Reklamační řád

1.ÚČEL DOKUMENTU

Tento dokument stanoví závazná pravidla při uplatňování reklamací a obsahuje informace týkající se zvláštních podmínek reklamací, které společnost Létající domy s.r.o. poskytuje v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb. O ochraně spotřebitele a v souladu s ustanoveními Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., v platném znění.

2.ÚVODNÍ USTANOVENÍ

2.1

Tímto Reklamačním řádem (dále také jako „řád“) se řídí záruční podmínky a práva objednatele, resp. kupujícího (dále také jako „odběratel“ či „zákazník“) při uplatňování reklamace na předmět díla (Smlouvy o dílo), spotřební zboží a služby v záruční době, který je vydán v souladu s platnými ustanoveními Občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

2.2

Termín platnosti tohoto řádu je uveden v jeho záhlaví. Reklamační řád se starším datem pozbývá platnosti. Poskytovatelem záruky je společnost Létající domy s.r.o., IČO 23085045, se sídlem nám. T. G. Masaryka 1281, 760 01 Zlín, zapsaná v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Brně v odd. C 144292 (dále také jako „dodavatel“ či „zhotovitel“).

2.3

Příjemcem záruky je odběratel, který si u dodavatele výrobek či služby objednal, převzal a zaplatil. Za odběratele je považována fyzická nebo právnická osoba, se kterou je uzavřená smlouva o dílo či kupní smlouva.

2.4

Tento reklamační řád je v plném znění publikován na webových stránkách společnosti Létající domy s.r.o., a to www.letajicidomy.cz. Dále je tento reklamační řád přílohou k publikaci „Pokyny pro užívání a udržování staveb Létající domy s.r.o.“ v tištěné podobě, jež je předán odběrateli při předání zakázky.

2.5

Předání reklamačního řádu odběrateli, jeho doručení poštou či elektronickými prostředky nebo zveřejnění na přístupném místě (internetové stránky společnosti, pobočky, místo prodeje) považují smluvní strany za seznámení se s aktuálně platným reklamačním řádem.

2.6

„Pokyny pro užívání a udržování staveb Létající domy s.r.o.“ (příručku majitel domu obdrží při předávce domu do užívání) je zákazník povinen uschovat a dbát všech bezpečnostních pokynů obsažených v těchto pokynech. Doporučujeme návod před zahájením užívání výrobku podrobně prostudovat a informovat o jeho obsahu ostatní uživatele výrobku. Jestliže nebude objednavatel nebo jiný uživatel dodržovat pokyny pro správnou obsluhu a údržbu výrobků, může dojít k poškození a následné vadě výrobku.

2.7

Objednatel má nárok na 1x kompletní jednorázové seřízení zakázky v rámci její montáže a dále v prvním roce záruční lhůty 1x kompletní jednorázové seřízení dveří, oken zdarma, vyzve-li k tomu zhotovitele, a to pouze za předpokladu, že bude o dům a zařizovací předměty (dveře, okna, solární ohřev apod.) pečovat v souladu s návodem na údržbu a pouze v případě, kdy firma Létající domy s.r.o. prováděla montáž. V opačném případě bude toto seřízení objednateli fakturováno a objednatel se zavazuje seřízení uhradit.

3.PODMÍNKY REKLAMACE

3.1

Každá reklamace výrobků nebo služby může (přednostně) být uplatněna písemně prokazatelnou formou např. e-mailem nebo i třeba doporučeným dopisem na adresu sídla zhotovitele, nebo reklamačním formulářem prostřednictvím webových stránek www.letajicidomy.cz s uvedením údajů, na které Vás rekl. formulář navede a jsou potřebné pro identifikaci:

a) **čísla zakázky (smlouvy o dílo nebo kupní smlouvy)**
b) **podrobného popisu reklamované vady, dle možnosti včetně fotodokumentace**
c) **přesné adresy, jména a tel. kontaktu na reklamujícího, a to bez zbytečného odkladu po zjištění vady**

Se všemi osobními údaji a jejich zpracováním je nakládáno dle nařízení evropského parlamentu a rady EU 2016/679 (GDPR).

