



REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti DAFE-PLAST Jihlava, s.r.o.
(podnikatel)

I.

Všeobecná ustanovení

1. Tento reklamační řád (dále též „Řád“) se vztahuje na veškeré dodávky ze strany společnosti DAFE - PLAST Jihlava, s.r.o., se sídlem Resslova 1046, 58813 Polná, IČ 46345426, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 5525 (dále též „zhotovitel“) zákazníkům zhotovitele (dále též „objednatel“) realizované v rámci podnikatelské činnosti obou stran (tj. na smluvní vztahy mezi podnikateli) na základě smluvního vztahu založeného mezi zhotovitelem a objednatelem smlouvou o dílo, kupní, příp. jinou smlouvou (dále též „smlouva“), jejímž předmětem je výroba a dodání zboží, výrobků a služeb (dále též „zboží“ či „předmět smlouvy“). Tento Řád je součástí Všeobecných obchodních podmínek společnosti DAFE-PLAST Jihlava, s.r.o. (dále jen „VOP“).
2. Uplatňování práv a odpovědnosti za vady zboží a služeb realizovaných zhotovitelem, u nichž jsou v záruční době uplatňována objednatelem práva z odpovědnosti za vady, stejně jako povinnosti objednatele a zhotovitele po uplatnění nároků objednatele z odpovědnosti za vady, se řídí primárně tímto Řádem v aktuálním znění ke dni uplatnění vady, smlouvou a VOP. Ve věcech výslovně neupravených se práva a povinnosti řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (tj. § 2099 a násl., resp. § 2615 a násl. občanského zákoníku).
3. Aktuální platné znění Řádu je zveřejněno na internetových stránkách společnosti zhotovitele (<http://www.dafe.cz>).
4. Při uplatňování vad se použijí ustanovení Řádu platného a účinného ke dni oznámení/uplatnění vady. Aktuální platné znění Řádu je zveřejněno na internetových stránkách společnosti zhotovitele (<http://www.dafe.cz>).
5. Objednatel je povinen dodržovat veškeré pokyny stanovené zhotovitelem pro užívání a péči o předmět smlouvy.
6. **V souladu s uzavřenou smlouvou jsou veškeré podstatné návody, prohlášení o vlastnostech a další dokumenty k výrobkům i montáži dostupné ke stažení na www.dafe.cz/ke-stazeni.**

II.

Vady

1. Předmět smlouvy má vady (příp. nedodělky), jestliže jeho provedení neodpovídá výsledku určenému ve smlouvě.
2. Zhotovitel odpovídá za vady, jež má zboží v době jeho předání. Objednatel je povinen si předmět smlouvy při předání a převzetí řádně prohlédnout a zkontrolovat jeho množství, jakost a soulad s předmětem kupní smlouvy, či smlouvy o dílo. Nároky z odpovědnosti za případné zjevné vady, které zboží či dílo vykazuje při předání a převzetí, je objednatel povinen uplatnit u zhotovitele ihned při předání a převzetí. Zhotovitel neodpovídá za vady zboží, které mohly být zjištěny objednatelem již při předání a převzetí, ale objednatel je včas neuplatnil. V případě, že by objednatel uplatňoval vady, které měl možnost odhalit již při převzetí zboží, později, má zhotovitel právo namítnout, že taková zjevná vada není uplatněna včas a z toho důvodu reklamaci takové vady zamítnout/odmítnout.
3. **Zhotovitel odpovídá za vady zboží, na něž se vztahuje záruka za jakost, a to po stanovenou záruční dobu a za předpokladu, že objednatel uhradil řádně a včas sjednanou cenu za dílo (pokud nebyla sjednaná cena za dílo dle podmínek uzavřené smlouvy uhrazena řádně a včas, záruční doba se neposkytuje). Záruční doba počíná běžet předáním díla, nebo jeho části, nebylo-li dohodnuto něco jiného. Odmítne-li objednatel předmět smlouvy převzít (zcela nebo zčásti), záruční doba počíná běžet ode dne, kdy mu zhotovitel umožnil s předmětem smlouvy volně nakládat, tj. dokončením díla.**
4. Zhotovitel neodpovídá za vady díla:



