

## Reklamační řád a záruční podmínky č. 201402

### 1. Podmínky a způsob reklamace

Reklamovat lze okna a dveře dodané od firmy eOkno spol. s r. o., Tasov č.p. 245, 675 79 Tasov, IČ: 26904187, DIČ: CZ26904187, zapsáno v OR: Brno oddíl C, vložka 44313, www.eokno.cz, e-mail: eokno@eokno.cz, mobil 602 723 930. Uvedené údaje slouží také pro uplatnění reklamace.

Reklamaci je nutno podat písemně doporučeným dopisem, nebo 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. Při podání reklamace je rovněž nutné doložit kopii Cenové nabídky od se společností eOkno spol. s r.o. Podmínkou přijetí reklamace a její vyřízení, v případě uznání její oprávněnosti, je plné uhrazení závazků zákazníka vůči společnosti eOkno spol. s r.o.

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 30-ti dnů od nahlášení (klimatické podmínky apod.).

V případě, že zákazníkem reklamovaná vada není uznána jako oprávněná, je společnost eOkno spol. s r.o. oprávněna požadovat veškeré vynaložené náklady spojené s vyřizováním reklamace (cestovné, poštovné, soudní a správní poplatky, provozní náklady, náklady na příp. znalecké posudky atd.).

### 2. Záruční doba a podmínky pro uplatnění záruky

Záruční doba na výrobky je 36 (slovy třicetšest) měsíců ode dne expedice a dodání zboží objednateli. Záruka se vztahuje na všechny prvky použité na výrobu, tj. na dřevěný materiál, celoobvodové kování, rámovou a křídlovou okapnici. Na povrchovou úpravu je záruka 36 (slovy třicetšest) měsíců.

Výjimkou jsou doplňky, kde se záruka řídí délkou záruční doby, kterou poskytují subdodavatelé těchto prvků.

Záruční doba 2 roky:

- ⇒ vrchní kování – okenní kliky, kliky dveří, koule a madla, uzamykací mechanismy dveří
- ⇒ žaluzie, rolety (veškerá stínící technika), okenní a dveřní sítě
- ⇒ vnější a vnitřní parapety, dřevěné kazety do vchodových dveří, okenice
- ⇒ stavební a montážní práce tvořící součást dodávky

V případě uplatnění záruční odpovědnosti za vyskytnuté vady a v případě bude-li závada uznána, tak se prodlužuje záruční doba reklamovaného dílce o dobu, která uplyne od uplatnění záruky po termín, kdy je závada odstraněna.

Není-li uplatněná závada uznána a prokáže-li se cizí zavinění nebo jiný vliv, hradí odběratel dodavateli veškeré náklady s tím spojené.

Kupující je povinen zjištěné závady oznámit prodejci bez zbytečného odkladu, zejména nesmí zhoršovat závadu dalším užíváním nebo neodbornými zásahy.

Zhotovitel tímto vyzývá objednavatele, aby si veškeré doklady prokazující zakoupení výrobku pečlivě uschovali pro případné reklamační řízení.

**Na přání zákazníka byla na celé zakázce aplikována povrchová úprava oleji PNZ, což je technologie, která napouští materiál "rám, křídlo, pevné zasklení, atd." do hloubky, to znamená, že na povrchu výrobku nebude vytvořena vrstva lazurového filmu.** Specifické ošetřování a obnova se provádí dle návodu na údržbu povrchové úpravy DOMINO - PNZ Quatro č.201403.

Nezbytnou podmínkou úspěšné reklamace je, aby objednatel užíval výrobky v souladu:

- s návodem o údržbě kování a ošetřování
- s návodem o údržbě povrchové úpravy

Záruka se nevztahuje:

- na poškození způsobená vysokou vlhkostí v prostorách,
- na vzniklé škody, kde se prokáže cizí zavinění a další obecně platné příčiny a vlivy tak, jak je vymezuje Obchodní zákoník,
- na závady vzniklé neodbornou montáží, seřizením a nesprávnou údržbou,
- na mechanické poškození oken, zvláště vrchního kování, ostrými předměty (klíči, prsteny, apod.) a dále nedodržením postupů v návodu na používání, ošetřování a údržbě oken, hrubém zacházení s výrobky a nedodržením ventilačního režimu, který se projeví výskytem kondenzátu na sklech, či profilu,
- jako reklamační závadu nelze uznat, nebude-li při objednání jedné zakázky na více etap stejný odstín barev přírodních lazur, stejně tak jako barevné rozdíly délkově napojovaného materiálu a drobně estetické odchylky na nepodhledových plochách a drobné vysprávký pohledových ploch za pomoci lodiček a tmelů,
- na okenní a dveřní kování znečištění omítkou, maltou, apod.,
- na eloxované prvky (okapnice, parapety, opláštění Al) poškozené vlivem reakce s omítkou, maltou, apod.
- na tzv. extruzní čáry u hliníkových výrobků s povrchovou úpravou elox
- pokud byla objednateli poskytnuta na výrobky sleva z důvodu vady, která nebrání řádnému užívání výrobku, nelze tuto vadu reklamovat.