3.2

Objednatel je zároveň povinen provést veškerá opatření vedoucí k zabránění vzniku nebo zvýšení rozsahu škody. Zhotovitel neodpovídá za zhoršení vady nebo vznik škody způsobené nedodržením povinností objednatele při uplatnění reklamace, zejména povinnosti reklamovat vadu bez zbytečného odkladu. Upozornění: Žádáme o písemné podávání reklamací z důvodu lepší přehlednosti a urychlenému zpracování.

3.3

Povinnost reklamovat vadu bez zbytečného odkladu je splněna, pokud objednatel uplatní reklamaci:
při převzetí zakázky (okna, dveře, sanita, zařizovací předměty...) na množství výrobků a doplňků použitých
při provedení díla (vnější škráby na plastu, skle, parapetu a další zjevná poškození)
do 14 dnů od převzetí zakázky na lom skla (u oken, dveří, vrat...)
do 3 měsíců od převzetí zakázky na škrábance a nečistoty uvnitř izolačního skla (u oken, dveří, vrat...)
ostatní dle sjednaných záručních dob od převzetí zakázky

3.4

Zjistí-li objednatel vadu na věci, na kterou byl vydán (a při předávce domu byl předán objednateli) samostatný záruční list, uplatní reklamaci u příslušného servisního střediska nebo u výrobce dané věci v souladu s předaným samostatným záručním listem a dle záruční doby výrobce.

3.5

Jestliže objednatel neuplatní řádně reklamaci podle výše uvedených podmínek, a ve stanoveném termínu, má zhotovitel právo reklamaci neuznat jako oprávněnou.

3.6

Do záruky nejsou zahrnuty žádné osobní újmy ani jiné nepřímé škody. Reklamovat lze pouze výrobek, na němž je vada, a který byl použit při zhotovení díla.

3.7

V případě, že zákazníkem reklamovaná vada není uznána jako vada oprávněná, je zhotovitel oprávněn zastavit reklamační řízení a požadovat od zákazníka úhradu veškerých vynaložených nákladů spojených s vyřizováním reklamace (zejména cestovné, poštovné, provozní náklady, náklady na příp. znalecké posudky atd.) a v případě provedení opravy i nákladů na opravu výrobku (díla nebo části díla). Zákazník se zavazuje tyto náklady uhradit.

3.8

V případě reklamace neoprávněné se může společnost Létající domy s.r.o. dohodnout se zákazníkem na odstranění závady v rámci placeného servisu s tím, že postup v tomto případě je vždy se zákazníkem dohodnut před započetím úkonů, za které bude Létající domy s.r.o. požadovat úhradu.

3.9

Při jakémkoliv cizím zásahu (tj. mimo pracovníků společnosti Létající domy s.r.o. a sjednaných firem) do konstrukce výrobku zhotovitele bez souhlasu Létající domy s.r.o. (např. instalace rolet, přístavku, žaluzií,

navrtání otvorů apod.) pozbývá platnosti záruka v plném rozsahu a objednatel se vystavuje nebezpečí znehodnocení výrobku.

3.10

V případě, kdy dílo bude mít vadu nebránící běžnému užívání, a tato vada se ukáže jako neodstranitelná, a výměna prvku, by s sebou vzhledem k charakteru vady, nesla nepřiměřeně vysoké náklady, bude objednateli místo výměny prvku poskytnuta přiměřená sleva z ceny prvku (součástky, zařizovacího předmětu...), přičemž výše slevy musí být odsouhlasena písemně objednatelem

4. VÝROBKY ZAHRNUTÉ DO ZÁRUKY, ZÁRUČNÍ DOBA

4.1

Záruka zahrnuje:

- **a)** plastová, dřevěná okna, výklady a vchodové dveře (dále jen výrobky)
- **b)** vnitřní dveře
- **c)** doplňky oken a dveří-rolety, žaluzie, sítě, parapety, větrací mřížky, samozavírače apod., dodané zhotovitelem a použité při zhotovení díla (dále jen dodávky)
- **d)** střešní stavební konstrukci (krokev, hambálek, střešní lať, vaznice, pozednice)
- **e)** stěnovou stavební konstrukci (sádrovláknitá deska Fermacell, sloupek, spodní pas, horní pas, podkladní hranol, ocelová kotva)
- **f)** stropní stavební konstrukci (stropní nosník, dřevotřísková deska)
- **g)** podlahové krytiny
- **h)** střešní krytinu
- **i)** střešní okna VELUX
- **j)** základovou desku v případě dodávky Létající domy s.r.o. (ta je řešena samostatně dodatkem Smlouvy o dílo včetně záruk)
- **k)** rozvody topení, vody a elektro (od oboustranně odsouhlaseného napojení hranice na media zákazníka)
- **l)** radiátory, otopné žebříky, topná tělesa vč. ventilů, topné rohože
- **m)** termoizolační omítky TMF
- **n)** ostatní dle výbavy a projektu (komín, solární panely atd.)
- **o)** Záruční doba Všechny nároky na uplatnění záruk budou posuzovány dle reklamačního řádu a reklamačních lhůt výrobců, stavebního zákona a jednotlivých záruk výrobců (jiných než dle OZ)!

4.2

Záruční doba činí:

- **a)** 24 měsíců u vchodových a balkónových oken a dveří, včetně jejich výplní izolačními dvojskly, trojskly (dveřními hladkými i okrasnými) a u obvodového kování (mimo níže vyjmenované díly)
- **b)** 24 měsíců na interiérovou a exteriérovou stínící techniku (horizontální, vertikální žaluzie, sítě proti hmyzu, předokenní i nadokenní rolety)
- **c)** 24 měsíců na dodávky vložek zámků, povrchovou úpravu klik a madel, samozavíračů, pákových ovladačů, kování, venkovních a vnitřních parapetů, zednického zapravení a malby
- **d)** statické poruchy u dodávek:
  - I. betonové střešní krytiny a střešní krytiny jiné-dle záručních listů jednotlivých výrobců
  - II. střešní stavební konstrukce (krokev, hambálek, střešní lať, vaznice, pozednice) - 360 měsíců
  - III. stěnové stavební konstrukce (sádrovláknitá deska Fermacell, spodní pas, horní pas, podkladní hranol, ocelová kotva – 120 měsíců (tato záruka se nevztahuje se na povrchové praskliny ne statického charakteru, na ty je záruční doba 24 měsíců)
  - IV. stropní stavební konstrukce (stropní nosník, dřevotřísková deska) - 120 měsíců
- **e)** dle záručního listu u dodávek střešních oken VELUX
- **f)** 36 měsíců u rozvodů elektroinstalačních, vodoinstalačních a topenářských

g) 24 měsíců u dodávek vnitřních dveří
h) 24 měsíců podlahová krytina
i) 36 měsíců na skladbu podlahové konstrukce (pod podlahovou krytinou)
j) 24 měsíců u dodávek radiátorů včetně ventilů, otopných těles a podlahového topení včetně rohoží (prodlouženou záruku řeší jednotliví výrobci samostatně)
k) 36 měsíců u dodávek TMF – termoizolační omítky (fyzikální vlastnosti)
l) 24 měsíců na barevnou stálost

Ostatní nejmenované výrobky a dodávky v rozsahu obecně platných právních předpisů a občanského zákoníku.
Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení způsobené používáním věcí nebo jejich dílů tzv. spotřebních materiálů, např. pohyblivé těsnění, těsnění sprchových koutů a van, silikony a další. Kratší životnost výrobku nelze v tomto případě považovat za vadu a nelze ji reklamovat.