- a) způsobené běžným opotřebením,
 - b) zjištěné po předání díla, pokud tyto byly způsobeny porušením povinností objednatele,
 - c) jestliže tyto vady byly způsobeny použitím věcí předaných mu k zpracování objednatelem v případě, že zhotovitel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost těchto věcí nemohl zjistit nebo na ně objednatel upozornil a objednatel na jejich použití trval,
 - d) způsobené dodržením nevhodných pokynů daných zhotoviteli objednatelem, jestliže zhotovitel na nevhodnost těchto pokynů upozornil a objednatel na jejich dodržení trval, nebo jestliže zhotovitel tuto nevhodnost nemohl zjistit,
 - e) způsobené nevhodným užíváním nebo manipulací, nedodržením návodu k obsluze, příp. zanedbáním doporučené pravidelné péče,
 - f) při jakémkoliv neodborném zásahu do konstrukce výrobku, či díla (např. provrtáním průchodek kabeláže do konstrukce výrobku),
 - g) způsobené poškozením předmětu smlouvy třetí osobou (např. při omítání, zednických pracích, či navazujících stavebních pracích),
 - h) způsobené neodborně provedenou montáží v případě zboží zakoupeného u zhotovitele tam, kde montáž zboží zajišťuje objednatel sám, nebo prostřednictvím jiného subjektu,
 - i) při nedodržení zvláštních podmínek, o kterých byl objednatel informován
 - j) vzniklé mechanickým poškozením, nesprávným seřizením, údržbou a zatěžováním, neodborným zacházením či obsluhou, po okamžiku předání a převzetí předmětu smlouvy
 - k) vzniklé montáží objednaného a dodaného zboží neautorizovanou firmou zhotovitele
 - l) vzniklé používáním předmětu smlouvy v podmínkách, které mohou negativním způsobem ovlivnit vlastnosti dodaného zboží (např. vady projektu a materiálů použitých při stavbě, zvýšená vlhkost, prašnost atd.).
 - m) vzniklé neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany objednatele (např. seřizování prováděné jiným způsobem než dle předepsaného způsobu -návodu k seřízení, který objednatel obdrží při převzetí předmětu smlouvy a další úkony realizované svépomocí, které zasahují především do konstrukčních částí dodaného předmětu smlouvy)
 - n) vzniklé poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. záplavy, požáry, krupobití a podobně)
 - o) seřízení kování po převzetí předmětu smlouvy není předmětem záruky, tzn. seřízení kování nelze reklamovat. Zhotovitel se zavazuje, že seřízení kování bude provádět, bude-li k tomu objednatelem vyzván, nejvíce však 1x po dobu 12-ti měsíců od převzetí předmětu smlouvy objednatelem na své náklady.
5. Objednatel není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla již vytýkána, pokud na ni byla poskytnuta zhotovitelem sleva z kupní ceny (lhostejno na základě jakého právního důvodu, např. na základě narovnání vzájemných sporných práva a povinností, příp. bez právně relevantního důvodu).
6. Za vadu nelze považovat dodání zboží nebo jeho provedení dodané na základě objednatelem potvrzené chybné závazné nabídky nebo objednatelem potvrzené chyby ve smlouvě o dílo (kupní smlouvě).



III.

Přípustné vady a tolerance

Zhotovitel upozorňuje objednatele, že předmět smlouvy, specifikovaný níže druhově dle jednotlivých výrobků či zboží zhotovitele, není vadný a má vlastnosti ve smyslu § 2161 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku, pokud vykazuje níže uvedené přípustné vady, které tak nebrání převzetí díla (vady jsou shodně posuzovány v případě uplatňování nároků objednatele z odpovědnosti za vady i ze záruky). V případě výskytu níže uvedených vad nemá objednatel žádná práva plynoucí z vadného plnění, a to včetně práv ze záruky, když se jedná o přípustné tolerance a odchylky výrobků:

III.

Přípustné vady a tolerance

Zhotovitel upozorňuje objednatele, že předmět smlouvy, specifikovaný níže druhově dle jednotlivých výrobků či zboží zhotovitele, není vadný a má vlastnosti ve smyslu § 2161 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku, pokud vykazuje níže uvedené přípustné vady, které tak nebrání převzetí díla (vady jsou shodně posuzovány v případě uplatňování nároků objednatele ze záruky). V případě výskytu níže uvedených vad nemá objednatel žádná práva plynoucí z vadného plnění, a to včetně práv ze záruky, když se jedná o přípustné tolerance a odchylky výrobků:

A. PROFILY

- a) estetické (optické), plošné a povrchové vady jsou posuzovány z přiměřené pohledové vzdálenosti, která činí u vnějších (exteriérových) ploch 5 m a vnitřních (interiérových) ploch 3 m. Hodnocení vnějších ploch se provádí při rozptýleném denním světle, vnitřní plochy je nutno posuzovat při běžném difúzním (ne bodovém, nebo šikmém) osvětlení z přirozeného pozorovacího úhlu. Důležité je při provádění vzhledového hodnocení vycházet z principu „nepředpojatého pozorovatele“, tedy bez upoutávání pohledu na konkrétní, předem definovaná, či označovaná místa. Umísťování navigačních, nebo jinak pohled upoutávajících značek je nepřípustné. Před praktickým prováděním hodnocení je nutné, nejprve odstranit stopy způsobené užíváním, např. otisky rukou, otisky těsnění, či stopy po čistících prostředcích, apod.. Hodnotitel musí mít na paměti, že předmětem optického hodnocení je stavební výrobek, nikoliv bytový doplněk.
- b) průhyb bílých i barevných PVC a Al profilů kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí ± 2 mm na běžný metr délky. Průhyb vzniká zejména u barevných profilů a je způsobena rozdílem teplot mezi vnitřním a vnějším klimatem. I při průhybu prvku musí být zachována funkčnost (těsnost a funkce zavírání). Měření průhybu je prováděno při zavřeném stavu oken a dveří průměrnou latí o délce 1 m.
- c) za vadu se nepovažuje znehodnocení profilů vzniklé v důsledku pozdně odstraněné ochranné fólie. Maximální doba pro odstranění fólie po předání a převzetí předmětu smlouvy (i po dílčím předání a převzetí), nebo po převzetí objednaného zboží je 45 dnů.
- d) za vadu nelze považovat stav, kdy budou bílá místa svarů nebo vad uvedených v bodě a) zabarvena krycí tužkou; i když se jedná o standardní postup stanovený výrobcem, není možné vždy zajistit stoprocentní shodu barevných pigmentů z důvodu odlišné technologie barvení;
- e) výrobní odchylky rozměrů prvků jsou přípustné, jestliže nepřekročí maximální dovolené hodnoty dle následující tabulky (na běžný metr výrobku):

šířka a výška rámu	$\pm 3,0$ mm
tloušťka a šířka jednotlivých profilů použitých pro výrobu oken a dveří	$\pm 1,0$ mm
šířka a výška křídel	$\pm 3,0$ mm
rozdíl délek úhlopříček křídel a rámu pravoúhlých oken a dveří	$\pm 3,0$ mm
přesah křídla přes rám po celém obvodu křídla	$\pm 2,0$ mm



- f) Za vadu nelze považovat odtržení „nezatáhnutých“ parotěsných a paropropustných fólií od okenní výplně, které bylo způsobeno povětrnostním vlivem. „Zatáhnutím“ folie se rozumí zaomítání či přilepení stavebním lepidlem k ostění okna, provedené ze strany objednatele nejpozději do 14 dnů od předání zakázky.
- g) Za vadu výrobku se nepovažuje **vznik viditelných spár ve spojích zasklívacích lišt** v rozsahu 1,0–6,0 mm, odpovídajícím délce lišty. Reklamacе těchto spár je přípustná pouze v případě, že se spára neuzavře ani po uplynutí minimálně 6 měsíců od předání výrobku, a to za podmínky, že vnitřní prostory byly temperovány na standardní pokojovou teplotu (cca 22 °C). Tato lhůta je nezbytná k teplotní a délkové stabilizaci (ustálení dilatace) materiálů. Obdobně platí pro spáry vzniklé v letním období vlivem dilatace okenního či dveřního křídla. Po marném uplynutí této lhůty je zákazník oprávněn postupovat dle platného Reklamačního řádu společnosti DAFE-PLAST Jihlava, s.r.o.

B. TĚSNĚNÍ

Za závadu těsnosti se nepovažuje „profukování“, ke kterému dochází u oken a dveří vybavených některým ze systému trvalé infiltrace (perforované těsnění, rekuperační klapka, mikroventilace, atd.). Tento jev je pouze dokladem správné funkčnosti tohoto systému.

