

# Reklamační řád

## Všeobecná ustanovení:

1. Tento reklamační řád upravuje postup společnosti VPO Protivanov, a.s., IČ 29001765, se sídlem Boskovická 250, 798 48 Protivanov, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským osudem v Brně pod sp. zn. B 5984, (dále jen „Dodavatel“) při řešení reklamací jejími Zákazníky, jimiž jsou zejména kupující dle příslušných kupních smluv a objednatelé dle příslušných smluv o dílo, a vzájemná práva Dodavatele a Zákazníka.
2. Hovoří-li se v tomto reklamačním řádu o zboží, považuje se za něj i provedené dílo, není-li výslovně stanoveno jinak.
3. Tento reklamační řád se vztahuje na všechny reklamace, ať již se jedná o vytknutí vad zboží při nebo po předání či o uplatnění práv ze záruky, to vše bez ohledu na to, na základě jakého právního titulu (dále jen „smlouva“) bylo Zákazníkovi zboží dodáno.
4. Za Dodavatele vyřizuje reklamace specializovaná servisní firma šenk REALIZACE s.r.o., IČ 07629788, která je oprávněna právně i fakticky jednat za Dodavatele ve všech záležitostech souvisejících s reklamací včetně odstranění vytknutých vad.

## Vady zboží, záruční doba:

1. Záruční doba a její podmínky se u jednotlivých druhů zboží liší a je stanovena u každého druhu zboží v následujícím odstavci. V případě, že délka záruční doby a/nebo podmínky záruky jsou uvedeny ve smlouvě a/nebo v kalkulaci smlouvy odlišně od tohoto reklamačního řádu, platí úprava ve smlouvě, následně úprava v kalkulaci smlouvy.
2. Délky záručních dob u jednotlivých druhů zboží jsou následující:

Záruka 120 měsíců na panely garážových vrat Lomax - Home, Delta, Praktik a Excellent.

Záruka 60 měsíců na:

- povrchovou úpravu profilů plastových, hliníkových a dřevěných oken, dveří a HST portálů, jejich výplní tj. skel a sendvičových panelů
- venkovní žaluzie a venkovní rolety Lomax,
- Lomax privátní stropní a bránové pohony Marantec,
- Lomax křídlová vrata LT50 a screeanové rolety Lomax.

Záruka 24 měsíců na kování a nepohyblivé části vrat HOME, DELTA, EXCELENT a PRAKTIK. V případě podmínkou každoroční servisní prohlídky a servisu po dobu trvání záruční doby se záruční doba prodlužuje na 120 měsíců.

Záruka 24 měsíců u výrobků LOMAX na:

- průmyslové boční pohony Marantec řady DYNAMIC, STAC, STA, STA FU, STA SG,
- pohony CAME,
- průmyslový boční pohon GFA,
- pohyblivé části a komponenty výrobků LOMAX (kolečka, panty, lanka, pružiny, kování, spodní/horní guma), omega profil, creative motivy, ALW sekce, integrované dveře,

- barevné provedení mokrou cestou RAL/NCS/DTM,
- kaširování standardní/nestandardní – renolit folie na plechu hladká 06,
- provedení Decor, provedení hladká 06,
- barevné provedení na plechu stucco
- privátní rolovací vrata GV77a protiprůvanové pásy

Záruka 24 měsíců na:

- funkčnost a ostatní části oken, dveří a HST portálů, tj. kování, odnímatelné komponenty oken a dveří (kliky, samozavírače, pákové ovladače, vložky, zámky), mechanické/pohyblivé části oken, dveří a HST portálů, těsnění, krytky, spojovníky, příslušenství,
- parapety,
- žaluzie,
- sítě proti hmyzu,
- ostatní typy garážových vrat výše neuvedené,
- ostatní venkovní stínění výše neuvedené,
- montážní práce (montáž, zednické zapravení, vícepráce)

Uvedené záruční doby jsou platné pouze v případě, že není ve smlouvě uvedeno něco jiného a že se nejedná o vady vyloučené z reklamací uvedené ve smlouvě. Zároveň se záruky se nevztahují na seřizení zabudovaných výrobků.