4.3

Tato záruční doba může být prodloužena nebo jinak upravena, a to na základě řádně uzavřené smlouvy mezi zákazníkem a zhotovitelem. Příslušná smlouva má vždy přednost, upravuje-li otázky reklamací a záručních dob odlišných od tohoto reklamačního řádu. Otázky reklamací neřešených v dané smlouvě se řídí tímto reklamačním řádem.

4.4

Záruční doba běží ode dne předání a převzetí díla objednatelem. V případě, kdy odmítne odběratel zboží či dílo bezdůvodně převzít, běží záruční doba ode dne, kdy mu bylo dodavatelem umožněno s dílem volně nakládat. Do záruční doby se nepočítá doba ode dne přijetí reklamace dodavatelem do doby, kdy reklamovaná vada byla odstraněna.

4.5

Standardní doba pro vyřízení reklamace je 30 dnů, pokud se zhotovitel se zákazníkem nedohodne jinak. Tato doba může být zhotovitelem jednostranně prodloužena, a to v případě výroby nových částí či prvků v rámci reklamace, dodání nových dílů subdodavatelem či v případě, kdy jiné důvody brání provedení vyřízení reklamace do 30 dnů od nahlášení (klimatické podmínky apod.), popř. vyžádáním znaleckého posudku. Prodloužení doby vyřízení reklamace bude zákazníkovi oznámeno telefonicky či emailem. Zákazník s tímto postupem souhlasí.

5. ODPOVĚDNOST ZA VADY ZBOŽÍ, DÍLA

5.1

Dodavatel neodpovídá za vady díla zjištěné po předání díla způsobené:

a) mechanickým poškozením, neodborným seřízením, nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla či zboží, nevhodným užíváním výrobku nebo manipulací, nedodržením návodu údržby, viz. “Pokyny pro užívání a udržování staveb Létající domy s.r.o.“, vandalismem
b) neodbornou montáží díla nebo zboží, kdy montáž prováděla jiná osoba, než společnost autorizovaná zhotovitelem nebo montáž nebyla provedena dle montážního předpisu zhotovitele
c) namontováním vlastního výrobku a nedodržením platných norem při jeho zabudování (např. krbová kamna apod.)
d) vyšší mocí (zejména požáry, kroupy, záplavy, válka, teroristický čin apod.)
e) poškozením díla (deformace a změny profilů) způsobené vlivem vad stavební konstrukce (nestabilita, sedání, praskání a sedání základové desky apod.)
f) při navazujících pracích na stavbě, dodatečnými terénními úpravami
g) před převzetím, montáží nebo dodáním díla a jedná se o vady, se kterými byl odběratel seznámen, a na které byla odběrateli poskytnuta sleva

5.2

Za vadu se nepovažuje:

