 - na lom skla (u oken, dveří, vrat...)
- do 3 měsíců od převzetí zakázky
 - na škrábance a nečistoty uvnitř izolačního skla (u oken, dveří, vrat...)
- ❖ Jestliže objednatel neuplatní řádně reklamaci podle výše uvedených podmínek, a ve stanoveném termínu, má zhotovitel právo reklamaci neuznat jako oprávněnou.
- ❖ Do záruky nejsou zahrnuty žádné osobní újmy ani jiné nepřímé škody. Reklamovat lze pouze výrobek, na němž je vada, a který byl použit při zhotovení díla.
- ❖ V případě, že zákazníkem reklamovaná vada není uznána jako vada oprávněná, je společnost RD Rýmařov s. r. o. oprávněna zastavit reklamační řízení a 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.

- ❖ V případě reklamace neoprávněné se může společnost RD Rýmařov s. r. o. dohodnout se zákazníkem na odstranění závady v rámci placeného servisu s tím, že postup v tomto případě je vždy se zákazníkem dohodnut před započítáním úkonů, za které bude společnost RD Rýmařov s. r. o. požadovat úhradu.
- ❖ Při jakémkoliv cizím zásahu (tj. mimo pracovníků společnosti RD Rýmařov s. r. o. a sjednaných firem RD Rýmařov s. r. o.) do konstrukce výrobku společnosti RD Rýmařov s. r. o. bez souhlasu RD Rýmařov s. r. o. (např. instalace rolet, přístavku, žaluzií, navrtání otvorů apod.) pozbývá platnosti záruka v plném rozsahu a objednatel se vystavuje nebezpečí znehodnocení výrobku.
- ❖ V případě, kdy dílo bude mít vadu nebránící běžnému užívání, a tato vada se ukáže jako neodstranitelná, a výměna prvku, by sebou vzhledem k charakteru vady, nesla nepřiměřeně vysoké náklady, bude objednateli místo výměny prvku poskytnuta přiměřená sleva z ceny díla (součástky, zařizovacího předmětu).

Výrobky zahrnuté do záruky, záruční doba

- ❖ Záruka zahrnuje:
 - Plastová, dřevěná okna, výklady a vchodové dveře (dále jen výrobky)
 - Vnitřní dveře
 - doplňky oken a dveří – rolety, žaluzie, sítě, parapety, větrací mřížky, samozavírače apod., dodané společností RD Rýmařov s. r. o. (dále jen dodávky) a použité při zhotovení díla
 - stavební konstrukci - za stavební konstrukci se ve smyslu tohoto reklamačního řádu považuje:
 - střešní konstrukce - krokev, hambálek, střešní lať, vaznice, pozednice
 - stěnová konstrukce - sádrovláknitá deska (Fermacel), sádrovláknitá deska (Knauf), sloupek, spodní pás, horní pás, podkladní hranol, ocelová kotva
 - u stropní konstrukce - stropní nosník, dřevotřísková deska
 - betonovou střešní krytinu
 - střešní okna VELUX
 - radiátory vč. ventilů
 - termoizolační omítky
- ❖ Záruční doba činí:
 - 60 měsíců (nároky na uplatnění záruk budou posuzovány dle reklamačního řádu výrobce)
 - u oken a dveří (vchodových a balkónových), včetně jejich výplní izolačními dvojskly, trojskly (dveřními hladkými i okrasnými) a u obvodového kování (mimo níže vyjmenované díly)
 - 24 měsíců (nároky na uplatnění záruk budou posuzovány dle reklamačního řádu výrobce)
 - interiérová a exteriérová stínící technika (horizontální, vertikální žaluzie, sítě proti hmyzu, předokenní i nadokenní rolety ...).

