

ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI RI OKNA a.s. PRO PROVĚTRÁVANÉ FASÁDY

OBSAH ZÁRUČNÍCH PODMÍNEK A REKLAMAČNÍHO ŘÁDU PRO PROVĚTRÁVANÉ FASÁDY:

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

II. DÉLKA A PLYNUTÍ ZÁRUČNÍ DOBY

III. VADY VÝSLOVNĚ VYLOUČENÉ Z MOŽNOSTI REKLAMACE

IV. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY REKLAMACÍ

V. MÍSTO A ZPŮSOB UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ A PRŮBĚH ODSTRAŇOVÁNÍ DŮVODNĚ REKLAMOVANÝCH (ZÁRUČNÍCH) VAD

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

I. Všeobecná ustanovení

(1) Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných společností RI OKNA a.s. všem jejím zákazníkům se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, jakož i zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

(2) Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je zveřejněno na internetových stránkách společnosti RI OKNA a.s. (<http://www.ri-okna.cz>), přičemž v tištěné podobě je k dispozici rovněž v sídle společnosti RI OKNA a.s.

(3) Seznam osob společnosti RI OKNA a.s. oprávněných přijímat a vyřizovat reklamace:

Luboš Knybel Úkolky 1055 696 81 Bzenec +420 608 505 523 lubos.knybel@ri-okna.cz
Libor Samohýl Úkolky 1055 696 81 Bzenec +420 727 874 277 libor.samohyl@ri-okna.cz

(4) Seznam provozoven společnosti RI OKNA a.s. oprávněných přijímat reklamace:

Národní třída 3967/57D, 695 01 Hodonín, +420 774 773 823
Stojanova 1334, 686 01 Uherské Hradiště, +420 572 503 136
Náměstí Svatopluka Čecha 1346/1, 101 00 Praha 10 Vršovice, +420 774 773 810

II. Délka a plynutí záruční doby

(1) Záruční doba na provětrávané fasády dodávané společností RI OKNA a.s. činí vždy **60 měsíců, není-li ve smlouvě o dílo stanoveno jinak.**

(2) Část záruční doby podle odstavce 1 překračující 24 měsíců (povinná záruční doba pro veškeré spotřební zboží) tvoří tzv. prodlouženou záruční dobu, během níž se průběh případné reklamace řídí v celém rozsahu řádně uzavřenou smlouvou mezi zákazníkem a společností RI OKNA a.s.

(3) Řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností RI OKNA a.s. může záruční doby uvedené v odstavci 1 prodloužit, popřípadě i vyloučit. Stanoví-li příslušná smlouva po dohodě se zákazníkem záruční dobu delší či kratší než 60 měsíců (avšak vždy v minimální délce alespoň 24 měsíců), řídí se průběh případné reklamace v celém rozsahu příslušnou smlouvou. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností RI OKNA a.s. upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odchylně od tohoto reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva – v ostatních otázkách příslušnou smlouvou neřešených se uplatní tento reklamační řád.

(4) Počátek plynutí záruční doby je uveden vždy v ustanovení příslušné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a společností RI OKNA a.s. (smlouva o dílo – „Odpovědnost za vady díla v záruční době“). Není-li počátek plynutí záruční doby uveden, počíná záruční doba plynout prvního dne následujícího po dni předání a převzetí díla.

(5) Neposkytne-li zákazník společnosti RI OKNA a.s. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla, společnost RI OKNA a.s. neodpovídá za jakékoli vady dodaného díla vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí zákazníkem.

(6) Záruční doba končí posledním dnem sjednané doby v 00⁰⁰ hod. Reklamované prvky provětrávané fasády musí být společností RI OKNA a.s. přijaty k uplatnění reklamace nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby.

(7) Pro případ odstranění nepřiměřené tvrdosti si společnost RI OKNA a.s. vyhrazuje právo přijmout k vyřízení i reklamaci učiněnou v prvním pracovním dnu následujícím po dni, jímž záruční doba uplynula. Na využití tohoto práva nevzniká zákazníkovi žádný právní nárok. Pro přijetí reklamace je rozhodující povaha nepřiměřené tvrdosti, která zákazníkovi hrozí nebo může hrozit, přičemž její hodnocení smí se zřetelem ke všem okolnostem konkrétního případu provést pouze zaměstnanec společnosti RI OKNA a.s. uvedený v článku I odstavci 4 tohoto reklamačního řádu.

