

Reklamační řád

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Reklamační řád společnosti **AZ okna s.r.o.** se vztahuje výlučně na předmět díla přesně vymezený položkovým rozpočtem kupních smluv a smluv o dílo, které byly uzavřeny mezi touto společností jako zhotovitelem a fyzickou nebo právnickou osobou jako objednatel.
- 1.2. Termín platnosti tohoto řádu je uveden v jeho záhlaví. Reklamační řád se starším datem pozbývá platnosti.
- 1.3. Tento reklamační řád zakotvuje všeobecně platná pravidla, kterými se řídí vztahy mezi objednatel a zhotovitelem při výskytu vad předmětu díla dle bodu 1. tohoto řádu.
- 1.4. Dílo má vady, jestliže provedení neodpovídá specifikaci ve smlouvě, nebo není funkční. To znamená, že dílo není dodáno v množství, v jakosti nebo v provedení, které určovala smlouva.

2. Odpovědnost za vady díla

- 2.1. Zhotovitel odpovídá v plném rozsahu za vady díla zjištěné při předání díla v rámci poskytované záruky za jakost díla, ale jen v případě, že tyto vady byly způsobeny porušením jeho povinností.
- 2.2. Zhotovitel neodpovídá za vady díla, zjištěné po předání díla, pokud tyto byly způsobeny porušením povinností objednatele, zvláště při:
- 2.2.1. nevhodném užívání nebo manipulaci, nedodržení návodu na použití a údržbu,
- 2.2.2. zásahu do konstrukce výrobků,
- 2.2.3. poškození díla třetí osobou (např. při zednických pracích v případech, kdy je nezajišťoval zhotovitel, při svařování, broušení a podobně),
- 2.2.4. poškození díla vlivem vad stavební konstrukce (nestabilita, sedání, statické zatěžování rámu a křidel apod.),
- 2.2.5. poškození díla živelnou pohromou nebo jinou neodvratitelnou událostí,
- 2.2.6. neodborně provedené montáží (platí v případech, kdy montáž díla nezajišťoval zhotovitel),
- 2.2.7. použití vadné věci dodané objednatel k zhotovení díla.
- 2.3. Objednatel je povinen prohlédnout zboží dle možnosti co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží. Prohlídku musí objednatel provést tak, aby zjistil všechny vady, které je možno zjistit řádnou prohlídkou.
- 2.4. Objednatel může uplatňovat vadu pouze v případě doplacení zhotoviteli sjednanou cenu za dílo v plném rozsahu.

3. Druhy vad

- 3.1. Z hlediska charakteru může mít dílo vady právní a fyzické.
- 3.2. Právní vady má dílo pokud je zatíženo právem třetí osoby. Zhotovitel prohlašuje, že jim dodané dílo není takto zatíženo. Právní vadu má dílo v držení objednatele, pokud neuhradí zhotoviteli sjednanou cenu za dílo v plném rozsahu a dílo prodá nebo předá třetí osobě.
- 3.3. U fyzických vad se dle možnosti zjištění nebo projevení může jednat o vady zjevné nebo skryté. Za vady zjevné jsou považovány nedostatky zjistitelné při předávání díla nebo bezprostředně po něm. Skryté vady se projeví po delší době užívání díla a nelze je zjistit předchozím způsobem.

4. Způsob reklamování vad

- 4.1. Každá reklamacie výrobku, zboží či služby musí být kupujícím uplatněna prokazatelně písemnou formou s vyznačením důvodu reklamace, na adresu prodávajícího, bez zbytečného odkladu po zjištění vady, nejpozději však:
- 4.1.1. na množství- při převzetí zakázky
- 4.1.2. na lom skla- při převzetí zakázky
- 4.1.3. na vnější škráby a další zjevné poškození- při převzetí zakázky
- 4.1.4. na škrábance prokazatelně vzniklé ve výrobě (např. uvnitř izolačního skla) – nejpozději do konce záruční doby
- 4.1.5. na zjevné vady- rozměrové, chybné provedení, složení skel či meziskelních příček, vadné díly kování, vady v montáži apod.- nejpozději do 21 dnů ode dne dodávky
- 4.1.6. na skryté vady mimo lomu skla- absence vysoušecího prostředku, uvolněné díly kování aj.- nejpozději do konce záruční doby