a) estetické, popř. funkční odchylky, které jsou na základě posouzení dle příslušných ČSN a směrnic považovány za vady přípustné
b) vady se hodnotí (dle příslušné normy a předpisu) při pohledu ze vzdálenosti 1,5 m ve funkčním směru běžného použití za běžného denního světla, např. u podlah, oken a dveří
c) přirozené opotřebení povrchů, běžné opotřebení věcí nebo jejich dílů způsobené používáním
d) kondenzace na vnějších plochách (rosení), Tvorba rosy na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určena hodnotou „U“, vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Orosení tabulí je podporováno omezenou cirkulací vzduchu, záclonami, nedostatečným větráním atd. U izolačního dvojskla (trojskla) s obzvlášť vysokou tepelnou izolací se může krátkodobě tvořit rosa případně námraza na venkovní straně skla, což je známkou použití skel s velmi dobrými tepelně izolačními vlastnostmi
e) drobné odchylky u meziskelních příček (ozdobné mřížky v meziskelním prostoru), Nelze zabránit důsledkům vyplývajícím ze změn délky meziokenních příček způsobených změnou teploty v meziskelní dutině. Viditelné řezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny výrobou. Při nepříznivých vlivech okolí se mohou občas u příček vyskytnout klapavé zvuky. Meziskelní příčky se mohou drobně odchylovat z požadovaných úhlů – odchylky do 2° nelze považovat za vadu, tyto odchylky jsou důsledkem předepnutí skla s ohledem na jeho nosnou funkci okenního křídla
f) u dveří s bílými výplněmi se odstín bílé barvy výplně může mírně lišit od odstínu bílé barvy profilu. Tento rozdíl v odstínu bílé barvy se nepovažuje za vadu
g) barevný nesoulad stejných barev aplikovaných na různé materiály (plast či dřevo), na různé části prvku (profily, výplně, krytky kování atd.) nebo vyráběných různými technologiemi
h) vada, která vznikla na věci nebo materiálu, jež si dodal objednatel sám, i přes upozornění zhotovitele trval na jeho zabudování do díla
i) vada, která byla způsobena nebo zhoršena nerespektováním obecné povinnosti zabraňovat vzniku a šíření škody (oprava nebo zásah, který zabrání havárii nebo škodě na díle je povolen)
j) vada, která vznikla tím, že objednatel do dvou měsíců od předání díla v zimních měsících do konce května neprovedl svislou izolaci spodní stavby, omítky, oplechování, uzavření otvorů apod. (zejména venkovních obvodových stěn)
k) vada, která vznikla příčinou chybného provedení nebo neprovedení vodorovné izolace spodní stavby podle technických podmínek a způsobem, v těchto podmínkách uvedeným, resp. podle schválené projektové dokumentace
l) vada, která byla způsobena navátím a odvátím sněhu na obvodových stěnách, poškozením střešní krytiny a pláště dodatečnými montážemi hromosvodů, antén, odstraňováním sněhu ze střešní krytiny apod.
m) seřízení oken a dveří
n) když se jedná o drobnou a běžnou údržbu

5.3

Odběratel nebo jeho zástupce (na základě plné moci) je při předání povinen si zboží (dílo) prohlédnout, zkontrolovat jeho množství, jakost a ihned oznámit dodavateli zjevné vady. Dodavatel neodpovídá za vady zboží (díla), které mohly být zjištěné odběratelem již při jeho převzetí.

5.4

Nedodržením podmínek a pokynů vydaných zhotovitelem pro údržbu a užívání, ztrácí objednatel nebo oprávněný vlastník nárok na záruky v souladu s ustanovením reklamačního řádu.

5.5

V okamžiku zjištění vady je odběratel povinen zajistit uchování díla ve stavu zjištění reklamace a informovat neprodleně dodavatele stavby až do okamžiku prohlédnutí reklamované vady odpovědným zástupcem. Tedy neodstraňovat vady vlastními silami, kromě zásahů, které by zabránily havárii nebo škodě většího rozsahu. Bude-li vlastními silami odstraňovat vady, může dojít k trvalému poškození a reklamovaná vada nebude uznána.

5.6

Po obdržení reklamace je dodavatel povinen odběrateli oznámit, zda reklamaci uznává či nikoli, a to do tří pracovních dnů od doručení (ve standardních případech). Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby, potřebná k odbornému posouzení vady. Dále je dodavatel povinen sdělit odběrateli, v jakém termínu zahájí odstraňování reklamovaných vad, a to nejpozději do 30 dnů, pokud se nedohodne s odběratelem na delší lhůtě.

6. ROZSAH ZÁRUKY ZBOŽÍ, DÍLA

6.1

Profily (okna, dveře) nelze reklamovat a za vadu se nepovažuje:

vady způsobené z důvodu pozdě odstraněné ochranné folie, kdy může dojít k znehodnocení PVC a AL profilu. Ochrannou fólii je nutné odstranit do 14 dnů od dodání.