C. SKLENĚNÉ VÝPLNĚ

Za závadu izolačního skla se nepovažuje:

- a) Kondenzace vzdušné vlhkosti (tzv. rosení) na vnitřních ani vnějších plochách tabulí izolačního skla. Tvorba kondenzátu je přirozeným fyzikálním jevem, který nastává, pokud teplota povrchu skla klesne pod rosný bod okolního vzduchu. Rosný bod je teplota, při níž vzduch dosáhne své maximální možné vlhkosti a vodní pára začne přecházet v kapalinu. Na vnitřní straně skla vznik kondenzace závisí zejména na hodnotě koeficientu prostupu tepla „U“ skla, relativní vlhkosti vzduchu a rozdílu mezi vnitřní a venkovní teplotou. Je podporován omezeným větráním, zakrytím oken (žaluzie, závěsy) nebo zvýšenou vlhkostí v místnosti (např. sušení vypraného prádla). Takto vzniklá kondenzace není vadou výrobku, ale důsledkem nedodržení parametrů vnitřního prostředí stanovených normou ČSN.
- Na vnější straně skla se může krátkodobě tvořit kondenzát nebo námraza zejména u izolačních skel s vysokou tepelnou izolací. Tento jev nastává při vysoké vlhkosti venkovního vzduchu, pokud je teplota vzduchu vyšší než teplota povrchu skla. Ani tento jev není vadou výrobku, ale důsledkem dosažení rosného bodu na venkovní ploše.
- b) optické vady se posuzují proti matnému pozadí při osvětlení difúzním denním nebo odpovídajícím světlem. Sklo se posuzuje ze vzdálenosti 3 m v kolmém směru.
- c) požadavky na vyšší standard dodávaných skel nad rámec platných ČSN norem musí být specifikovány před uzavřením smlouvy mezi objednatelem a zhotovitelem písemnou formou s jasně definovanými požadovanými parametry. Nadstandardní požadavky nad rámec technických norem, které nebyly předem dojednány, nemohou být akceptovány a nemohou být předmětem reklamacе.
- d) průhyb meziskelních rámečků vůči rovině v rozmezí ± 2 mm běžný metr délky; meziskelní příčky -klepání mřížek při manipulaci s okny, dveřmi nebo „drnčení“ např. při projíždění těžkých automobilů po blízké komunikaci není na závadu a vyplývá to z technologie výroby a použitých materiálů.
- e) prasklina ve skle. Zatížení skla za použití síly – typicky úderem, nárazem pohyblivých částí prvku, pohyby konstrukce rámu či kontakty s konstrukcí popřípadě i jiným způsobem, může vést k lomu skla. Lom (prasklina) skla vzniklá tímto druhem zatížení není zásadně záruční vadou.
- f) **prasknutí skla vlivem tepelného šoku.** Tepelný šok vzniká náhlou a nerovnoměrnou změnou teploty v ploše skla, a to vlivem různých faktorů:
- nerovnoměrné zastínění vlivem
 - nalepení jakýchkoliv materiálů na plochu skla (jakékoli polepy), nebo -



- nesprávným použitím stínící techniky (např. žaluzie, těžké závěsy, rolety apod.) způsobujícím částečné zastínění skla,
 - umístění předmětů v těsné blízkosti skla z interiéru i exteriéru (např. pohovky, sedačky, křesla, skřínky atd.)
 - působení tepla nebo chladu v těsné blízkosti skla z interiéru i exteriéru (např. rychlovarná konvice, klimatizace, přenosná elektrická kamínka, sníh, led atd.),
 - rychlé nerovnoměrné zchlazení vyhřátého, resp. přehřátého skla (např. postříkání rozpáleného skla proudem chladné vody).
- g) Vady skel se posuzují dle ČSN EN 1279-1 a dalších platných norem a předpisů týkajících se použití skla ve stavebnictví.
- h) **Systém EF+** je konstrukčně řešen jako odvětrávaný a odvodněný systém, ve kterém je žaluzie umístěna v samostatném meziprostoru mezi vnějším rámečkem a okenním křídlem. Odvětrání je nezbytnou součástí funkce systému a je zajištěno úpravou těsnění v předepsaných místech, přes která může, ve výjimečných případech, dojít do meziprostoru k vniku drobného hmyzu. Nejedná se o vadu výrobku, ale o vlastnost vyplývající z technického řešení systému EF+. Pro tyto případy je na webových stránkách www.dafe.cz k dispozici návod k otevření vnějšího křídla systému EF+, dle kterého lze meziprostor zpřístupnit a vyčistit (https://dafe.cz/docs/galerie2/0/546/na_vod_a_udrz_ba_integ_z_aluzie_s_el_ovlad_2025_2.pdf).

