

Reklamační řád a pokyny pro užívání interiérových dveří zn. Vekra

(PŘÍLOHA SMLOUVY)

Zásady a pokyny při užívání výrobků

Zákazník je povinen dodržovat pokyny pro správnou obsluhu a údržbu výrobků potřebnou pro zachování záruky a užitečných vlastností a podmínky případného reklamačního řízení. Zákazník je povinen dbát všech bezpečnostních pokynů, podrobně prostudovat celý návod k obsluze a údržbě před zahájením manipulace a užíváním výrobku. Vady způsobené nesprávným užíváním či absencí údržby nelze reklamovat.

Tento reklamační řád vztahuje na dodávku, nebo dodávku a montáž stavebních otvorových výplní včetně příslušenství obchodními společnostmi:

VEKRA s.r.o., se sídlem Hlavní 456, 250 89 Lázně Toušeň, IČO 09433945, sp. zn. C 336281 vedená u Městského soudu v Praze nebo

Window Holding a.s., se sídlem Hlavní 456, 250 89 Lázně Toušeň, okres Praha – východ, IČO 284 36 024, sp. zn. B 14506 vedená u Městského soudu v Praze nebo

WH Develop s.r.o., se sídlem Hlavní 456, 250 89 Lázně Toušeň, IČO 28116992, sp. zn. C 333504 vedená u Městského soudu v Praze
(dále též jako „dodavatel“)

Reklamacie a odstraňování vad je jménem a na účet zhotovitele či prodávajícího specifikovaného ve smlouvě, která na tento reklamační řád odkazuje, a z jeho pověření oprávněna řešit společnost Window Holding a.s., se sídlem Hlavní 456, 250 89 Lázně Toušeň, okres Praha – východ, IČO 284 36 024, sp. zn. B 14506 vedená u Městského soudu v Praze.

1. Místo a postup uplatnění reklamace

Podmínkou přijetí reklamace a její vyřízení, v případě uznání její oprávněnosti, je plné uhrazení závazků zákazníka. Toto ustanovení se neaplikuje ve vztahu ke kupujícímu či objednateli, který je spotřebitelem. Reklamaci doporučujeme podat telefonicky na číslo 800 777 666 nebo písemně prokazatelnou formou (doporučeným dopisem, e-mailem) s uvedením: čísla zakázky, čísla položky, podrobným popisem reklamované vady, přesnou adresou a tel. kontaktem na koncového zákazníka, kde je reklamované zboží umístěno.

Adresa pro uplatnění reklamace:

Window Holding a.s./ VEKRA s.r.o./ WH Develop s.r.o.
reklamační oddělení
Hlavní 456
250 89 Lázně Toušeň
e-mail: reklamace@windowholding.cz

Záruční doba na otvorové prvky dodávané včetně montáže na základě smlouvy o dílo je 60 měsíců, není-li stanoveno jinak.

Záruční doba na otvorové prvky dodávané bez montáže na základě kupní smlouvy je 24 měsíců, není-li stanoveno jinak.

Záruční doba na funkční nedostatky, které lze vyřešit seřízením je 6 měsíců. Po této lhůtě se tyto nedostatky řeší v rámci běžné uživatelské údržby dle Návodu pro užívání a údržbu dveří a zárubní.

Délka záruční doby může být upravena speciálním ujednáním ve smlouvě mezi zákazníkem a dodavatelem. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a dodavatelem upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odchylně od tohoto reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva. V ostatních otázkách příslušnou smlouvou neřešených platí tento

reklamační řád.

Záruční doba počíná běžet prvním dnem následujícím po dni předání a převzetí díla nebo zboží, popř. dnem, kdy měl kupující či objednatel povinnost dílo či zboží převzít.