III. Vady výslovně vyloučené z možnosti reklamace

(1) Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady provětrávané fasády vzniklé:

a) mechanickým poškozením po okamžiku předání a převzetí díla způsobené zákazníkem nebo 3. osobami;

b) používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku (např. vady projektu a materiálů použitých při stavbě) a v závislosti na specifických místních podmínkách (např. zvýšená vlhkost, prašnost, emise a podobně);

c) vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla ,přičemž pro účely odpovědnosti za vady se okamžikem předání v souladu s ustanovením článku II odstavce 5 tohoto reklamačního řádu rozumí také bezdůvodné odmítnutí předání a převzetí díla nebo dílo jako celek nevykazují vady způsobitelné přivodit nemožnost užívat dílo;

e) neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany zákazníka;

f) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, vichřice, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů, kosmického odpadu a podobně).

(2) Za reklamovatelné dále nelze považovat jakékoli vady provětrávané fasády uvedené v ustanovení odstavce 1 tohoto článku vzniklé před montáží, během montáže nebo po montáží, pokud byla na základě dohody se zákazníkem na tyto konkrétní prvky poskytnuta sleva.

IV. Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací

Informace týkající se zvláštních podmínek reklamací společnost RI OKNA a.s. poskytuje v souladu s ust. § 8 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů („Zákon klamání potřebytele“).

V. Místo a způsob uplatňování reklamací a průběh odstraňování důvodně reklamovaných (záručních) vad

(1) Reklamaci je možné uplatnit přímo v sídle společnosti RI OKNA a.s. nebo v kterékoliv provozovně společnosti RI OKNA a.s.. Jako oprávněně lze přijímat reklamace podané tak, aby z nich bylo zřejmé, jaké konkrétní části zakázky se týká, přičemž se doporučuje písemná forma podání reklamace. Každá reklamace musí být natolik konkrétní, aby z ní bylo možno jednoznačně určit charakter reklamované vady a na jakém prvku byla zjištěna – k podrobnému popisu vady je možno použít formulář umístěný na internetových stránkách společnosti RI OKNA a.s. (<http://www.ri-okna.cz>).

(2) Společnost RI OKNA a.s. si vyhrazuje právo odepřít přijetí nebo vyřídít řádně učiněnou reklamaci záruční vady, pokud zákazník neprokáže řádné zaplacení ceny díla. Podmínkou k uplatnění a vyřízení reklamace (záruční vady) je dále předložení originálního stejnopisu smlouvy o dílo řádně uzavřené se společností RI OKNA a.s.; řádným uzavřením se zde rozumí především smlouva oboustranně podepsaná a bez známek dispozice s jejím stejnopisem. Předloží-li zákazník řádně uzavřenou smlouvu a v průběhu reklamačního řízení bude zjištěno, že nastala některá ze skutečností zakládajících oprávnění společnosti RI OKNA a.s. reklamaci v souladu s příslušnou smlouvou nebo tímto reklamačním řádem odmítnout, může být reklamovaná (záruční) vada odstraněna pouze po výslovné dohodě se zákazníkem a výhradně na jeho náklady. K podepisování smluv se zákazník společnosti RI OKNA a.s. jsou výslovně oprávněni:

- a) členové statutárního orgánu RI OKNA a.s. v souladu s aktuálním výpisem z obchodního rejstříku;
- b) ředitelé (vedoucí) oddělení a další vedoucí pracovníci společnosti RI OKNA a.s., jakož i ostatní zaměstnanci společnosti, jestliže disponují řádným pověřením statutárních orgánů anebo tento úkon činí v rámci svého pracovního zařazení v souladu s pracovní smlouvou;

(4) Umožňuje-li to povaha vady na reklamované věci, je možné takovou věc zaslat k reklamaci na adresu společnosti RI OKNA a.s. provozovatelem poštovních služeb, a to na vlastní náklady a odpovědnost zákazníka. Zásilka musí být viditelně označena nápisem „REKLAMACE“ a obsahovat reklamovanou část provětrávané fasády, kopii řádně uzavřené smlouvy, podrobný popis závady, doklad o zaplacení ceny díla a kontaktní údaje zákazníka (zpáteční adresa a telefonní číslo). Zaslání nové části provětrávané fasády – bude-li reklamace uznána jako oprávněná – hradí v plném rozsahu společnost RI OKNA a.s. V případě neoprávněné reklamace uhradí zákazník společnosti RI OKNA a.s. veškeré účelně vynaložené náklady týkající se vyřízení reklamace (viz odstavec 9 tohoto článku) včetně reklamované části provětrávané fasády, která bude pracovníky společnosti RI OKNA namontována do stávající provětrávané fasády pro dodržení záruky.