D. ŽALUZIE

Za závadu žaluzie se nepovažuje:

- a) částečné nebo celkové opotřebení výrobku.
- b) nedoklápění lamel (při posouzení se vychází z pravidla, že skrz staženou žaluzii nesmí být mezi lamelami při kolmém pohledu vidět na rovinu skla)
- c) světelná netěsnost po stranách žaluzie mezi lamelami a zasklívací lištou, pokud nepřesahuje max. přípustnou toleranci 5 mm (měřena nejmenší vzdálenost lamela -zasklívací lišta).
- d) mechanické poškození jednotlivých dílů tvořících žaluzii.
- e) šikmý chod v horizontální rovině. Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou ± 5 mm.

E. PARAPETY

Za závadu parapetu se nepovažuje:

- a) mechanická poškození a optické vady (např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu), které nejsou zjevné při denním světle ze vzdálenosti 1,5 m a větší pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Všeobecně jsou povrchové vady jakéhokoli charakteru o velikosti menší než 3 mm² a jejichž počet nepřesáhne 2 ks na bm délky přípustné, neboť jsou zpravidla prostým okem nerozpoznatelné
- b) za vadu nelze považovat stav, kdy budou místa vad uvedených v bodě zabarvena krycí tužkou, nelze-li jejich krytí za světelných podmínek definovaných v odstavci a) rozeznat vůbec anebo jen s nepoměrnými obtížemi
- c) je-li přesah venkovního parapetu přes líc vnější fasády nebo zdiva v toleranci 2-7 cm.

F. VENKOVNÍ ROLETY

Za závadu venkovní rolety se nepovažuje:

- a) prohnutí roletového kastlíku z důvodu následně provedených stavebních prací.
- b) jako reklamacie nebude dále uznána jakákoliv nefunkčnost elektrického pohonu rolety, a to v případě, že přívod napětí k elektrickému pohonu rolety nebude uložen do „husího krku“ a bude pouze zaomítán.

G. SÍTĚ PROTI HMYZU

Za závadu sítí proti hmyzu se nepovažuje:



- a) běžná opotřebení výrobku (odření laku, deformace profilu rámu sítě, ztráta funkčnost upevňovacích kolíků, nevhodnou manipulací a podobně) v případě, že nebyly reklamovány při předání díla.
- b) vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům.
- c) vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné manipulace a instalace.
- d) netěsnost sítě do velikosti spáry 1mm mezi rámem sítě a dosedací plochou prvku.

H. PRÁCE

V rámci montážních a stavebních prací realizovaných v rámci smluvního vztahu se neuznávají následující vady nebo zásahy provedené ze strany objednatele nebo třetí osoby:

- a) vady projevující se až v rámci jiných činností spojených s dokončováním stavby, její modernizací nebo rekonstrukcí (např. dodatečně zjištěné nevhodného osazení prvků v návaznosti na následně zákazníkem zajišťované zateplení, úpravy a opravy venkovních i vnitřních omítek a jakékoli jiné úpravy exteriéru nebo interiéru stavby, apod.)
- b) odstranění podkladových profilů, vyrovnávacích podložek a kotvicích prvků
- c) odchylky při osazení menší než dovolené. Maximální dovolená odchylka je dána tolerancí bubliny mezi ryskami v bublinkové vodovaze (jiné nástroje pro určení vodorovného nebo svislého směru se pro tyto účely neuvažují). Vzhledem k tomuto požadavku je stanovena max. dovolená odchylka 2 mm/m v každém směru.
- d) vlasové praskliny vzniklé ve štku zednického začistištění a praskliny v napojení rámu okna na ostění, pokud nebyla při montáži okna použita začistišťovací APU lišta.
- e) další zásahy nerealizované pracovníky zhotovitele, které v konečném důsledku ovlivní kvalitu stavebních a montážních prací.

I. DALŠÍ

- a) Zhotovitel upozorňuje objednatele na skutečnost, že z důvodů fyzikálních vlastností použitých materiálů a z důvodů konstrukčních vlastností dodávaných výrobků může dojít k tomu, že při výraznější změně vnitřní nebo venkovní teploty vydá výrobek zvuk cvakavé povahy. Objednatel bere na vědomí, že se nejedná o vadu výrobku, jde o jev, který vyplývá z fyzikálních a konstrukčních vlastností výrobků a použitých materiálů.
- b) Za závadu výrobku se nepovažuje vznik kondenzace nebo námrazy na kovovém kování a příslušenství vchodových dveří (zejména sestava klika/klika). Tento jev je přirozeným důsledkem toho, že povrchová teplota kovových částí může vlivem nepřerušovaného tepelného mostu klesnout pod rosný bod okolního vzduchu, což vede k vysrážení vlhkosti nebo tvorbě námrazy.

J. ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY ZÁRUKY

a) AUTOMATICKÉ POSUVNÉ DVEŘNÍ SYSTÉMY

Zhotovitel poskytuje na posuvné automatické dveře (včetně jejich pohonů a elektrického příslušenství) záruku v délce 24 měsíců ode dne dodání výrobku zákazníkovi, a to za dodržení pravidel stanovených níže. Zákazník má v souladu s Českou technickou normou ČSN EN 16005 (bezpečnostně - technické požadavky na silově ovládané dveře) povinnost provádět u motoricky ovládaných automatických dveří pravidelnou údržbu v rozsahu dle specifikace výrobce, při běžném provozu vždy alespoň jednou ročně (placený pravidelný servis) a v případě signalizace servisního symbolu bez zbytečného odkladu po jeho signalizaci. Servis (pravidelný i mimořádný) je zákazník povinen minimálně po celou dobu trvání záruční lhůty (zhotovitel doporučuje využít k pravidelnému servisu vždy autorizovaný servis) provádět prostřednictvím autorizované osoby (jako placený servis), přičemž je zároveň povinen vést si servisní deník, do kterého zapisuje a potvrzuje veškeré záznamy o údržbě a fungování výrobku, stejně jako řádné a mimořádné servisní zásahy (potvrzené autorizovanou osobou, která servis provedla).

Autorizovaný servis pro zajištění pravidelné údržby a případných servisních zásahů:

TELECON SERVIS spol. s r.o.



Perštejnská 200 / 13

184 00 Praha 8

Tel.: 2 83 84 22 11

V případě porušení této povinnosti zákazníka provádět pravidelnou údržbu výrobku se na výrobek nevztahuje záruka (reklamáce bude v takovém případě vyřízena na náklady zákazníka jako placená služba).

b) PERITO SKY- EMBOSOVANÉ DESKY PRO VSTUPNÍ DVEŘE

Zhotovitel poskytuje na výrobky PERITO SKY záruku v délce 24 měsíců ode dne dodání výrobku zákazníkovi, a to za podmínky dodržení pravidel stanovených níže.

Pravidelná údržba. Odběratel se zavazuje provádět pravidelnou údržbu materiálu výrobku PERITO SKY minimálně jednou ročně, a to v souladu s doporučeními výrobce uvedenými v dokumentu „Návod na údržbu PERITO SKY“, který je k dispozici na www.dafe.cz/ke stažení. V případě silného zatížení povětrnostními vlivy je třeba údržbu provádět častěji.

Reklamáce uvedených výrobků PERITO SKY založené na jejich vzhledu (např. nedostatek suků, odlišná kresba, praskliny, barevné rozdíly v kresbě dřeva) nebudou uznány, a to z toho důvodu, že základním materiálem je přírodní dýha, ponechaná v čistě přírodním stavu bez dodatečné selekce jakosti nebo její korekce.

Povrch dýhy není opatřen dodatečnými opravami nebo výplněmi – případné trhliny, suky či barevně nerovnoměrný fládr jsou charakteristické a chtěné pro přírodní vzhled a nelze je považovat za vadu (jejich počet a umístění není nijak možné ovlivnit).

Návaznost let, suků a fládrů je náhodná a nelze ji garantovat.

Vzhledem k přirozené variabilitě přírodní dýhy nelze garantovat návaznost dekoru mezi jednotlivými díly.

Struktura a barevnost desek se mohou výrazně lišit, a to jak mezi jednotlivými kusy, tak ve srovnání se vzorky či prezentovanými fotografiemi. Tyto rozdíly jsou přirozeným rysem materiálu a nepředstavují důvod k reklamaci. Přirozené změny vzhledu materiálu v čas, zejména vlivem světla, vlhkosti a běžného stárnutí nejsou předmětem reklamáce.

Vzhledem k embosované technologii zpracování je možný výskyt rozdílů v tloušťce povrchu a protlačení pryskyřice v místech suků a trhlin. Tyto jevy neovlivňují funkčnost výrobku a nejsou předmětem reklamáce.

Tolerance tloušťky spojů činí 2–7 mm. Při kombinaci s jinými materiály (např. AL, GFK, ABS) mohou být na nepohledových plochách viditelné spoje.