- 4.1.7. na vydané faktury, dokumenty- při doručení (převzetí)
- 4.2. Zjevné vady nebrání užívání reklamované při převzetí díla reklamuje objednatel zápisem do předávacího protokolu s uvedením sjednaného termínu pro jejich odstranění.
- 4.3. Další případné zjevné vady zjištěné po předání díla reklamuje objednatel písemnou formou – dopisem, nebo e-mailem : kontaktní email : servis@azokna.cz adresovaným přímo zhotoviteli. Reklamacie musí mít náležitosti dle ustanovení bodu 4.5 tohoto řádu. Opomenutí včasné reklamace je považováno za uznání náležitosti a úplnosti. Reklamacie je povinen převzít každý zaměstnanec obchodního úseku společnosti na kterémkoliv prodejním místě společnosti, dále členové vedení společnosti a osoby písemně pověřené , ostatní jen za přímé asistence výše jmenovaných.
- 4.4. Skryté vady kvality reklamuje objednatel rovněž písemnou formou přímo u zhotovitele neprodleně po zjištění, nejpozději však do skončení záruční lhůty. Reklamacie musí náležitosti dle ustanovení bodu 4.5 tohoto řádu.
- 4.5. Písemná reklamacie musí mít tyto náležitosti:
- 4.5.1 jméno nebo označení objednatele
- 4.5.2 číslo smlouvy
- 4.5.3 označení výrobku – číslo položky smlouvy
- 4.5.4 jednoznačně srozumitelný popis vady, rozsah poškození
- 4.5.5 doba zjištění vady
- 4.5.6 místo, kde se reklamovaný výrobek nachází, nelze-li ho předat k posouzení do výrobního závodu zhotovitele
- 4.5.7 kontaktní telefon a kompetentní osobu, se kterou je možno reklamaci projednat
- 4.5.8 vlastní návrh způsobu vyřízení reklamace (viz ustanovení bodu 5.4)
- 4.5.9 datum, podpis, případně razítko
- Návrh způsobu řešení reklamace nemůže objednatel bez souhlasu zhotovitele měnit.
- 4.6. Objednatel je povinen na reklamovaném výrobku zabránit vzniku dalších škod a vad omezením jeho užívání, případně jej odděleně skladovat (pokud nebyl dosud zabudovaný do stavby).

5. Vyřizování reklamací

- 5.1. Zhotovitel je povinen dohodnout s objednatel způsob a lhůtu odstranění zjevných vad, zjištěných a uznaných při předání díla a tuto dohodu zapsat do předávacího protokolu nebo dodacího listu.
- 5.2. Zhotovitel má právo kdykoliv v průběhu reklamačního řízení provést ověření oprávněnosti reklamace a přezkoumání vzniku každé reklamované vady. Za tím účelem je objednatel povinen umožnit zástupci zhotovitele (technické kontrole kvality, obchodnímu zástupci a pověřeným pracovníkům) přístup k reklamovaným výrobkům nebo k jejich reklamovaným částem.
- 5.3. Při reklamaci zjevných vad, zjištěných při a po předání díla, a u vad skrytých je zhotovitel povinen zahájit reklamační řízení neprodleně. Zhotovitel je povinen nejpozději do 14 kalendářních dnů po obdržení reklamace dohodnout s objednatel přesné datum a místo prohlídky reklamovaných výrobků. V případě uznání reklamace bude současně písemně dohodnut způsob vyřízení reklamace a stanovena lhůta na odstranění vady. Reklamacie je zhotovitel povinen vyřídit do 30 pracovních dnů po obdržení reklamace. Havarijní stav je dle možnosti řešen v termínu do 48 hodin , případně do 24 hodin.
- 5.4. Každou oprávněnou reklamaci objednatele je zhotovitel povinen řešit ve spolupráci s objednatel, a to jedním z těchto způsobů:
- 5.4.1. dodáním chybějícího výrobku, nebo jeho části
- 5.4.2. opravou nebo odstraněním reklamované vady výrobku
- 5.4.3. výměnou vadného výrobku nebo jeho části za bezvadné
- 5.4.4. poskytnutím přiměřené slevy z ceny vadného výrobku.
- Na jednom výrobku lze poskytnout jen jeden z uvedených způsobů vyřízení reklamace. Veškeré další nároky (náklady na dopravu, ztrátu času, změny v harmonogramech prací atd..) objednatele na náhradu škody jsou vyloučeny.
- 5.5. Pokud objednatel neuplatní nárok na slevu z ceny za chybějící nebo vadné výrobky, anebo se na její výši neshodne se zhotovitelem, je zhotovitel povinen dodat vždy chybějící reklamované výrobky a oprávněnou reklamaci vyřídit způsobem 5.4.2 (opravou) nebo 5.4.3 (výměnou) dle vlastního uvážení.
- 5.6. Při dodání náhradního výrobku, nebo jeho části, je objednatel povinen na vlastní náklady vrátit původní vyměňovaný výrobek, nebo jeho část, zhotoviteli a to ve stavu, ve kterém byl původně dodán.
- 5.7. Reklamační nároky jsou omezeny na skutečné vady na výrobku a ve své výši jsou omezeny na hodnotu reklamovaného výrobku.
- 5.8. V případě neoprávněné reklamace je zhotovitel oprávněn účtovat kupujícímu náklady spojené s posouzením oprávněnosti této reklamace (zkoušky nezávislých laboratoří, cestovné, apod.).