(5) Nestanoví-li řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností RI OKNA a.s. anebo jiná výslovná dohoda se zákazníkem něco jiného, rozhodne příslušný pracovník centrály společnosti RI OKNA a.s. v Bzenci reklamaci ihned, jinak (ve skutkově složitých případech) nejpozději do **3 dnů** ode dne uplatnění (nahlášení) vady. Do uvedené lhůty se v závislosti na typu reklamované provětrávané fasády nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

(6) Společnost RI OKNA a.s. se zavazuje odstranit každou řádně reklamovanou a uznanou vadu nejpozději do **30 dnů** ode dne uplatnění reklamace, nebude-li se zákazníkem dohodnuta doba delší. Dohoda o

delší lhůtě k odstranění reklamované vady bude dle možností obsažena v reklamačním protokolu, popřípadě může vyplývat z jiných písemností týkajících se jednotlivého obchodního případu. Dohodu o delší lhůtě lze učinit i ústně, avšak důkazní břemeno ohledně takového tvrzení u příslušného orgánu nese strana, která tvrdí, že k dohodě došlo.

(7) O každé reklamaci (záruční vadě) je sepisován reklamační protokol, který podepisuje pracovník společnosti RI OKNA a.s. (zpravidla pracovník reklamačního oddělení v Bzenci) a zákazník nebo jeho oprávněný zástupce. Sepsání reklamačního protokolu není třeba, jestliže lze reklamovanou (záruční) vadu odstranit odpovídajícím způsobem ihned a zákazník sepsání reklamačního protokolu výslovně odmítne. V reklamačním protokolu sepisovaném se zákazníkem budou obsaženy tyto informace:

- a) kdy zákazník právo reklamace (záruční vadu) uplatnil;
- b) jaká vada je předmětem reklamace (uplatnění záruční vady) a jaký způsob vyřízení reklamace (záruční vady) zákazník požadoval;
- c) potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace (včetně potvrzení o provedení opravy a délce jejího trvání); a případně též
- d) důvody vedoucí k zamítnutí (odmítnutí) reklamace.

(8) Nebudou-li v ustanovení předchozího odstavce uvedené informace obsaženy v reklamačním protokolu anebo tento protokol nebude na žádost zákazníka sepisován, vydá společnost RI OKNA a.s. písemný přípis, který je musí obsahovat. Přípis bude zaslán zákazníkovi doporučeně na adresu udávanou jako kontaktní.

(9) Bude-li zjištěno, že tvrzená vada není vadou reklamovatelnou (záruční), je společnost RI OKNA a.s. oprávněna požadovat veškeré účelně vynaložené náklady spojené s vyřizováním neoprávněné reklamace (zejména náklady na vyhotovení eventuálních znaleckých posudků, poštovné, správní a soudní poplatky a podobně).

VI. Závěrečná ustanovení

(1) Tento reklamační řád společnosti RI OKNA a.s. nabyl účinnosti dnem **30. června 2014**.

(2) Tento reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance společnosti RI OKNA a.s. Počínaje dnem jeho účinnosti zanikají veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované a **RI OKNA** dodržované při vyřizování reklamací, nejsou-li součástí řádně uzavřených smluv mezi zákazníkem a společností RI OKNA a.s.

(3) Ustanovení tohoto reklamačního řádu lze měnit a doplňovat v souladu se zákony uvedenými v ustanovení jeho článku I.

(4) Tento reklamační řád ve znění účinném k **30. června 2014** byl řádně schválen vedením společnosti RI OKNA a.s.

p. Petr Ingr, předseda představenstva
Ing. Arch. Petr Vajčner, člen představenstva
Ing. Bronislav Formánek, předseda dozorčí rady
p. Josef Dobřický, vedoucí montáží
p. Martin Hanáček, vedoucí montáží divize AL