Výrobek není určen pro použití v trvale vlhkém nebo venkovním prostředí bez dodatečné povrchové úpravy a technického řešení.

IV.

Záruční doby

1. Zhotovitel poskytuje na předmět smlouvy záruku takto:

Předmět záruky		Délka záruky
Okna, dveře	plastové a kompozitní výrobky REHAU - okna, balkónové a vchodové dveře, posuvné dveřní systémy	5 let
	hliníkové výrobky SCHÜCO - okna, balkónové a vchodové dveře, posuvné dveřní systémy, zimní zahrady, světlíky, prosklené fasády	5 let
	kování vchodových dveří včetně zámkové vložky - mechanické, elektromechanické, elektronické přístupové systémy a jejich příslušenství,	2 roky



	automatické posuvné dveře GEZE (při dodržení zvláštních záručních podmínek uvedených v článku VII. bod J.)	2 roky
	PERITO SKY – embosované dřevěné desky pro vstupní dveře (při dodržení zvláštních záručních podmínek čl. VII. bod J)	2 roky
Dveřní výplně	okrasné dveřní výplně	5 let
	Ostatní příslušenství (kliky, kukátka, apod....)	2 roky
Parapety	vnitřní parapety	5 let
	venkovní parapety	2 roky
Garážová vrata	privátní garážová vrata HÖRMANN včetně pohonů a příslušenství	5 let
	průmyslová garážová vrata HÖRMANN včetně pohonů a příslušenství	2 roky
Stínící technika	interiérová stínící technika (žaluzie, vertikální látkové žaluzie, rolety,...), exteriérové žaluzie a rolety, venkovní střešní zastínění, (markýzy, verandy) žaluzie, které jsou součástí systému EF+, vše včetně případných elektropohonů a příslušenství k ovládání a řízení stínící techniky	2 roky
	venkovní rolety ALUKON s nadokenním kastlíkem	5 let
	elektropohony a příslušenství k ovládání a řízení venkovních rolet s nadokenním kastlíkem	2 roky
Ostatní výrobky a příslušenství	ostatní dodávané výrobky a příslušenství, které není specifikováno ve výše uvedených bodech a to zejména: elektropohony a jejich příslušenství, síť proti hmyzu, venkovní oplechování zimních zahrad, fasád a světlíků atd. bezpečnostní EZS čidla	2 roky
	ostatní dodávané výrobky neuvedené výše	dle předaného záručního listu za předpokladu splnění zvláštních záručních podmínek
Práce	funkčnost montážní spáry realizované systémem montáže DAFE 3P	10 let
	montážní práce prováděné zhotovitelem (popřípadě jím autorizovanou firmou)	5 let

V případech, kdy je objednateli spolu s výrobky předán i záruční list k jednotlivým výrobkům (příp. příslušenství výrobků), kde je uvedena jiná záruční doba než výše v tabulce, má přednost záruční doba uvedená v záručním listu.

Záruka počíná běžet dnem předání předmětu smlouvy a za podmínky, že montáž předmětu smlouvy bude provedena zhotovitelem nebo jím autorizovanou montážní firmou. V případě nedodržení této podmínky (tj. v případě, že montáž nebude provedena zhotovitelem nebo jím pověřenou firmou), zhotovitel poskytuje na předmět smlouvy a jeho jednotlivé části jednotnou záruku v délce 2 roky. Pokud zhotovitel provádí i montáž, poskytuje záruku na montáž v rozsahu 5 let. Seřízení kování po převzetí předmětu smlouvy s montáží není předmětem záruky. Zhotovitel se zavazuje,



že toto seřízení provede, bude-li k tomu objednatelem vyzván, na své náklady 1x za dobu 12-ti měsíců od předání předmětu smlouvy za předpokladu, že montáž byla provedena zhotovitelem nebo jím pověřenou firmou.