Na ostatní shora neuvedené zboží či služby se neposkytuje záruka.

3. Záruční doba začíná běžet dnem následujícím po dni převzetí zboží, resp. dnem následujícím po dni, kdy se zákazník nedostavil k převzetí zboží, ačkoli byl Dodavatelem k převzetí zboží vyzván. V případě provádění opravy zboží nepočíná běžet nová záruční doba.
4. Dodavatel odpovídá Zákazníkovi za to, že zboží je ve shodě se smlouvou, zejména, že je bez vad, a že v tomto stavu zůstane po celou dobu trvání záruční doby, nejedná-li se o případ, na nějž se záruka nevztahuje. Shodou se smlouvou se rozumí, že zboží má jakost a užité vlastnosti smlouvou požadované, Dodavatelem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který Dodavatel pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.
5. V případě, že zboží při převzetí Zákazníkem vykazuje rozpory se smlouvou (dále jen „vady“), má Zákazník právo na to, aby Dodavatel bezplatně a bez zbytečného odkladu vady odstranil.
6. Za vady se nepovažují odchylky od běžné jakosti či od technických norem uvedené ve smlouvě či v jejích přílohách a skutečnosti uvedené v tomto reklamačním řádu. Jiné odchylky jsou vadami.
7. Za vady se nepovažují vady vyloučené z možnosti reklamace uvedené v tomto reklamačním řádu.
8. Záruka se nevztahuje na opotřebení zboží jeho běžným používáním, na poškození zboží, k němuž došlo jeho užíváním v rozporu s účelem, k němuž je určeno, na

poškození zboží vzniklé užíváním či údržbou zboží v rozporu s návodem k údržbě a obsluze a na poškození způsobené jednáním Zákazníka či třetí osoby nebo v důsledku vyšší moci. Další vyloučení ze záruky jsou stanovena ve smlouvě a v tomto reklamačním řádu. Za vyloučení ze záruky se vždy považují vady vyloučené z možnosti reklamace.

#### Uplatnění práv z vad (reklamace):

1. Práva z vad Zákazník uplatňuje především vyplněním on-line reklamačního formuláře nacházejícího se na internetových stránkách společnosti šenk REALIZACE s.r.o. <https://www.senk-realizace.cz/reklamace>. Zákazník může práva z vad uplatnit i osobně na kterékoli provozovně či obchodním místě Dodavatele (jejich seznam je uveden na internetových stránkách Dodavatele), písemným podáním doručeným Dodavateli (i e-mailem) či telefonicky na telefonním čísle uvedeném na uvedených internetových stránkách. Vhodné je přiložení fotografií dokumentujících závadu.
2. Reklamace podaná prostřednictvím on-line formuláře, telefonicky nebo osobně je uplatněna okamžikem jejího podání, reklamace zaslaná písemně okamžikem jejího doručení Dodavateli.
3. Vady musí být vytknuty bez zbytečného odkladu poté, kdy se o jejich vzniku či existenci při vynaložení běžné péče Zákazník mohl dozvědět. Vady vzniklé v záruční době musí být zároveň uplatněny nejpozději v poslední den trvání záruční doby. Zhotovitel zamítne vady uplatněné opožděně.
4. Zákazník při uplatnění práv z vad (reklamaci) musí uvést zejména své jméno, popis vady, číslo zakázky, popř. tuto jiným způsobem nezaměnitelně identifikovat, a telefonický kontakt na sebe, popř. e-mailovou adresu.
5. Dodavatel vydá Zákazníkovi – spotřebiteli při uplatnění vady bez zbytečného odkladu po jejím uplatnění potvrzení o jejím uplatnění.
6. V případě vrácení reklamovaného zboží je vhodné zboží zasílat v originálním obalu nebo vyhovujícím přepravním obalům, protože Dodavatel neručí za případné mechanické poškození před přijetím reklamovaného zboží.
7. V případě oprávněné reklamace má Zákazník právo na náhradu svých nákladů účelně vynaložených ve spojení s reklamací, jejichž vznik Dodavateli doloží.