Doba vyřízení reklamace 30 dnů může být prodloužena o dobu nezbytně nutnou pro výrobu nových částí, dodání nových dílů subdodavatelem, či v případě, kdy technologické podmínky nutně k provedení opravy nedovolí její provedení do 30-ti dnů od nahlášení (klimatické podmínky apod.). Toto ustanovení se neaplikuje ve vztahu ke kupujícímu či objednateli, který je spotřebitelem, kdy může být doba vyřízení reklamace ke konkrétní vadě prodloužena po dohodě smluvních stran v rámci reklamačního řízení.

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 příp. znalecké posudky atd.). Toto ustanovení se neaplikuje ve vztahu ke kupujícímu či objednateli, který je spotřebitelem.

2. Vady vyloučené z možnosti reklamace

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

Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady vzniklé:

- mechanickým poškozením, neodborným seřízením, nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla či zboží, viz Návod k obsluze a údržbě interiérových dveří zn. Vekra
- neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí díla nebo zboží (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než dodavatel, a dále pokud nebyla montáž provedena dle Montážního předpisu dodavatele)
- používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku, například vady projektu a materiálů používaných na stavbě, v závislosti na specifických místních podmínkách, např. zvýšená prašnost, emise, vlhkost
- poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (požáry, kroupy, záplavy, zemětřesení, vichřice a podobně)
- vlivem nevhodných mikroklimatických podmínek objektu, např. zvýšená interiérová vzdušná vlhkost (jedná se o běžný fyzikální jev, který vzniká zpravidla nedodržením ventilačního režimu stavby - je zcela v rukou uživatele)
- barevné odchylky a rozdílnosti v kresbě a žilnatosti dýhovaných a masivních dveřních křídel, zárubní, jakož i jejich částí, které jsou charakteristickým znakem dřeva
- odlišným vizuálním provedením nově dodaných náhradních dílů v nepohledové ploše, které jsou způsobeny změnami technologických postupů zhotovitele nebo jeho subdodavatelů, které však nemají vliv na vlastnosti dveří
- na prvcích, které nějakým způsobem přesahují technické normy a byly vyráběny na výslovné přání zákazníka. Tento nestandard musí být vždy uvedený v zakázce.

Jako reklamovatelné nelze uznat vady zjevné, tedy vady, které bylo možné zjistit při běžné kontrole v době předání díla.

Estetické (vzhledové) vady se hodnotí při pohledu ze vzdálenosti 1,5m ve funkčním směru běžného použití za rozptýleného denního světla.

Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné, nejsou reklamovatelné.

Reklamovatelné jsou vady, jež brání řádnému užívání zboží či díla a znehodnocují jeho fyzický stav.

Interiérové dveře nejsou určeny k vystavení přímému kontaktu s vodou ani k umístění do prostor s extrémně vysokou vlhkostí. Tyto podmínky mohou negativně ovlivnit jejich funkčnost, vzhled i životnost.

Jako reklamovatelné vady nelze uznat vady způsobené přímým stykem dveří s vodou nebo nadměrnou vlhkostí (např. bobtnání, deformace, praskliny) nebo vzhledové či funkční vady vzniklé nedodržením podmínek pro správné použití v prostředí se zvýšenou vlhkostí.

3. Doporučené umístění

Pokud mají být dveře instalovány v koupelnách či jiných vlhkých prostorech, je nezbytné zajistit odpovídající ventilační podmínky a zamezit přímému kontaktu dveří s vodou (např. v blízkosti sprchového koutu bez sprchové zástěny)

Použitím laků vytvrzovaných UV zářením je zaručena kvalitní povrchová úprava, která chrání přírodní dýhu před prachem a znečištěním v běžných podmínkách. I přesto u dveří a zárubní z přírodní dýhy a masivu dochází k oxidaci materiálu působením slunečního záření a k drobným barevným změnám dřeva. V důsledku tohoto procesu dochází taktéž k eliminování možných barevných odchylek odstínů jednotlivých dveřních křídel a zárubní, které jsou pro přírodní dýhu a dřevo specifické. Takové případy nemohou být předmětem reklamace.

Lehké prohnutí do velikosti 4 mm, které se měří přes prohnutou stranu křídla, je v toleranci podle ČSN EN 1530 (Dveřní křídla – Celková a místní rovinnost – Třídy tolerancí).