6.2

Záruka se nevztahuje:

- **a)** na zbarvení prvku nebo jeho části, způsobené chemickou reakcí, která může být vyvolána například vyplavením částic z nevhodných neodsouhlasených dodávek zákazníka
- **b)** na vady, které jsou rozměrem menší než 3 mm a jejich počet je na jednom prvku menší než 5 ks – jedná se zejména o bodová a plošná poškození rámů, křídel, jako jsou škrábance nebo povrchové nerovnosti
- **c)** na vady (zejména škrábance a vrypy), kdy součet jejich délek na jednom prvku je menší než 100 mm a délka jedné je max. 30 mm
- **d)** zanedbání údržby (mazání kování, udržování čistoty odtokových otvorů...)

6.3

Izolační dvojsklo nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží a rezonující meziskelní příčky. 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 3 m pro interiér (nejméně 1,5 m jak nám situace dovolí) a 5 m pro exteriér. Optické vady izolačních skel budou hodnoceny výrobcem. Dovolený rozsah vad dle ČSN 701621. Jiné vady izolačních skel a jiných typů skel (Connex, Stopsol aj.) se posoudí dle pokynů výrobců skel a příslušných norem.

Nelze reklamovat a za vadu se nepovažuje:

- **a)** přirozené fyzikální, chemické a jiné objektivní přírodní vlastnosti věcí, ze kterých jsou zhotoveny, ani změny na nich, ke kterým v budoucnu dochází přirozenými fyzikálními a chemickými procesy
- **b)** efekt dvojskel (trojskel). Izolační dvojsklo (trojsklo) má uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování, při změnách teploty, tlaku vzduchu vznikají krátkodobé konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí, a tím i optická zkreslení. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek
- **c)** smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstů, etiket, vyhlazovacím prostředkům apod. Při vlhkém povrchu skla způsobeném rosením, deštěm nebo vodou při čištění, se může rozdílná smáčivost stát viditelnou
- **d)** optická deformace u tvrzených skel. Skla, jejichž tloušťka je větší než 8 mm mohou vykazovat znaky drobných vtisků v povrchu
- **e)** izolační sklo s meziskelními mřížkami. Klepání mřížek při manipulaci s okny, dveřmi nebo drnčení při projíždění těžkých automobilů po blízké komunikaci není na závadu a vyplývá to z technologie výroby a použitých materiálů. Jakákoliv mřížka nebo DUPLEX zhoršují hodnotu koeficientu prostupu tepla a nikde se neměří ani neuvádí o kolik. Viditelné řezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny výrobou. Škráby, skvrny, otřepy, nečistoty jsou povoleny nerozeznatelné při běžném pohledu ze vzdálenosti 1,5 metru, u ohýbaných meziskelních příček

povolena deformace tvaru profilu příčky + mírné zvlnění profilu, které je dáno fyzikálními vlastnostmi materiálu

f) vnější kondenzace na izolačních sklech se může objevit, jak uvnitř, tak vně budovy. Pokud nastane uvnitř budovy, jde většinou o vysokou vlhkost v místnosti, společně s nízkou vnější teplotou. Kuchyně, koupelny a jiné prostory s vysokou vlhkostí jsou zvláště citlivé. Pokud nastane vně stavby, jde o kondenzaci způsobenou noční ztrátou tepla vnějšího povrchu skla vyzářeného infračerveným zářením vůči jasné obloze, společně s vysokou vlhkostí vnější atmosféry, ale ne deštěm. Tyto jevy nejsou vadou izolačního skla, jsou způsobeny atmosférickými podmínkami, pokud to není vada zasklení

g) tvorba kondenzátu na povrchu tabule skla na straně do místnosti se podporuje znemožněním cirkulace vzduchu, např. hlubokou špaletou, závěsy, květináči, okenními žaluziemi a rovněž nevhodným uspořádáním topných těles, nedostatečným větráním apod.