#### Vyřízení reklamace:

1. Dodavatel posoudí oprávněnost reklamace vady a po posouzení vyrozumí Zákazníka telefonicky, osobně či e-mailem o způsobu vyřízení reklamace.
2. V případě požadavku Dodavatele na upřesnění vady či doložení dalších podkladů týkajících se uplatněné vady potřebných k jejímu posouzení a/nebo vyřízení reklamace, je Zákazník povinen tomuto požadavku bez zbytečného odkladu vyhovět.
3. Reklamaci vyřídí Dodavatel u Zákazníka – spotřebitele nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, není-li ve smlouvě sjednána kratší lhůta nebo nebrání-li tomu jiná technická překážka – v takovém případě bude se Zákazníkem dohodnuta lhůta na odstranění vady. Vadu odstraní Zákazníkovi – spotřebiteli Dodavatel způsobem podle volby Zákazníka, pokud ji Zákazník učinil, jinak dle volby Dodavatele, zpravidla ve stejné lhůtě.

Jen pokud by to nebylo z technologických důvodů možné (vzhledem k postupu stavby, počasí, termínu dodání materiálu apod.) odstraní Dodavatel vadu v co nejkratší lhůtě.

4. Termín a způsob vyřízení reklamace a odstranění vady Zákazníkoví, který není spotřebitel, je sjednán ve smlouvě.
5. Pokud je k posouzení vady nutná součinnost Zákazníka (např. v případě nutné prohlídky zabudovaných prvků), je Zákazník povinen tuto součinnost poskytnout – vpustit v dohodnutý termín technika Dodavatele na místo apod. V případě, že tuto součinnost v potřebném rozsahu Zákazník bez zbytečného odkladu neposkytne, prodlužuje se doba odstranění vady o dobu prodlení Zákazníka s poskytnutím součinnosti. Při plánování výjezdů servisní technik Dodavatele o plánované návštěvě předem Zákazníka informuje (telefonicky/SMS/e-mail).
6. Při návštěvě servisního technika vždy Zákazník předloží doklady od zakázky pro kontrolu platnosti záruky, a to minimálně předávací protokol a daňový doklad (fakturu).
7. K odstranění vady opravou či výměnou zboží je nutná součinnost Zákazníka. V případě, že tuto součinnost v potřebném rozsahu Zákazník bez zbytečného odkladu neposkytne a/nebo Zákazník nevyhoví požadavku Dodavatele na upřesnění vady či doložení dalších podkladů, prodlužuje se doba odstranění vady o dobu prodlení Zákazníka s poskytnutím součinnosti a/nebo upřesněním vady či doložením dalších podkladů.
8. Servisní zákroky provádí Zákazník sám dle návodů na seřízení výrobku nebo si objedná formou placené služby. V případě, že Zákazník nahlásí reklamaci, která má charakter servisního zákroku, je tato služba zpoplatněna. O tomto servisní technik Zákazníka před zahájením servisního zákroku informuje včetně předpokládané ceny. Nesouhlasí-li Zákazník s takovým řešením či jeho předpokládanou cenou, nebude servisní zákrok proveden.

#### Vady vyloučené z možnosti reklamace

Vady vyloučené z možnosti reklamace nejsou vadami ve smyslu příslušné smlouvy a není je tak možno uplatnit jako vady, a to ani v rámci smluvní záruky. Jedná se o případy specifikované v tomto reklamačním řádu (zejména v této jeho části) či ve smlouvě.

