

Reklamační řád



OBSAH

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ
2. PLATNOST REKLAMAČNÍHO ŘÁDU
3. UPLATNĚNÍ REKLAMACE
 - 3.1. Místo a způsob uplatnění reklamace
 - 3.2. Postup uplatnění reklamace
 - 3.3. Lhůta pro vyřízení reklamace
 - 3.4. Vyřízení reklamace
4. OSTATNÍ USTANOVENÍ

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- (1) Tento reklamační řád stanoví závazná pravidla pro uplatňování reklamací a obsahuje informace týkající se zvláštních podmínek reklamací výrobků, které společnost OKNOTHERM spol. s r. o. (dále jen „**společnost OKNOTHERM**“) vyrobila a dodala, případně namontovala svým zákazníkům (dále jen „**Reklamační řád**“). Společnost OKNOTHERM dále stanovila v návaznosti na tento Reklamační řád záruční podmínky pro poskytované záruky za jakost (dále také jen „**Záruční podmínky**“).
- (2) Uplatňování práv z důvodu vadného plnění, zákonné záruky, z důvodu nedostatku jakosti při převzetí nebo smluvní záruky ohledně výrobků a služeb poskytovaných společností OKNOTHERM všem jejím zákazníkům (dále jen „**Zákazník**“) se dále řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (v případech, kdy je Zákazníkem spotřebitel) a kupní smlouvou/smlouvou o dílo, která byla uzavřena se Zákazníkem.

Zákazníkem se rozumí kupující (v případě kupní smlouvy) nebo objednatel (v případě smlouvy o dílo) bez ohledu na to, zda se jedná o podnikatele či spotřebitele. Spotřebitelem se rozumí každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem (dále jen „**Zákazník – spotřebitel**“).

- (3) V případě rozporu mezi kupní smlouvou/smlouvou o dílo (dále jen dle kontextu „**Smlouva**“ nebo „**Kupní smlouva**“ nebo „**Smlouva o dílo**“) a tímto Reklamačním řádem či Záručními podmínkami platí ustanovení příslušné Smlouvy. V případech neupravených příslušnou Smlouvou, platí tento Reklamační řád a Záruční podmínky a ustanovení výše uvedených právních předpisů.
- (4) Aktuální znění tohoto Reklamačního řádu a Záručních podmínek je k dispozici na internetových stránkách společnosti OKNOTHERM (<http://www.oknotherm.cz>). V tištěné formě jsou k dispozici na všech pobočkách a obchodních zastoupeních společnosti OKNOTHERM.

2. PLATNOST A ÚČINNOST REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

- (1) Reklamační řád nabývá účinnosti od 01. 06. 2025 a platí pro vyřizování reklamací podaných Zákazníkem, který má uzavřenou Kupní smlouvu nebo Smlouvu o dílo se společností OKNOTHERM.

3. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

3.1. Místo a způsob uplatnění reklamace

- (1) Reklamace se uplatňuje po zjištění vady prostřednictvím formuláře na internetových stránkách OKNOTHERM (<http://www.oknotherm.cz/servis-reklamace>) nebo písemně na e-mailovou adresu reklamace@oknotherm.cz nebo písemně doporučeným dopisem (OKNOTHERM spol. s r.o., Linecká 377, 382 41 Kaplice) nebo telefonicky (tel. čísla uvedena na <http://www.oknotherm.cz/servis-reklamace>) nebo osobně na obchodních zastoupeních společnosti Oknotherm. Zákazník zjištěné vady je povinen oznámit bez zbytečného odkladu poté, co je zjistil nebo měl zjistit, a zároveň je povinen provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod.
- (2) Při podání reklamace se uvádí následující údaje:
 - zakázkové číslo

- podrobný popis reklamované vady (nestačí pouhé konstatování vady, je třeba specifikovat, v čem vada spočívá)
 - preferovaný způsob vyřízení reklamace
 - telefonní a e-mailový kontakt osoby uplatňující reklamaci
 - adresa místa plnění (montáže, resp. místa zabudování otvorové výplně)
 - pokud Zákazník uplatňuje reklamaci písemně nebo prostřednictvím internetových stránek, je nutno doložit fotografie viditelně zobrazené vady
- (3) Společnost OKNOTHERM vydá Zákazníkovi – spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, a kontaktní údaje pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Potvrzení bude zasláno Zákazníkovi e-mailem (popř. SMS) bezprostředně po přijetí reklamace.

