

REKLAMAČNÍ ŘÁD

platný od 01.01.2018

1) Základní ustanovení

1.1. Dodavatelem se rozumí pan Jaroslav Vacek, nar. 11. 4. 1960, bytem a místem podnikání Bílá Třemešná 404, PSČ: 544 72, IČ: 14559536.

1.2. Zákazníkem se rozumí jakákoli právnická nebo fyzická osoba odebírající zboží či služby od dodavatele na základě kupní smlouvy či smlouvy o dílo.

1.3. Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti zákazníka a dodavatele týkající se rozsahu, podmínek a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“).

2) Rozsah odpovědnosti dodavatele

2.1. Dodavatel se zavazuje, že dodá zákazníkovi zboží v dohodnutém množství, jakosti a provedení, a pokud nebyla jakost a provedení dohodnuty, v jakosti a provedení vhodných pro obvyklý účel daného zboží. Pokud dodavatel nedodal zboží s vlastnostmi podle předchozí věty, má zboží vadu. V případě díla se dodavatel zavazuje dílo provést v souladu s příslušnou smlouvou o dílo. Pokud nebude dílo provedeno v souladu se smlouvou o dílo, má dílo vadu. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží či dílo bylo vadné již při převzetí.

2.2 Dodavatel zejména odpovídá zákazníkovi, že v době kdy zákazník zboží nebo dílo převzal:

a) má vlastnosti, které si dodavatel se zákazníkem ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které dodavatel nebo výrobce popsal nebo které zákazník očekával s ohledem na povahu zboží či díla a na základě reklamy jimi prováděné,

b) zboží nebo dílo se hodí k účelu, který pro jeho použití dodavatel uvádí nebo ke kterému se zboží nebo dílo tohoto druhu obvykle používá,

c) zboží nebo dílo je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a

d) zboží nebo dílo vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2.3 Zákazník je oprávněn podat reklamaci, tj. uplatnit práva z vadného plnění v případě vad, které se vyskytnou v době 24 měsíců od převzetí zboží či díla. Lhůta k uplatnění práva z vadného plnění může být prodloužena na základě dohody mezi dodavatelem a zákazníkem obsažené v jednotlivé kupní smlouvě či smlouvě o dílo, případně uvedené dodavatelem v cenové nabídce popř. jiném dokumentu. Záruční doba začíná běžet dnem předání a převzetí zboží či díla, nebo ode dne, kdy byl zákazník povinen zboží, nebo dílo převzít, pokud k předání z důvodu na straně zákazníka nedošlo. Jako reklamovatelné nelze uznat vady zjevné, tedy vady které bylo možné zjistit při běžné kontrole v době předání díla.

2.4 Práva z vadného plnění se nevztahují:

a) u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,

b) na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním,

c) u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí zákazníkem, nebo

d) vyplývá-li to z povahy zboží,

e) na vady a poškození zboží nebo díla, které vznikly nedodržením návodu k obsluze a údržbě, nesprávným používáním, nadměrným opotřebením, zanedbáním potřebné a pravidelné údržby, záměrným nebo mechanickým poškozením, nesprávným čištěním, jakýmkoliv neodborným zásahem jiné osoby než dodavatele nebo jím určené osoby, záruka nebude poskytnuta na zboží s dodatečnou montáží příslušenství bez předchozího souhlasu dodavatele (žaluzie, rolety, zabezpečovací zařízení...atd.), montáží provedenou jinou osobou, nesprávnou přepravou (v případech, kdy je přeprava zajišťována jinou osobou než dodavatelem), používáním zboží nebo díla k jinému než smlouvenému či obvyklému účelu, vlivem vad stavební konstrukce.

f) na vady , popř. nefunkčnost kování vzniklých nedostatečným zakrytím a zalepením zboží po osazení do stavebních otvorů při následných stavebních pracích (betonování podlah , omítky , zapravování špalet....atd.)