#### *Nereklamovatelné vady:*

1. Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání zboží.
2. Nelze reklamovat poškození vzniklá neodborným seřízením, nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí zboží, viz návody na seřízení.
3. Za nereklamovatelné vady se považují poškození vzniklá neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí zboží (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než prodejce nebo jeho smluvní partner a montáž nebyla provedena dle technologického postupu).
4. Nelze reklamovat poškození způsobená používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku (např. vady projektu a materiálů používaných na stavbě), dále poškození vzniklá v souvislosti se specifickými místními podmínkami (např. zvýšená prašnost, emise,

vlhkost - způsobující orosení skel či rámu z interiéru) či poškození způsobená nevhodným užíváním výrobku (např. polepení skel folií, stavění nábytku do těsně blízkosti oken atd.)

5. Za reklamovatelnou vadu není možné považovat poškození v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (požáry, kroupy, záplavy, zemětřesení, vichřice, spady popílků, pylu, kyselých dešťů a podobně).
6. Nelze reklamovat poškození vzniklá 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), a s tím související poškození parapetů v důsledku působení kondenzátu a případný následný růst plísní atd.
7. Nereklamovatelnou vadou je barevný nesoulad stejných barev aplikovaných na různé materiály či různými technologiemi (profily, výplně, krytky kování atd.)
8. Bude-li nefunkčnost výrobku odstranitelná pouhým seřízením výrobku v souladu s návodem pro používání výrobku, nejedná se o vadu plnění a případné odstranění této nefunkčnosti Dodavatelem nebude považováno za reklamaci, ale bude placeným servisním zákrokem. Ceny prací, náhradních dílů a materiálu budou účtovány dle cen Dodavatele aktuálních ke dni provedení takového zásahu a na vyžádání je Dodavatel Zákazníkovi sdělí.
9. Není možné reklamovat poškození na prvcích, které nějakým způsobem přesahují technické normy a byly vyráběny na výslovné přání Zákazníka.
10. Estetické (vzhledové) vady oken PVC, AL a dřevo se hodnotí při pohledu ze vzdálenosti v exteriéru 5m a v interiéru 3 m ve funkčním směru běžného použití. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné a nepůsobí rušivě, nejsou reklamovatelné. Reklamovatelné jsou vady, jež brání řádnému užívání zboží či díla a znehodnocují jeho fyzický stav. Další posuzování se provádí podle směrnice ČKLOP č. S 02/2013 dostupné on-line.

#### *Vady profilů vyloučené z možnosti reklamace:*

1. Za reklamovatelnou vadu nelze považovat znehodnocení PVC a AL profilu vzniklé v důsledku pozdně odstraněné ochranné folie (folii je nutné odstranit ihned po montáži). Důvod okamžitého odstranění ochranné folie je zjištění extruzních vad profilů co nejdříve po instalaci aby se mohli vadné výrobky vyměnit před provedením následných prací jako je zednické zapravení, fasáda a dlažba.
2. Za reklamovatelnou vadu u hliníkových výrobků s povrchovou úpravou Elox nelze považovat tzv. extruzní čáry.
3. Dále za reklamovatelnou vadu u hliníkových výrobků nelze považovat jakékoliv barevné vady na plastových izolátorech křidel a rámu.
4. U dřevěných oken a dveří po jejich zabudování je v průběhu výstavby nutno zabezpečit důsledné a pravidelné odvětrání prostor, ve kterých jsou nainstalovány. Hodnota vzdušné vlhkosti uvnitř objektu by neměla překročit 60% RH, aby nedošlo k poškození přírodního materiálu (dřeva), ze kterého jsou výplně otvorů vyrobeny. V případě příliš vysoké vzdušné vlhkosti dochází k nadměrnému vstupu vlhkosti do profilu a může dojít