3.2. Postup uplatnění reklamace

- (1) Po přijetí reklamace bude Zákazníka kontaktovat reklamační technik, který po dohodě se Zákazníkem stanoví datum pro posouzení reklamace na adrese místa plnění (montáže, resp. místa zabudování otvorové výplně). Předmět reklamace bude posouzen reklamačním technikem, který rozhodne o reklamaci (tj. o přijetí nebo odmítnutí reklamace).
- (2) V případě přijetí reklamace reklamačním technikem na místě, jsou k dispozici dva způsoby řešení:
- a) technik odstraní vady na místě a provede záznam o odstranění vad do reklamačního protokolu včetně potvrzení Zákazníkem o odstranění vad,
 - b) technik vady na místě neodstraní. Technik provede záznam o zjištění vady na místě do reklamačního protokolu a následně předá protokol na reklamační oddělení k dalšímu řešení vedoucímu k vyřízení reklamace.
 - c) zamítnutí

3.3. Lhůta pro vyřízení reklamace

- (1) Je-li Zákazník spotřebitel, vyřídí společnost OKNOTHERM reklamaci včetně odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se Zákazníkem – spotřebitelem; takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí této lhůty může Zákazník - spotřebitel od Smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
- (2) Třicetidenní lhůta dle předchozího odstavce není závazná v případě reklamace uplatněné Zákazníkem – podnikatelem, kdy o reklamaci bude rozhodnuto nejpozději do 40 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Zákazník – podnikatel nedohodne se společností OKNOTHERM na delší lhůtě. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.
- (3) Bez ohledu na výše uvedené si společnost OKNOTHERM v případě reklamace uplatněné Zákazníkem – podnikatelem vyhrazuje právo na prodloužení třicetidenní lhůty na vyřízení reklamace o dobu nezbytně potřebnou v případech, kdy:
- a) nelze vzhledem k charakteru závady, resp. místa jejího výskytu bezpečně provést veškeré úkony, spojené s vyřízením oprávněné reklamace (průběh jiných prací v místě reklamace, která nedovolují splnění lhůty 30 dní apod.),
 - b) není poskytnuta součinnost ze strany Zákazníka a není umožněno provedení veškerých úkonů spojených s vyřízením oprávněné reklamace nebo není umožněn přístup do míst, kde mají být práce spojené s odstraněním vad provedeny,
 - c) dojde se Zákazníkem k dohodě o možnosti provedení prací spojených s odstraněním vad v jiném (pozdějším) termínu, než je 30 dní od uplatnění reklamace, nebo dojde k takové dohodě, která vzniklou situaci řeší jiným způsobem,
 - d) není možno vyrobit novou část výrobku či výrobek nebo dodat nový díl či výrobek třetí stranou (zejména dodavatelem společnosti OKNOTHERM),