g) na vady vzniklé v důsledku živelné pohromy nebo zásahem vyšší moci, vady vzniklé v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, nevhodným skladováním a nebo použitím v nevhodných prostorech zákazníkem, vystavováním zboží vysoké relativní vlhkosti (nad 50 %), vady zapříčiněné např. špatným větráním, špatným umístěním zboží ve špaletě, které vždy a výhradně dodavatel umísťuje dle přání zákazníka popř. jím pověřené osoby (stavebním dozorem, apod.), tím , že především vchodové dveře nejsou vystaveny přímým povětrnostním vlivům (dešť , kroupy , sníh...apod.) a jsou kryty např. přesahem střechy , stříškou apod. , použitím ve stavbách, kdy se prováděly mokré výrobní procesy (betonování podlah, omítky, apod.), které zapříčiňují nadměrné kondenzování vodních par, včetně natažení vlhkosti do zboží. Zákazník je povinen zajistit před a po montáži zboží teplotní a vlhkostní poměry včetně odvětrání objektu v souladu s platnými normami a předpisy , zejména pak ČSN 73 0540 – 2 , ČSN EN 13465. Vady (zkroucení , prohnutí , odchylky od rovinnosti , deformace , rosení skel , poškození povrchové úpravy ...atd.) jednotlivých prvků zboží vzniklé vlivem nedodržení výše uvedených podmínek nebude uznáno jako oprávněná reklamace. U dřevostaveb jako jsou např. roubenky / sruby a ostatní u nichž je předpoklad sedání stavby určuje mezeru v otvorové výplni mezi vrchní částí rámu výrobku a trámu zákazník na základě podkladů od výrobce dřevostavby . Na špatně určenou mezeru , která zapříčiňuje sedáním stavby poškození či nefunkčnost výrobku (okna . dveře ...atd.) , nebudou takto vzniklé vady uznány jako reklamace. Taktéž je nutné zajistit pro správnou montáž výrobků s venkovní popř. i vnitřní obložkou rovnost trámů popř. klád u srubů , aby nebyly vykroucené , aby obložky řádně seděly na ploše trámů nebo klád a tím byla zajištěna jejich těsnost proti průniku vody. Taktéž je nutné průběžně sledovat přiléhavost obložek a umístění výrobků ve stavbě , zda vlivem sedání stavby , jejím sesychánímatd. nedochází k vzniku mezer mezi obložkami a plochou trámů / klád , popř. uvolněním výrobků ve stavbě a tím docházelo k netěsnostem a průniku vlhkosti do stavby. Toto je povinností zákazníka , protože předáním výrobků po montáži bylo vše řádně namontováno (viz. Předávací protokol) a dodavatel nemůže předpokládat jak se vlivem času , sesycháním a sedáním , popř. jinými vlivy bude měnit těsnost namontovaných výrobků. Vady vzniklé tímto vlivem nebudou uznány jako reklamace. V případě , že jsou mezi trámy dilatační mezery nebo stržené hrany , je nutné tyto mezery před montáží obložek vyplnit tak aby byly zároveň s plochou trámů , jinak dodavatel nemůže zaručit těsnost obložek. Tyto spáry je taktéž nutné průběhem času kontrolovat a doplňovat.

2.5 Za vadu zboží či díla se nepovažují také vady či nedostatky související s povahou dodávaného zboží či prováděného díla – vzhledem k tomu, že zboží či dílo je vyrobeno ze dřeva jakožto přírodního materiálu, mohou jednotlivé části zboží či díla vykazovat částečné barevné odlišnosti, přestože jsou ze stejné dřeviny a tím se může tato odlišnost projevit také při povrchové úpravě lazurovacími barvami, kde se jednotlivé části mohou lišit sytostí odstínů. Zákazník také bere na vědomí , že jemu předložený vzorník barev slouží k výběru odstínu lazury , avšak skutečný výsledný odstín lazury na dodaných výplních otvorů nemusí zcela přesně souhlasit s vybranou variantou. Povrchová úprava u dřevin jako je dub popř. tropických dřevin jako je např. meranti může obsahovat na povrchu drobné bublinky či kráterky , které vznikají při nástřiku či v průběhu dozrávání povrchové úpravy . Nemají vliv na kvalitu a životnost povrchové úpravy a její výskyt není důvod k reklamaci. Odlišnost ve vzhledu pohledové struktury dřeva se může také objevit i při ojedinělých vysprávkách vad dřeva. Tyto odlišnosti se nepovažují za vadu zboží nebo díla. Za vadu zboží či díla se dále nepovažuje (nepovažují):

- vystouplé letokruhy na dřevěných výrobcích, neboť toto je zapříčiněno vlivem působení vodou ředitelných nátěrových hmot a rozdílné struktury dřeva. Jedná se o přirozenou vlastnost dřev, kterým nelze zcela zabránit,
- jiný odstín povrchové úpravy zboží či díla, které nebyly objednány nebo dodány současně s jiným objednaným zbožím či dílem, ale v jiném časovém období,
- změny v povrchové úpravě, které se objeví po předání díla, pokud je tato změna následkem působení klimatických podmínek a vlastností materiálů výrobků,
- škody způsobené hmyzem,
- rosení skel, rámu, křídel, kování, doplňků a příslušenství zevnitř nebo zvenku místnosti – jedná se o fyzikální jev způsobený místními podmínkami, kromě rosení uvnitř izolačního skla, kdy se jedná o vadu skla,