k rozměrovým změnám (tzv. nabobtnání vlivem vlhkosti). Následně hrozí separace venkovního nátěru (odlupování laku), praskání spojů apod. Při nedodržení správných hodnot vlhkosti prostředí nelze tyto jevy považovat za vadu výrobku a jejich reklamace nebude uznána. Nedoporučujeme provádět vlhké stavební procesy (omítky, podlahy apod.) v zimním období, tj. od 1.11 do 31.3., z důvodu nebezpečí vzniku vysoké relativní vlhkosti uvnitř objektů. Zákazník bere na vědomí, že jemu předloženy vzorník barev nebo vzorky výrobků na prodejních místech slouží k výběru odstínu lazury, avšak skutečný výsledný odstín lazury na dodaných výplních otvorů nemusí zcela přesně souhlasit s vybranou variantou. Jako reklamaci nelze uznat barevnou rozdílnost nového a dříve dodaného prvku. Lazura je vystavena ultrafialovému záření, které působí přes povrchovou úpravu až na lignin, který je součástí dřeva a vlivem UV záření tmavne. Povolené vysprávký dřevěných profilů určených k povrchové úpravě lazurovacími a krycími laky jsou: výsrava lodičkou, tmelem.

5. Dřevo je nehomogenní materiál, rozdíly v barvě a struktuře na povrchu dřeva jsou přirozenými vlastnostmi dřeva, a proto nemohou být důvodem k reklamaci, stejně tak přirozené vady dřeva, jako smolníky atd.
6. Za reklamovatelnou vadu nelze považovat viditelnost bezchybného délkového nastavení dřeva.
7. Povrchová úprava u tropické dřeviny 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 jejich výskyt není důvodem k reklamaci.

#### *Vady skla vyloučené z možnosti reklamace*

1. Nelze reklamovat rezonující meziskelní příčky ani návaznosti meziskelních příček v jednotlivých sklech sestav.
2. Samovolně prasklé sklo lze uznat do 7 dnů po montáži. To neplatí v případě termického lomu. Škrábance na skle či jiná viditelná poškození skla existující při předání zboží (praskliny apod.) je možno reklamovat pouze v případě, že jsou vytknuty při převzetí.
3. Za reklamovatelnou vadu nelze považovat rozdílný odlesk a zabarvení skloviny u skel z různých dodávek při dodržení stejné objednacích specifikace.
4. Optické vady jsou zjišťovány postupem uvedeným v ČSN EN 572-2 čl. 5.2.1. Viditelné vady jsou zjišťovány prohlížením. Zkoušená tabule se umístí svisle před černou matnou plochu a za světelných podmínek podobných rozptýlenému dennímu světlu je prohlížena. Směr prohlížení je kolmo k povrchu skla.
5. Na posuzování vad skel odkazuje dokument výrobce skel AGC Fenestra a.s. „Kvalitativní specifikace výrobku“ dostupný online na internetových stránkách tohoto výrobce skel.
6. Sklo není ve své ploše homogenní materiál. Při orosení se rýsují veškeré anomálie skla. Jedná se o technologické stopy na struktuře skla, které nebrání průhledu a tyto vady nelze reklamovat. Sklo se posuzuje v suchém stavu ze vzdálenosti 1,5 m. Dovolovaný rozsah vad na 1m<sup>2</sup> skla je uveden v tabulce:

Bubliny a bodová poškození uzavřené průhledné	do 0,6 mm bez omezení, nikoliv však ve shlcích do 2 mm - 4 ks do 3 mm - 2 ks do 5 mm - 2 ks
Bubliny a bodová poškození uzavřené a neprůhledné	nepovolují se
Kamínky	nepovolují se
Škrábance vlasové	do 20 mm bez omezení nikoliv však ve shlcích do 50 mm - 7 ks do 100 mm - 5 ks
Škrábance hrubé	nepovolují se

Vysvětlení pojmů:

Škrábanec vlasový – ostré mechanické poškození povrchu skla ve tvaru čáry, zjištěné jen zevrubnou prohlídkou (provádí se pod jakýmkoliv úhlem a z jakékoliv vzdálenosti).

Škrábanec hrubý - ostré mechanické poškození povrchu skla ve tvaru čáry, k jejímuž zjištění není třeba zevrubné prohlídky.