Tabulka rozdělení dveří do kategorií v závislosti na klimatických podmínkách

	Klima I.		Klima II.		Klima III.	
teplota (+/- 2°C)	18°C	23°C	13°C	23°C	5°C	23°C
maximální teplotní rozdíl	5°C		10 °C		20°C	
relativní vlhkost	30%	50%	30%	65%	30%	85%
rozdíl relativní vlhkosti	maximálně 20%		maximálně 35%		maximálně 50%	
pokoj	x					
ložnice	x					
kuchyně	x					
pracovna	x					
jídelna	x					
koupelna	x		x			
wc	x					
komora	x					
šatna	x					
sklep						x
podkroví (půda)						x
technická místnost			x			
garáž						x

V novostavbách při předčasném namontování dveří může dojít k překročení stavební vlhkosti nad rámec doporučeného klimatu v místě osazení dveří. Tím může být na krátkou dobu způsobena deformace křídel. V tomto případě se doporučuje vyčkat, zda se při snížení vlhkosti odpovídajícím způsobem nezredukuje rovněž i deformace dveří.

4. Záruka 20 let

Dodavatel poskytuje zákazníkovi, který uzavřel jako objednatel smlouvu o dílo se společností VEKRA s.r.o., IČO 09433945, se sídlem Hlavní 456, 250 89 Lázně Toušeň, sp. zn. C 336281 vedená u Městského soudu v Praze, jako zhotovitelem, záruku v délce 20 let na funkčnost a těsnost interiérových dveří (dále jen „Dveře“ nebo „Zboží“)

Tato záruka počíná běžet dnem podpisu předávacího protokolu k dílu, a to za podmínky, že:

- (a) je uzavřena standardní smlouva VEKRA a
- (b) Zboží bylo osazeno do objektu určenému k bydlení a pro tento účel byl objekt po celou dobu záruky užíván a
- (c) zákazník se registroval na webu dodavatele do 6 měsíců od předání díla na vekra.cz v sekci MojeVEKRA a
- (d) zákazník každý rok bez přerušení objednává prostřednictvím vekra.cz v sekci MojeVEKRA garanční servis a uhradí vždy řádně a včas dodavateli fakturu předem vystavenou v souvislosti s garančním servisem;
- (e) konkrétní objednávka garančního servisu se musí vztahovat vždy nejvýše k jedné bytové jednotce, na níž se bude vztahovat záruka dle tohoto článku, popř. k objektu o jedné bytové jednotce (pokud nebude objekt členěn na bytové jednotky dle katastrálního zákona, rozumí se bytovou jednotkou prostor určený k bydlení do 350 m²) a
- (f) zákazník objednal a zaplatil cenu a umožnil výměnu dílů Zboží nutných k řádnému zachování vlastností Zboží, pokud potřeba jejich výměny vzešla z garančního servisu a
- (g) předmětem díla dle uzavřené smlouvy o dílo bylo Zboží v produktových řadách uvedených na vekra.cz a
- (h) dodavateli byl umožněn při garančním servisu přístup k veškerému Zboží (bez nutnosti dodatečné techniky - plošiny, jeřáby, apod.).

Pro účely rozsahu záruky se rozumí:

- „těsností Dveří“ vlastnost Dveří, kdy Dveře těsní způsobem obvyklým pro daný výrobek; a
- „funkčností Dveří“ možnost Dveře otevřít a zavřít při obvyklém užívání běžným uživatelem.

Záruka dle tohoto článku se nevztahuje zejména na:

- jakékoli poškození povrchu materiálů vnějšími vlivy; a
- poškození rámu, kování nebo těsnění způsobené nesprávným zacházením; a
- neodborné opravy nebo úpravy provedené zákazníkem nebo jinými osobami; a
- mechanická poškození; a
- ostatní sortiment Zboží - např. ovladače, interiérové stínění, čidla, řídicí jednotky a další elektro příslušenství.