- 36 měsíců (nároky na uplatnění záruk budou posuzovány dle reklamačního řádu výrobce)
 - u dodávek dveřních zámků, vchodových dveří vyrobených z balkónového profilu
 - 24 měsíců (nároky na uplatnění záruk budou posuzovány dle reklamačního řádu výrobce)
 - u dodávek vložek zámků, povrchovou úpravu klik a madel, samozavíračů, pákových ovladačů, kování, venkovních a vnitřních parapetů, zednického zapravení a malby
 - 360 měsíců
 - u dodávek betonové střešní krytiny (nároky na uplatnění záruk budou řešeny dle reklamačního řádu příslušného výrobce krytiny)
 - u stavebních konstrukcí - za stavební konstrukci se ve smyslu tohoto reklamačního řádu považuje:
 - střešní konstrukce - krokev, hambálek, střešní lať, vaznice, pozednice
 - stěnová konstrukce - sádrovláknitá deska (Fermacel), sádrovláknitá deska (Knauf), sloupek, spodní pás, horní pás, podkladní hranol, ocelová kotva
 - u stropní konstrukce - stropní nosník, dřevotřísková deska
 - 60 měsíců
 - u dodávek střešních oken VELUX (nároky na uplatnění záruk budou posuzovány dle reklamačního řádu výrobce)
 - 36 měsíců
 - u dodávek vnitřních dveří (nároky na uplatnění záruk budou posuzovány dle reklamačního řádu výrobce)
 - 60 měsíců
 - u dodávek radiátorů včetně ventilů (nároky na uplatnění záruk budou posuzovány dle reklamačního řádu výrobce)
 - 60 měsíců
 - u dodávek termoizolační omítky (fyzikální stálost), 36 měsíců na barvu (nároky na uplatnění záruk budou posuzovány dle reklamačního řádu výrobce)
 - Ostatní nejmenované výrobky a dodávky v rozsahu obecně platných právních předpisů občanského a obchodního zákoníku.
 - Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení věci (nebo jejich dílů - tzv. spotřební materiál) způsobené používáním. Kratší životnost výrobku nelze tedy považovat za vadu a nelze ji reklamovat.
- ❖ Tato záruční doba může být prodloužena nebo jinak upravena, a to na základě řádně uzavřené smlouvy mezi zákazníkem a společností RD Rýmařov s. r. o. Příslušná smlouva má vždy přednost, upravuje-li otázky reklamací a záručních dob odlišných od tohoto reklamačního řádu. Otázky reklamací neřešených v dané smlouvě se řídí tímto reklamačním řádem.
- ❖ Záruční doba běží ode dne předání a převzetí díla objednatelem. V případě, kdy odmítne odběratel zboží či dílo bezdůvodně převzít, běží záruční doba od dne, kdy mu bylo dodavatelem umožněno s dílem volně nakládat. Do záruční doby se nepočítá doba ode dne přijetí reklamace dodavatelem do doby, kdy reklamovaná vada byla odstraněna.

- ❖ Standardní doba pro vyřízení reklamace je 30 dnů, pokud se zhotovitel se zákazníkem nedohodne jinak. Tato doba může být zhotovitelem jednostranně prodloužena, a to 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.), popř. vyžádáním znaleckého posudku. Prodloužení doby vyřízení reklamace bude zákazníkovi oznámeno telefonicky či emailem. Zákazník s tímto postupem souhlasí.