- e) není možno vlivem nepředvídatelných skutečností ovlivněných vyšší mocí nastoupit k plnění úkonů spojených s reklamací (např. klimatické podmínky).
- (4) V případech podle tohoto článku odst. (3), kdy nelze provést všechny potřebné úkony spojené s vyřízením reklamace, není společnost OKNOTHERM v prodlení s jejím vyřízením a doba potřebná ke splnění všech podmínek potřebných pro její uzavření není započítávána do třicetidenní lhůty, ve které má být vada odstraněna.
- (5) Uznané záruční vady u Zákazníků - podnikatelů, které Zákazník uplatnil z důvodu smluvní záruky přiznané Zákazníkovi ve Smlouvě, budou odstraněny následujícími způsoby:
- odstranění reklamovaných vad opravou vadných částí výrobku, jsou-li vady odstranitelné, nebo výměnou výrobku nebo výměnou jeho součástí, nebo
 - poskytnutím přiměřené slevy z ceny reklamovaného výrobku, pokud vady nejsou odstranitelné a nelze-li pro ni výrobek řádně užívat,
 - nebo poskytnutím přiměřené slevy na výrobek, který není dodán ve specifikaci, rozměrech a kvalitě podle Smlouvy, ale Zákazník si ho chce přesto ponechat,
- (6) Sleva uvedená v tomto článku odst. (5) je možná pouze do 10 % z celkové ceny neshodných prvků (částí) výrobku, není-li domluveno jinak. Poskytnutí slevy je považováno za kladné vyřízení reklamace, resp. reklamace je ukončena a na daný výrobek nebo část výrobku nelze již v budoucnu uplatňovat záruční dobu z titulu smluvní záruky.
- (7) Určení, zda nároky Zákazníka – podnikatele budou uspokojeny vyplacením slevy, a určení její výše, nebo určení, jestli se bude vadný výrobek opravovat nebo vyměňovat, záleží na posouzení společnosti OKNOTHERM a na dohodě se Zákazníkem.
- (8) Vady v případech, kdy je Zákazníkem spotřebitel, které Zákazník – spotřebitel uplatnil z důvodu zákonné záruky nebo z důvodu nedostatku jakosti při převzetí, mohou být odstraněny následujícími způsoby:
- bezplatné odstranění reklamované vady, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný
 - výměnou výrobku (tj. dodáním nového výrobku) nebo jeho součásti, případně dodáním chybějícího výrobku nebo jeho součásti, a to i v případě odstranitelné vady, kdy Zákazník nemůže výrobek řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný, nebo
 - poskytnutím přiměřené slevy z ceny reklamovaného výrobku, pokud
 - společnost OKNOTHERM vadu odmítla odstranit nebo ji neodstranila v přiměřené době, případně ji neodstranila v souladu s čl. 3.3. odst. (10) Reklamačního řádu
 - se vada projeví opakovaně,
 - je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
 - je z prohlášení společnosti OKNOTHERM nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Zákazníka
- (9) Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. Byla-li reklamace výrobku v záruční době vyřízena výměnou za nový výrobek nebo výměnou jeho součástí, záruční doba se prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace.
- (10) Je-li Zákazníkem spotřebitel a vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, společnost OKNOTHERM provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené
- (11) Je-li Zákazníkem spotřebitel, může v případech, za kterých může požadovat poskytnutí přiměřené slevy podle tohoto článku odst. (8) odstoupit od Smlouvy.

3.4. Vyřízení reklamace

- (1) O vyřízení je Zákazník informován e-mailem (popř. SMS) nebo písemně. Společnost OKNOTHERM vydá Zákazníkovi – spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
- (2) V případě neoprávněné reklamace bude reklamace zamítnuta s tím, že Zákazník bude informován společností OKNOTHERM o důvodech zamítnutí reklamace. Odstranění vady, ohledně které byla reklamace zamítnuta, je možné pouze na základě písemné objednávky Zákazníka. Na základě objednávky bude vada odstraněna na náklady Zákazníka, aniž by tato vada byla kryta zárukou. Odstranění vady si může zajistit Zákazník sám na vlastní náklady odbornou společností, která nepoškodí či neupraví daný výrobek. Reklamace bude zamítnuta, případně odmítnuta v případech poškození výrobku, které vzniklo nesprávným používáním nebo neodborným zásahem nebo v případě vad, které jsou vyloučeny z možnosti reklamace, nebo v případě, kdy je vada uplatněna po uplynutí záruční doby. Ostatní důvody pro zamítnutí reklamace je uvedeno v článku 3. odst. (3) a v článku 5. Záručních podmínek.
- (3) V případě, že Zákazníkem uplatněná vada není uznaná jako reklamace oprávněná, je společnost OKNOTHERM oprávněna požadovat veškeré vynaložené náklady spojené s vyřizováním reklamace (cestovné, poštovné, soudní a správní poplatky, provozní náklady, náklady na případné znalecké posudky nebo překladatele atd.).
- (4) Zákazník – spotřebitel má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovného, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s oprávněným uplatněním vad a byly vynaloženy skutečně a účelně. V případě odstoupení od Smlouvy z důvodu vady výrobku má Zákazník – spotřebitel také právo na úhradu nákladů v souvislosti s odstoupením od Smlouvy. Náklady na reklamaci, resp. účelně vynaložené náklady na uplatnění práva z vad, musí být uplatněny do jednoho měsíce po uplynutí záruční doby.
- (5) Zákazník – podnikatel má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovného, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s oprávněným uplatněním vad a byly vynaloženy skutečně a účelně pouze, pokud společnost OKNOTHERM toto právo na úhradu nutných nákladů Zákazníkovi – podnikateli přizná. Aplikace ustanovení § 1924 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku se pro případ Zákazníka – podnikatele vylučuje.
- (6) Při uplatnění a vyřizování reklamace může Zákazníka zastupovat jím zplnomocněný zástupce. Zplnomocněným zástupcem Zákazníka je taková osoba, která Zákazníka zastupuje při jednáních se společností OKNOTHERM a jeho zástupci. Tato osoba je společností OKNOTHERM považována za osobu Zákazníkem pověřenou, seznámenou se situací a jeho požadavky a kompetentní ke všem těmto úkonům a k předání veškerých informací a dokumentů Zákazníkovi. Za tuto osobu se považuje osoba, která je podepsaná na předávacím protokolu.