#### *Vady parapetů vyloučené z možnosti reklamace*

Parapety jsou dekorativní prvek a nejsou určeny k nadměrnému zatěžování. Za závadu se nepovažuje jakékoliv povrchové poškození vnějších i vnitřních parapetů vzniklé po předání zboží či díla.

- vadou není rozdílný odstín barev u dodávek v různých časových obdobích

#### *Vady žaluzií vyloučené z možnosti reklamace*

Za vadu se nepovažuje:

1. částečné nebo celkové opotřebení výrobku,
2. nedoklápění lamel (při posouzení se vychází z pravidla, že skrz žaluzii nesmí být mezi lamelami při kolmém pohledu vidět na rovinu skla),
3. rozdílnost doklápění lamel jednotlivých žaluzií,
4. mechanické poškození jednotlivých dílů žaluzií,
5. světelná netěsnost po stranách žaluzie mezi lamelami a zasklívací lištou, pokud nepřesahuje max. přípustnou toleranci 5 mm (měřena nejmenší vzdálenost lamela – zasklívací lišta),

6. šikmý chod v horizontální rovině. Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou +/- 5 mm.

Žaluzie nejsou určeny k celkovému zatemnění (pokud se nejedná o speciální zakázku, kde je to uvedeno).

#### *Vady sítí vyloučené z možnosti reklamace*

Za vady se nepovažují:

1. částečně netěsnosti sítě na straně srázu v horní a dolní části dvoukřídlého okna (u štulpu),
2. mezera menší nežli 2 mm mezi přitlačnou plochou (rámu, kartáče, těsnění) sítě a rámem okna.

#### *Vady venkovních rolet vyloučené z možnosti reklamace*

Délka vodicích lišt standardně končí na spodním okraji rámu okna a nedosahuje na venkovní parapet, pokud si Zákazník jiné provedení smluvně neobjednal.

#### *Vady montážních a zednických prací vyloučené z možnosti reklamace*

Pokud jsou montážní práce:

1. provedeny v souladu s technologickými postupy montáže,
2. nebo odpovídají standardům pro zabudování prvků v oblasti otvorových výplní a příslušenství,
3. nebo jsou v souladu s doporučeními či návody dodavatelů montážních prostředků či materiálů,
4. nebo odpovídají všeobecnému stavu techniky

jsou vyloučeny z reklamace.

Za vady se dále nepovažují:

1. vlasové trhliny na zednickém zapravení (po zafilcování),
2. nerovné hrany ostění, pokud takové byly již před vybouráním původního prvku,
3. opadávání okolních omítek z důvodů jeho stavu před montáží, pokud není v ceně penetrace či jiná předúprava.

#### Závěrečná ustanovení:

1. Zákazník zajistí i v případě vyřizování reklamace a odstraňování vady na vlastní náklady přiměřené zakrytí podlah nebo míst, které by mohly být mechanicky či jinak poškozeny při demontáži, montáži a zednickém zapravení výrobku, pokud nebylo sjednáno jinak. V případě, že Zákazník tuto svoji povinnost nesplní, neodpovídá Dodavatel za jakékoli poškození při demontáži, montáži a zednickém zapravení.



2. Zákazník je povinen na výzvu Dodavatele převzít zboží s odstraněnou vadou a písemně potvrdit Dodavateli toto převzetí (odstranění vady), a to zpravidla podpisem reklamačního protokolu.
3. V případě rozporu mezi tímto reklamačním řádem a smlouvou mají přednost ustanovení smlouvy.
4. Veškeré návody ke zboží, jeho obsluze, údržbě, seřízení atd., jsou umístěny na internetových stránkách Dodavatele [www.vpo.cz](http://www.vpo.cz).
5. Otázky neupravené tímto reklamačním řádem se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy České republiky.

V Protivanově dne .....

za VPO Protivanov, a.s.  
Helena Šustrová  
předseda představenstva