Odpovědnost za vady zboží, díla

- ❖ Dodavatel neodpovídá za vady díla zjištěné po předání díla způsobené:
 - mechanickým poškozením, neodborným seřízením, nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla či zboží, nevhodným užíváním výrobku nebo manipulací, nedodržením návodu údržby, viz. "Pokyny pro užívání a udržování staveb RD Rýmařov s. r. o.", vandalismem
 - neodbornou montáží díla nebo zboží (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba, než společnost autorizovaná společností RD Rýmařov s. r. o. a dále, pokud nebyla montáž provedena dle montážního předpisu společnosti RD Rýmařov s. r. o.)
 - namontováním vlastního výrobku a nedodržení platných norem při jeho zabudování (např. krbová kamna apod.)
 - vyšší mocí (zejména požáry, kroupy, záplavy, válka, teroristický čin apod.)
 - poškozením díla (deformace a změny profilů) způsobené vlivem vad stavební konstrukce (nestabilita, sedání, praskání a sedání základové desky apod.),
 - při navazujících pracích na stavbě, dodatečnými terénními úpravami
 - před převzetím, montáží nebo dodáním díla a jedná se o vady, se kterými byl odběratel seznámen, a na které byla odběrateli poskytnuta sleva
- ❖ Za vadu se nepovažuje:
 - estetické popř. funkční odchylky, které jsou na základě posouzení dle příslušných ČSN a směrnic považovány za vady přípustné.
 - vady se hodnotí (dle příslušné normy), např. u podlah a oken, dveří při pohledu ze vzdálenosti 1,5m ve funkčním směru běžného použití za běžného denního světla.
 - přirozené opotřebení povrchů, běžné opotřebení věcí nebo jejich dílů způsobené používáním
 - 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.
 - drobné odchylky u meziskelních příček (ozdobné mřížky v meziskelním prostoru) - nelze zabránit důsledkům vyplývajícím ze změn délky meziokenních příček způsobených změnou teploty v meziskelní dutině. Viditelné řezu pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny výrobou. Při nepříznivých vlivech okolí se mohou občas u

- příček vyskytnout klapavé zvuky. Meziskelní příčky se mohou drobně odchylovat z požadovaných úhlů – odchylky do 2° nelze považovat za vadu (tyto odchylky jsou důsledkem předepnutí skla s ohledem na jeho nosnou funkci okenního křídla.
- 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.
 - barevný nesoulad stejných barev aplikovaných na různé materiály (plast či dřevo), na různé části prvku (profily, výplně, krytky kování atd.) nebo vyráběných různými technologiemi
 - vada, která vznikla na věci nebo materiálu, jež si dodal objednatel sám, i přes upozornění zhotovitele trval na jeho zabudování do díla
 - vada, která byla způsobena nebo zhoršena nerespektováním obecné povinnosti zabraňovat vzniku a šíření škody (oprava nebo zásah, který zabrání havárii nebo škodě na díle je povolen)
 - vada, která vznikla tím, že objednatel do dvou měsíců od předání díla v zimních měsících do konce května neprovedl svislou izolaci spodní stavby, omítky, oplechování, uzavření otvorů apod. (zejména venkovních obvodových stěn)
 - vada, která vznikla příčinou chybného provedení nebo neprovedení vodorovné izolace spodní stavby podle technických podmínek a způsobem, v těchto podmínkách uvedeným, resp. podle schválené projektové dokumentace
 - vada, která byla způsobena navátím a odvátím sněhu na obvodových stěnách, poškozením střešní krytiny a pláště dodatečnými montážemi hromosvodů, antén apod.
 - seřízení oken a dveří
 - když se jedná o drobnou a běžnou údržbu
- ❖ Odběratel nebo jeho zástupce (na základě plné moci) při předání je povinen si zboží (dílo) prohlédnout, zkontrolovat jeho množství, jakost a ihned oznámit dodavateli zjevné vady. Dodavatel neodpovídá za vady zboží (díla), které mohly být zjištěné odběratelem již při jeho převzetí.
- ❖ Nedodržením podmínek a pokynů vydaných zhotovitelem pro údržbu a užívání, ztrácí objednatel nebo oprávněný vlastník nárok na záruky v souladu s ustanovením reklamačního řádu.
- ❖ V okamžiku zjištění vady je odběratel povinen zajistit uchování díla ve stavu zjištění reklamace a informovat neprodleně dodavatele stavby (tzn. neodstraňovat vady vlastními silami, kromě zásahů, které by zabránily havárii nebo škodě většího rozsahu) až do okamžiku prohlédnutí reklamované vady odpovědným zástupcem. Bude-li vlastními silami odstraňovat vady, může dojít k trvalému poškození a reklamovaná vada nebude uznána.
- ❖ Po obdržení reklamace je dodavatel povinen odběrateli oznámit, zda reklamaci uznává či nikoli, ve standardních případech do tří pracovních dnů od doručení (do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby, potřebná k odbornému posouzení vady) a sdělit odběrateli, v jakém termínu zahájí odstraňování reklamovaných vad nejpozději do 30 dnů, pokud se nedohodne s odběratelem na delší lhůtě.