- případné šmouhy na skle vzniklé stahováním silikonu při zasklívání oken
- poškození venkovních i vnitřních fasád a omítek ke kterému došlo v přímé souvislosti s bouracími pracemi při demontáži původního zboží, odpovědnost za pevnost stavebních otvorů, existenci překladů nad montovaným zbožím, poškození rozvodů pokud na ně nebyl zákazníkem upozorněn,
- provedení, rozměry a další specifikace zboží, prací a služeb, které byly zákazníkem odsouhlaseny a podepsány ve Smlouvě o dílo, cenové nabídce, Vysvětlivkách pojmů a dalších dokumentech vydaných dodavatelem,

2.6 Za reklamaci se nepovažuje nutnost běžného seřízení a nastavení zboží či díla.

3) Uplatnění reklamace

3.1. Na uplatnění reklamace má nárok zákazník nebo jiná oprávněná osoba poté, kdy došlo k předání a převzetí zboží, díla nebo jeho části na základě kupní smlouvy nebo smlouvy o dílo nebo jiného dokladu o nabytí. Zákazník uplatní reklamaci písemně nebo osobně na adrese místa podnikání dodavatele uvedené v čl. 1 odst. 1.1 tohoto reklamačního řádu, případně v jakékoli provozovně dodavatele. Pokud je k provedení opravy zboží či díla určena jiná osoba než dodavatel, uplatní zákazník reklamaci písemně nebo osobně u této jiné osoby určené k provedení opravy zboží či díla. V písemné reklamaci zákazník uvede:

- a) své jméno, příjmení, bydliště,
- b) specifikaci reklamovaného zboží či díla (název, označení, typ zboží či díla),
- c) číslo kupní smlouvy či smlouvy o dílo, nebo číslo objednávky, dodacího listu (pokud byl vystaven) a faktury (pokud byla vystavena),
- d) popis vady (vad) a uvedení toho, jak se vada (vady) konkrétně projevuje

3.2. Zákazník je v případě zjištění vad povinen provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod. Případné pokračování užívání vadného zboží či díla může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží či díla a toto může být důvodem k odmítnutí reklamace ve vztahu k vadám vzniklým právě v důsledku pokračování v užívání vadného zboží či díla.

4) Posouzení a zdokumentování reklamace

4.1. Po obdržení reklamace dodavatel posoudí, zda je nutné posouzení vady u zákazníka či nikoliv. V případě, že bude nutné posouzení u zákazníka, bude v přiměřené lhůtě od uplatnění reklamace dohodnut termín návštěvy reklamačního technika.

4.2. Za účelem posouzení oprávněnosti reklamace a odbornému posouzení vad je zákazník povinen umožnit dodavateli nebo jím pověřené osobě v dohodnutém termínu přístup k místu, kde se reklamované zboží či dílo nachází a vytvořit mu odpovídající podmínky pro posouzení oprávněnosti reklamace. Nebude-li tato nezbytná prohlídka umožněna, nebude možné odborně posoudit vady a v takovém případě se lhůta pro vyřízení reklamace prodlužuje o dobu prodloužení zákazníka s poskytnutím nezbytné spolupráce pro posouzení oprávněnosti reklamace, odbornému posouzení vady či vad a odstranění případné vady (vad). Posuzování vad se provádí na základě platných norem, předpisů a dokumentů vydaných dodavatelem, zejména ČSN 74 6401, ČSN 74 6101, ČSN 73 0540 - 2, Technickými listy, metodikou posuzování vad vydanou ČKLOP (www.cklop.cz).

4.3. Vady, které nebudou odstraněny reklamačním technikem na místě, budou zdokumentovány a s jeho posouzením předány dodavateli nebo jeho určenému zástupci. Ten zjištěné vady, nedodělky a reklamaci posoudí, přičemž při posouzení oprávněnosti reklamace bude vycházet především z uzavřené kupní smlouvy či smlouvy o dílo (příp. jejich dodatků), zaměřovacího listu a jeho příloh, reklamačního řádu a jeho dodatků, návodu k obsluze a údržbě výrobků, technické dokumentace, příslušných směrnic a dalších dokumentů vydaných dodavatelem či jeho smluvními partnery.

5) Vyřízení reklamace

5.1. V případě oprávněné reklamace bude se zákazníkem dohodnut způsob odstranění vad a tyto vady budou odstraněny v dalším dohodnutém termínu na náklady dodavatele v zákonné lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamace. Doba vyřízení reklamace 30 dnů může být prodloužena o dobu nezbytně nutnou pro výrobu nových částí, dodání nových dílů subdodavatelem či v případě, kdy technické podmínky nutné k provedení opravy nedovolí její provedení do 30ti dnů od nahlášení např. klimatické podmínky, termíny dodávek od subdodavatelů apod.