h) změny na některé ze součástí, při jejich vzájemném pohybu v důsledku jejich technické konstrukce, které mají svůj původ v rozdílné tvrdosti těchto součástí

6.4

Ozdobné dveřní výplně

Nelze reklamovat a za vadu se nepovažuje:

a) povrchové vady, které nelze za denního světla rozeznat pouhým okem ze vzdálenosti 1 m od dveřní výplně, včetně poškrábaných rámů viditelných jen z „jistého“ úhlu a jen při umělém osvětlení

b) odlišné povrchové struktury rámečků a povrchu výplně, které nelze rozeznat ze vzdálenosti větší jak 3 m

c) rozměry délky hrany ornamentálního montovaného rámečku. Jedná se o ozdobný komponent, jehož velikost podléhá toleranci +/- 2 % délky hrany

6.5

Venkovní a vnitřní parapety

Nelze reklamovat a za vadu se nepovažuje:

a) zanedbání údržby zboží

b) mechanické poškození pískem nebo jinými tvrdými nečistotami

c) vady způsobené vrypy ostrými předměty nebo nešetrným zacházením (viz „Pokyny pro užívání a udržování staveb Létající domy s.r.o.“)

d) poškození parapetu nadměrným zatěžováním. Parapety jsou dekorativní prvek a nejsou určeny k nadměrnému zatěžování

e) poškození výrobku živelními pohromami

f) vady, které jsou rozměrem menší než 3 mm a jejich počet je na jednom prvku menší než 5 ks. Jedná se zejména o bodová a plošná poškození vnitřních i vnějších parapetů, jako jsou škrábance, barevné změny, bubliny nebo povrchové nerovnosti

g) vady (zejména škrábance a vrypy), kdy součet jejich délek na jednom prvku je menší než 100 mm a délka jedné je max. 30 mm

h) povrchové vady již osazených parapetů, které nelze za denního světla rozeznat pouhým okem ze vzdálenosti 1,5 m. Obecně platí, že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat

6.6

Interiérové žaluzie

Lze reklamovat a za vadu se považuje:

a) nefunkčnost ovládání žaluzií při dodání (zejména prodřený provázek, žebříček, porucha elektrického řízení)

b) šikmý chod mimo toleranci. Tolerance žaluzie vychází z velikosti žaluzie x = $|A-B| \leq 10$ mm, kde A = délka žaluzie vpravo, B = délka žaluzie vlevo

c) nedoklápění lamel. Při posouzení se vychází z pravidla, že skrz žaluzii nesmí být mezi lamelami při kolmém pohledu vidět na rovinu skla

d) rozdílnost doklápění lamel jednotlivých žaluzií

6.6.1

Záruka se nevztahuje:

a) na odlišné odstíny jedné barvy lamel z přírodních materiálů. Jedná se o přírodní materiál a tónování odstínů je vlastnost, nikoliv vada. Žaluzie nejsou určeny k úplnému zatemnění, tato skutečnost není předmětem reklamace.

6.7

Sítě proti hmyzu

Záruka se nevztahuje a za vadu se nepovažují:

a) vady vzniklé vlivem překročení mezního rozměru jednotlivých výrobků (např. max. šířka, výška, plocha). Tyto rozměry jsou uváděny ve všech materiálech výrobců.

b) odchylky v rozměrech nepřesahující výrobní tolerance

c) vady způsobené umístěním do nevhodného prostředí

6.8

Venkovní rolety

a) Délka vodících lišt standardně končí cca 1-3 mm nad venkovním parapetem a nedosahuje na venkovní parapet, pokud si zákazník jiné provedení smluvně neobjednal.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