Rozsah záruky zboží, díla

❖ Profily (okna, dveře)

- Nelze reklamovat a za vadu se nepovažuje:
 - 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:
 - zbarvení prvku nebo jeho části, způsobené chemickou reakcí, která může být vyvolána například vyplavením částic z nevhodných neodsouhlasených dodávek zákazníka.
 - 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 rámu, křídel, jako jsou škrábance nebo povrchové nerovnosti.
 - vady (zejména škrábance a vrypy), kdy součet jejich délek na jednom prvku je menší než 100 mm a délka jedné je max. 30 mm.

❖ Izolační dvojsklo

- Nelze reklamovat a za vadu se nepovažuje:
 - 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;
 - 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.
 - 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.
 - optická deformace u tvrzených skel. Skla, jejichž tloušťka je větší než 8 mm mohou vykazovat znaky drobných vtisků v povrchu.
 - 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. Viditelné řezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny výrobou. 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.
 - 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)

- 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.
 - změny na některé ze součástí, při jejich vzájemném pohybu v důsledku jejich technické konstrukce, které mají svůj původ v rozdílné tvrdosti těchto součástí.
 - **optické vady izolačních skel: budou hodnoceny výrobcem.**
- Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží a rezonující meziskelní příčky. Sklo není ve své ploše homogenní materiál. Při orosení se rýsují veškeré anomálie skla. Jedná se o technologické stopy na struktuře skla, které nebrání průhledu a tyto vady nelze reklamovat. Sklo se posuzuje v suchém stavu ze vzdálenosti 1m.
- Dovolенý rozsah vad dle ČSN 701621:
- jiné vady izolačních skel a jiných typů skel (connex, stopsol aj.) se posoudí dle pokynů výrobců skel a příslušných norem.

❖ **Ozdobné dveřní výplně**

- Nelze reklamovat a za vadu se nepovažuje:
- povrchové vady, které nelze za denního světla rozeznat pouhým okem ze vzdálenosti 1 m od dveřní výplně.
 - odlišné povrchové struktury rámečků a povrchu výplně, které nelze rozeznat ze vzdálenosti větší jak 3 m
 - rozměry délky hrany ornamentálního montovaného rámečku. Jedná se o ozdobný komponent, jehož velikost podléhá toleranci +/-2% délky hrany

❖ **Venkovní a vnitřní parapety**

- Nelze reklamovat a za vadu se nepovažuje:
- zanedbání údržby zboží,
 - mechanické poškození pískem nebo jinými tvrdými nečistotami
 - vady způsobené vrypy ostrými předměty nebo nešetrným zacházením (viz Pokyny pro užívání a udržování staveb)
 - poškození parapetu nadměrným zatěžováním. Parapety jsou dekorativní prvek a nejsou určeny k nadměrnému zatěžování
 - poškození výrobku živelnými pohromami.
 - 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.
 - vady (zejména škrábance a vrypy), kdy součet jejich délek na jednom prvku je menší než 100 mm a délka jedné je max. 30 mm.
 - povrchové vady již osazených parapetů, které nelze za denního světla rozeznat pouhým okem ze vzdálenosti 1,5 m (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoliv

charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat).

❖ **Interiérové žaluzie**

➤ Lze reklamovat:

- nefunkčnost ovládání žaluzií při dodání (zejména prodřený provázek, žebříček, porucha el. řízení)
- šikmý chod mimo toleranci (tolerance žaluzie vychází z velikosti žaluzie $x = |A-B| \leq 10$ mm, kde A=délka žaluzie vpravo, B=délka žaluzie vlevo)
- nedoklápění lamel (při posouzení se vychází z pravidla, že skrz žaluzii nesmí být mezi lamelami při kolmém pohledu vidět na rovinu skla)
- rozdílnost doklápění lamel jednotlivých žaluzií

➤ Záruka se nevztahuje na:

- odlišné odstíny jedné barvy lamel z přírodních materiálů (jedná se o přírodní materiál a tónování odstínů je vlastnost, nikoliv vada),

➤ Žaluzie nejsou určeny k úplnému zatemnění, tato skutečnost není předmětem reklamace.