Mimozáruční oprava a podmínky jejího provedení jsou předmětem nové dohody obou stran.

6. Záruky

- 6.1. Záruka na dodané zboží a služby počíná běžet dnem předání a převzetí díla. Prohlašuji reklamační řízení nemá vliv na povinnost kupujícího zaplatit cenu za zboží a služby uvedenou ve smlouvě. Záruční doba neběží po dobu uznaného reklamačního řízení.
- 6.2. Zhotovitel poskytuje na výrobky prodlouženou **záruční lhůtu v délce 60 měsíců** (není-li ve smlouvě uvedeno jinak). **Záruku v délce 24 měsíců** (není-li ve smlouvě uvedeno jinak) poskytuje zhotovitel na:
- 6.2.1. dveřní rozvory a dveřní kování včetně zámkových vložek a klíčů
- 6.2.2. vitráže a ozdobné výplně vchodových dveří
- 6.2.3. veškeré typy dveřních a světlíkových zavíračů
- 6.2.4. veškeré typy rolet a garážových vrat
- 6.2.5. žaluzie, sítě proti hmyzu a parapetní desky vnitřní a vnější
- 6.2.6. veškeré prováděné služby
- 6.3. Omezení záruky jsou pouze u některých specifických vlastností výrobků uvedených v tomto reklamačním řádu, zejména v bodě 2.2, 6.4 a 6.5 a nemohou být předmětem reklamace.
- 6.4. Při seřizení výrobků na kování se nejedná o reklamaci a tato služba je poskytována bezplatně ve lhůtě 6-ti měsíci od předání a převzetí díla v samostatně sjednaném termínu.
- 6.5. Z reklamací jsou vyloučeny a za závadu se nepovažují charakteristické fyzikální znaky skla jako jsou: výskyt interferencí, efekt dvojskel, anizotropie u tvrzených skel, kondenzace na vnějších plochách (rosení), snášlivost izolačních skel, barva ornamentu.
- 6.6. Z reklamací jsou vyloučeny nároky na zachování U_g prosklení dle deklarovaných vlastností (protokolů a certifikátů) při použití hliníkových meziskelních mřížek, dále při změně šířky distančního rámečku za použití specifických druhů tabulového skla jiné šířky při zachování celkové tloušťky skla.
- 6.7. Záruka na zboží je podmíněna jeho správnou přepravou, skladováním, manipulací a odbornou montáží dle všeobecně platných předpisů.
- 6.8. Záruční podmínky společnosti **AZ OKNA a.s.** jsou vydány v souladu s obchodním, resp. občanským zákoníkem, v platném znění .

Naší snahou je Vaše maximální spokojenost s našimi výrobky spojená s příjemným vědomím, že je o ně dlouhodobě postaráno Vaší péčí podle našich výše uvedených doporučení, jakož i našim servisem v době záruky i po jejím ukončení.

AZ[®] OKNA a.s.

Příjemné bydlení s okny vyrobené firmou **AZ OKNA a.s.**. Vám přeji pracovníci společnosti.

Ve Veselí nad Moravou , platnost ode dne 01.04.2009 do vydání nového reklamačního řádu.

AZ OKNA a.s.

Kollárova 1693
698 01 Veselí nad Moravou
č.ú. 86 24 73 10 0297 / 0100 KB
Hodonín
IBAN : CZ10100000354642520217

tel. 518 344 642
fax. 518 344 643
www.azokna.cz
email: servis@azokna.cz

IČO : 269 057 36 DIČ : CZ 269 057 36
Obchodní firma je registrována u Krajského soudu v Brně, oddíl C , vložka 44132