4. OSTATNÍ USTANOVENÍ

- (1) Výrobce deklaruje technické vlastnosti otvorových výplní uvedené na CE štítku daného výrobku při standardních klimatických podmínkách.
- (2) Za standardní klimatické podmínky se uvažuje teplota prostředí od -10°C do +30°C a relativní vlhkost vzduchu do 60 %, zabudované otvorové výplně jsou použity v objektech do výšky 100 m a situované do nadmořské výšky 1200 m n. m v mírném podnebném pásmu a síly větru o rychlosti do 49 km/h.
- (3) Při nestandardních podmínkách může dojít vlivem tepelné roztažnosti použitého materiálu (rám, křídlo) ke vzniku zvýšené netěsnosti (smrštění) nebo dotyku jednotlivých částí otvorové výplně (roztažení). Tento fyzikální jev lze odstranit seřízením otvorové výplně do doby navrácení standardních podmínek, a tudíž nelze jej uplatňovat jako reklamaci.
- (4) Vchodové dveře je nutno zamykat (otočením klíče do pozice zamknuto, nikoliv pouze zaskočením stříelky), jinak může dojít k prohnutí křídla vchodových dveří, a tudíž nelze prohnutí křídla uplatňovat jako reklamaci.

- (5) Použití otvorových výplní je do obytných, občanských a průmyslových objektů, vyjma průmyslových objektů s chemickým prostředím.
- (6) Za nestandardní klimatické podmínky jsou brány podmínky, které jsou mimo definované oblasti uvedené v tomto článku odstavci 2 a 3. Do nestandardních klimatických podmínek patří krupobití. V případě použití výrobků v nestandardních podmínkách je nutno tyto podmínky specifikovat, tak aby vyrobené výrobky společnosti OKNOTHERM a jejich montáž odpovídala specifikovanému prostředí.
- (7) Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v tomto Reklamačním řadu, se přihlíží k výrobním standardům v oboru výroby otvorových výplní, a ke všeobecnému stavu techniky.
- (8) Společnost OKNOTHERM neuzná žádné reklamace a vady, pokud podmínky pro použití výrobku nevyhovují technickým normám ČSN, resp. všeobecným montážním podmínkám, které jsou uznány pro použití daného druhu zboží.
- (9) Společnost OKNOTHERM upozorňuje Zákazníka, že společnost OKNOTHERM neručí za zajištění požadované výměny vzduchu v prostorách, ve kterých bude umístěn výrobek společnosti OKNOTHERM.
- (10) Výrobek, na který je uplatňována reklamace, musí být čistý (zbavený nečistot na vnitřním i vnějším povrchu). V případě, že reklamovaný výrobek nebude pro potřeby posouzení čistý, nebude reklamace posouzena a zákazníkovi budou vyúčtovány náklady spojené s marným posouzením (např. cestovní náklady, hodinová sazba pracovníka).
- (11) V rámci způsobu odstranění reklamace si výrobce vyhrazuje právo provést úpravu konstrukčního řešení otvorové výplně bez souhlasu zákazníka při zachování funkčních požadavků na výrobek. Úpravou konstrukčního řešení může dojít k vizuální změně otvorové výplně (např. změna členění okna/dveří, změnou hloubky/výšky profilu, změnou šířky/výšky křídla okna/dveří – zmenšení/zvětšení světlosti okna/dveří, dodatečnou instalaci výztužných profilů – na vnitřní nebo vnější povrch či do zasklívací drážky).
- (12) Veškerá poškození vzniklá po předání díla nebo jeho části nebo po předání výrobků nelze uplatnit jako reklamaci, pokud nejsou uvedena v zápisu o předání a převzetí díla nebo na dodacím listu.

Poznámka: Mírný podnebný pás neboli mírné šířky jsou oblasti s mírným podnebím. Mírné šířky leží mezi oblastmi se subtropickým podnebím a oblastmi se subpolárním podnebím. Na severní polokouli leží mírné šířky mezi 40° a 60° severním zeměpisné šířky, v Evropě sahá mírné podnebí až k polárnímu kruhu. Na jižní polokouli leží mírné šířky mezi 40° a 50° jižní zeměpisné šířky.