❖ **Sítě proti hmyzu**

➤ Záruka se nevztahuje na a za vadu se nepovažuje:

- vady vzniklé vlivem překročení mezního rozměru jednotlivých výrobků (např. max. šířka, výška, plocha). Tyto rozměry jsou uváděny ve všech materiálech výrobců,
- odchylky v rozměrech nepřesahující výrobní tolerance,
- vady způsobené umístěním do nevhodného prostředí.

❖ **Venkovní rolety**

➤ Délka vodících lišt standardně končí cca 1-3 mm nad venkovním parapetem a nedosahuje na venkovní parapet, pokud si zákazník jiné provedení smluvně neobjednal.

Závěrečná ustanovení

❖ Nebrání-li vada dodaného zboží (díla) řádnému užívání tohoto zboží (díla) a jde o vadu odstranitelnou, je dodavatel povinen dle svého uvážení na vlastní náklady odstranit vadu způsobem:

➤ U výrobků a dodávek včetně montáže:

- opravou, případně výměnou nefunkčního prvku nebo jeho části
- seřízením prvku
- slevou z ceny díla, resp. kupní ceny
- odstraněním případné odchylky materiálové či montážní povahy oproti stavu v době předání díla objednateli, nezaviněné objednatelem, třetí osobou či živelnou pohromou.

➤ U výrobků a dodávek bez montáže:

- v případě, že RD Rýmařov s. r. o. neprovádí montáž, poskytuje záruku pouze na výrobky použité při provedení díla. Za funkčnost po zabudování a seřízení, stejně

jako za kvalitu provedené montáže, zodpovídá subjekt, který provádí montáž. RD Rýmařov s. r. o. neodpovídá za poškození způsobené nesprávnou přepravou (pokud ji nezajišťuje sám) nebo nedostatečnou pozorností věnovanou instrukcím a doporučením výrobce.

- ❖ Oprava nebo výměna se uskuteční v termínu dohodnutém se zákazníkem, s přihlédnutím k výrobnímu a organizačnímu procesu dodavatele nebo subdodavatele.
- ❖ Brání-li vada zboží (díla) jeho řádnému užívání (neodstranitelná vada), má odběratel právo na:
 - výměnu za zboží bezvadné
 - slevu z ceny díla, resp. kupní ceny
 - odstoupení od smlouvy
- ❖ 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 uplynutí původní záruční lhůty. Osobám odlišným od spotřebitele (dle ustanovení § 52 zákona č. 40/1964 Sb., Občanského zákoníku, v platném znění) nová záruka na vyměněný prvek či jeho část neběží.
- ❖ Uplatněný nárok nemůže odběratel měnit bez písemného souhlasu společnosti RD Rýmařov s. r. o., přičemž dodavatel může vždy reklamaci vyřešit výměnou části díla s vadou za část díla bez vad.
- ❖ Pokud odběratel požaduje prověření jakosti zboží (díla) nezávislými institucemi, hradí i náklady spojené s odběrem vzorku, provedením zkoušek. V případě, že výsledky takto provedených nezávislých expertíz nevyhoví příslušným technickým předpisům, normám, přiměřené náklady na jejich provedení hradí dodavatel. V případě vyhovujících výsledků dle příslušných norem, pak hradí odběratel.
- ❖ Nárok odběratele na poskytnutí slevy nemůže být proveden nezaplacením kupní ceny (ceny za dílo) nebo její části ze strany odběratele. Není přípustný ani jednostranný zápočet pohledávek a závazků ze strany odběratele.
- ❖ Zákazník je srozuměn s výjimkami ze záruky a bez výhrad s nimi souhlasí.
- ❖ Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne: 1. 1. 2013.