7.1

Nebrání-li vada dodaného zboží (díla), výrobků a dodávek včetně montáže řádnému užívání tohoto zboží (díla) a jde o vadu odstranitelnou, je dodavatel povinen dle svého uvážení na vlastní náklady odstranit vadu způsobem:

b) opravou, případně výměnou nefunkčního prvku nebo jeho části

c) seřízením prvku

d) slevou z ceny díla, resp. kupní ceny

e) odstraněním případné odchylky materiálové či montážní povahy oproti stavu v době předání díla objednateli, nezaviněné objednatelem, třetí osobou či živelní pohromou

7.2

V případě, že zhotovitel neprovádí montáž dodaného zboží (díla), výrobků a dodávek, poskytuje záruku pouze na výrobky použité při provedení díla. Za funkčnost po zabudování a seřízení, stejně jako za kvalitu provedené montáže, zodpovídá subjekt, který provádí montáž. Zhotovitel neodpovídá za poškození způsobené nesprávnou přepravou (pokud ji nezajišťuje sám) nebo nedostatečnou pozorností věnovanou instrukcím a doporučením výrobce.

7.3

Oprava nebo výměna se uskuteční v termínu dohodnutém se zákazníkem, s přihlédnutím k výrobnímu a organizačnímu procesu dodavatele nebo subdodavatele.

7.4

Bráni-li vada zboží (díla) jeho řádnému užívání – neodstranitelná vada, má odběratel právo:

a) na výměnu za zboží bezvadné

b) na slevu z ceny díla, resp. kupní ceny

c) na odstoupení od smlouvy

7.5

Dvouletá záruční doba se počítá od doby prvního nákupu, a to i tehdy, že při reklamaci dojde k výměně zboží za nové.

7.6
Uplatněný nárok nemůže odběratel měnit bez písemného souhlasu společnosti Létající domy s.r.o., přičemž dodavatel může vždy reklamaci vyřešit výměnou části díla s vadou za část díla bez vad.

7.7
Pokud odběratel požaduje prověření jakosti zboží (díla) nezávislými institucemi, hradí i náklady spojené s odběrem vzorku, provedením zkoušek. V případě, že výsledky takto provedených nezávislých expertíz nevyhoví příslušným technickým předpisům, normám, přiměřené náklady na jejich provedení hradí dodavatel. V případě vyhovujících výsledků dle příslušných norem, pak hradí odběratel.

7.8
Nárok odběratele na poskytnutí slevy nemůže být proveden nezaplacením kupní ceny (ceny za dílo) nebo její části ze strany odběratele. Není přípustný ani jednostranný zápočet pohledávek a závazků ze strany odběratele.

7.9
Zákazník je srozuměn s výjimkami ze záruky a bez výhrad s nimi souhlasí.

8. DODATEK

Tabulka typových vad a řešení:

Typ vady	Příklad	Odpovídá	Běžná doba odstranění	Způsob řešení
Skrytá stavební vada	Netěsnící okno, prasklý spoj, deformace stěny	Zhotovitel	30–60 dní	Oprava, výměna, přiměřená sleva
Vada technologie 3. strany	Nefunkční bojler, špatné čidlo, chybná elektroinstalace	Výrobce / Zhotovitel	dle servisu (obvykle 30 dní)	Předání k reklamaci výrobci, oprava
Zjevná montážní chyba	Špatně namontovaná kuchyňská linka, křivé obložení	Zhotovitel	14–30 dní	Přeměření, oprava nebo výměna
Estetická vada (nezávažná)	Škrábanec, odštěpek, nedokonalý nátěr	Zhotovitel / Objednatel*	individuálně (do 30 dní)	Dle dohody – může být i finanční kompenzace
Vada způsobená užíváním	Zatečení při otevřeném okně, rozbitý zámek dveří	Objednatel	N/A	Nejedná se o reklamaci
Vada spodní stavby	Nerovnosti základu, trhliny ve spojích	Objednatel (nebo jiný dodavatel)	dle závažnosti	Vyhodnocení + návrh řešení / stavební dozor

** Estetické vady způsobené běžným používáním se většinou nepovažují za reklamovatelné, pokud nebyly vytknuty při předání.p*