

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 užitných 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“)

Reklamace 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 čísle 800 777 666 nebo písemně prokazatelnou formou (doporučeným dopisem, e-mailem) s uvedením: čísla zakázky, čísla položky, podrobným popisem reklamované vady, přesnou adresu a tel. kontakt 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 je 60 měsíců.

Záruční doba na seřízení je 6 měsíců.

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 se 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 nutné k provedení opravy nedovolí její provedení do 30ti 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

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 - způsobující orosení skel či rámu z interiéru
- poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (požáry, kroupy, záplavy, zemětřesení, vichřice a podobně)
- vlivem nevhodných mikroklimatických podmínek objektu, např. rosení skel, rámu či zdiva z interiéru (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.

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.

3. Doporučené umístění:

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

Za reklamovatelnou vadu nelze považovat vady způsobené vzdušnou vlhkostí větší než 55%.

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.

Pokud není uvedeno jinak, jsou dveřní křídla standardně vyrobena ve třídě Klima I. Při osazení dveří mezi místnostmi s rozdílem teplot větší než je 5°C je povoleno prohnutí dveří nebo zkroucení zárubně vlivem rozdílných fyzikálních vlastností použitých materiálů. Při nedostatečné možnosti odvětrání místností, tak dochází k deformaci a prohnutí dveřního křídla. Všeobecně platí, že výběr klima třídy se odvíjí od očekávané zátěže dveří

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

Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v tomto reklamačním řádu, se přihlíží k výrobním standardům v oblasti otvorových výplní a ke všeobecnému stavu techniky.

Klima třídy podle DIN EN 1121

Klima zkoušky	Požadované klima				Zátěž (klima třída) podle RAL-RG-426 část 1
	Strana 1		Strana 2		
	teplota vzduchu °C	relativní vlhkost %	teplota vzduchu °C	relativní vlhkost %	
a	23+/-2	30+/-5	18+/-2	50+/-5	I.
b	23+/-2	30+/-5	13+/-2	65+/-5	II.
c	23+/-2	30+/-5	3+/-2	85+/-5	III.
d	23+/-2	30+/-5	15+/-2	žádné požadavky	

Zátěž (klima třída)	Místo osazení
I.	vnitřní interiérové dveře, koupelny, WC
II.	mateřské školky, nemocnice, hotelové pokoje, školní místnosti, ubytovny, školící místnosti, ordinace, správní orgány, praxe, velké kuchyně, laboratoře, koupelny, WC
III.	vstupní dveře do bytu, školící místnosti, ordinace, lékařské praxe

Výběr klima třídy je provedena s ohledem na očekávanou zátěž.

Dveře jsou při výrobě dimenzovány na relativní vlhkost 30%; v novostavbách krátkodobě dosahuje relativní vlhkost až 80%.

V novostavbách při předčasném namontování dveří bývá překročena stavební vlhkost nad rámec doporučení klimatu v místě osazení dveří. Tak může v krátké době dojít k jejich zvýšené deformaci. V tomto případě se doporučuje vyčkat, zda se při snížení vlhkosti odpovídajícím způsobem nezredukuje rovněž i deformace dveří.