5.2. Pro odstranění vad a vyřízení reklamace opravou vadného zboží nebo díla nebo jejich výměnou za zboží či dílo bezvadné je zákazník povinen umožnit dodavateli, nebo jím pověřeným osobám ve stanovený den přístup k místu, kde se předmět reklamace nachází a vytvořit mu odpovídající podmínky pro odstranění vad a vyřízení reklamace.

5.3. V případě, že zákazníkem reklamovaná vada není uznána jako vada oprávněná, je dodavatel oprávněn požadovat veškeré vynaložené náklady spojené s vyřizováním reklamace (cestovné, poštovné, soudní a správní poplatky, provozní náklady, náklady na případné znalecké posudky apod.), popř. budou odstraněny po dohodě na náklady zákazníka. V případě neoprávněné reklamace mohou být vady na základě dohody odstraněny na náklady zákazníka, nebo si zákazník zajistí odstranění vad sám. O neoprávněnou reklamaci se jedná v případě, že při vyřizování reklamace nebylo dodavatelem či jím pověřenou osobou zjištěno, že zboží nebo dílo má vadu nebo jde o vadu, za kterou dodavatel neodpovídá.

5.4 V případě reklamace zboží nebo díla zákazníkem, je dodavatel povinen zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo z vadného plnění uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

6) Práva z vadného plnění v případě oprávněné reklamace

6.1. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má zákazník právo

- a) na odstranění vady dodáním nového zboží nebo provedením náhradního díla bez vady, dodáním chybějícího zboží nebo části díla s výjimkami uvedenými v odst. 6.2 a 6.5 tohoto článku,
- b) na odstranění vady opravou zboží nebo díla,
- c) na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo ceny za dílo,
- d) odstoupit od smlouvy.

Pokud zákazník nezvolí některé ze svých výše uvedených práv z vadného plnění při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady, pak má zákazník podle ustanovení § 2106 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb., v platném znění (dále jen „občanského zákoníku“ nebo „o.z.“) práva uvedená níže v odst. 6.3 tohoto článku.

6.2. Zákazník však není oprávněn požadovat provedení náhradního díla ve smyslu odst. 6.1 písm. a) tohoto článku, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat dodavateli. V takovém případě má dodavatel právo odmítnout požadavek zákazníka na provedení náhradního díla.

6.3. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má zákazník právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo ceny za dílo.

6.4. Uplatní-li zákazník vůči dodavateli práva z vadného plnění oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou zákazník nemohl vadné zboží či dílo užívat.



Jaroslav Vacek Telefon +420 499 396 489
Bílá Třemešná 404 / PSČ 544 72 Fax +420 499 693 105
IČ 14559536 / DIČ CZ6011041597 Mobil + 420 739 672 725

www.truhlvacek.cz
E-mail info@truhlvacek.cz
j.vacek@truhlvacek.cz

6.5. Nemá-li zboží nebo dílo vlastnosti stanovené v čl. 2 odst. 2.2 tohoto reklamačního řádu, může zákazník požadovat i dodání nového zboží nebo provedení náhradního díla bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží nebo díla, může zákazník požadovat jen výměnu součástí; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na bezplatné odstranění vady. Tímto není dotčeno právo dodavatele odmítnout požadavek zákazníka na provedení náhradního díla ve smyslu ustanovení odst. 6.2 tohoto článku.

7. Seřízení, opravy a servis

- do šesti měsíců od data montáže (předání a převzetí zboží či díla) dodavatel provádí na vyžádání zákazníka servis (seřízení a nastavení zboží či díla) zdarma. Po této lhůtě jsou veškerý servis, díly, práce a doprava účtovány podle aktuálního ceníku a nákladů dodavatele v rámci placeného servisu.

- mimozáruční a pozáruční servis a opravy jsou prováděny dodavatelem na základě písemného požadavku zákazníka na jejich provedení. Požadavek musí být uplatněn na adrese sídla dodavatele nebo na adrese jeho provozovny. Tento servis a opravy jsou prováděny jako placené na náklady zákazníka podle aktuálního ceníku a nákladů dodavatele.

V Bílé Třemešné : 01.01.2018



TRUHLÁŘSTVÍ VACEK
JAROSLAV VACEK
544 72 Bílá Třemešná 404
Telefon: 739 672 725

Jaroslav Vacek

IČ: 145 59 536, DIČ: CZ 601 104 15 97 ②