2. Záruka se nevztahuje:

- a) na případy neodborně provedené montáže, pokud v příčinné souvislosti s ní dojde ke vzniku vady předmětu smlouvy (platí pouze pro případy, kdy předmětem smlouvy není montáž)
 - b) poškození předmětu smlouvy při montáži třetí osobou
 - c) na případy následného poškození předmětu smlouvy při dokončování stavby
 - d) na vady způsobené běžným opotřebením,
 - e) na vady, pokud tyto byly způsobeny porušením povinností objednatele (stanovená údržba výrobku, povinný pravidelný servis výrobku atd.)
 - f) na případy, kdy nebyly dodrženy zvláštní záruční podmínky reklamace stanovené objednatelem pro daný výrobek (např. při nedodržení pravidelné údržby předmětu smlouvy autorizovanou osobou, při nedodržení návodu na údržbu výrobku atd.).
 - g) Záruka se rovněž nevztahuje na případy, kdy k poškození předmětu smlouvy dojde následně po zabudování předmětu smlouvy na místě samém (na stavbě) vlivem nestability stavby (poškození rámu, kování, popraskání či rozbití skel), tj. pokud k poškození došlo vlivem špatné konstrukce stavby nebo z toho důvodu, že stavba "pracuje".
 - h) Záruka ztrácí platnost i v případě jakéhokoliv nedohodnutého zásahu do konstrukce předmětu smlouvy.
3. Objednatel uplatňuje práva z odpovědnosti za vady zjištěné v záruční lhůtě prokazatelným způsobem písemně přímo u zhotovitele, a to bez zbytečného odkladu po zjištění vad předmětu smlouvy.
 4. Pokud byla předmětem smlouvy i montáž díla, poskytne zhotovitel na základě výzvy objednatele na předmět smlouvy za úplatu i pozáruční servis, pokud je to technicky možné. Ceny pozáručního servisu jsou uvedeny v aktuálních cenících zhotovitele, které jsou dostupné na vyžádání u zhotovitele.
 5. **Objednatel vzal na vědomí, že dodáním opravené části výrobku (díla nebo jeho části) nezačíná v souladu s uzavřenou smlouvou běžet nová záruční doba ani na dílo jako takové, ani na vyměněnou část.**
 6. **Objednatel bere na vědomí, že delší doba k odstranění reklamované a uznané vady (až v délce běžné dodací lhůty dle VOP zhotovitele v délce 8-10 týdnů) je nezbytná mimo jiné pro odstranění reklamovaných poškození některých druhů profilů (rámu i křídla), kování, některého příslušenství a rovněž pro kompletní výměnu celého reklamovaného prvku; jde tak zejména o síť proti hmyzu, žaluzie, žaluzie pro EF+ systém, GFK výplně, AL obložky, a dále pro případ nutnosti výroby nového dveřního křídla, HS portálu, balkonových dveří, dveří Patio. Prodloužení lhůty z objektivních důvodů bude zhotovitel s objednatelem dojednávat, pokud taková situace nastane.**
 7. **Objednatel bere na vědomí, že reklamace výrobků Hella, která vyžaduje výměnu, příp. dodání nové části výrobku trvá z důvodu podmínek zahraničního výrobce (a jeho dodacích podmínek) minimálně 8-10 týdnů. O nutném prodloužení lhůty z objektivních důvodů bude zhotovitel objednatele informovat.**

V.

Způsob uplatnění reklamace

1. Reklamací je nutno uplatnit u zhotovitele písemně (za písemnou formu se považuje i uplatnění vad prostřednictvím elektronické pošty, případně faxem, přes on-line formulář na webových stránkách zhotovitele www.dafe.cz), a to bez zbytečného odkladu po zjištění vad na předmětu smlouvy ze strany objednatele. **Telefonická reklamace není považována za platně učiněnou.**
2. Objednatel je při uplatnění reklamace povinen uvést zejména, nikoliv však výlučně:
 - číslo smlouvy, na základě které reklamaci uplatňuje



- adresu místa, kde se reklamované zboží nachází
- adresu a telefonické spojení (popřípadě e-mail) objednatele, popřípadě na kontaktní osobu oprávněnou jednat za objednatele, a to spolu s příložením písemné plné moci, která takovou osobu k jednání za objednatele zmocňuje
- podrobný popis vad předmětu smlouvy včetně určení, jaké části předmětu smlouvy se vada týká, popřípadě jak se tato vada předmětu dila projevuje,

Nebude-li oznámení o uplatnění reklamace ze strany objednatele splňovat některý z výše uvedených bodů, zhotovitel objednatele na nedostatky reklamace upozorní s tím, že o dobu odstranění nedostatků reklamace ze strany objednatele se prodlužuje lhůta pro zahájení řešení ze strany zhotovitele.

- Objednatel je povinen zabezpečit uchování předmětu smlouvy ve stavu ke dni zjištění vady či reklamace, a to až do okamžiku prohlédnutí reklamované vady odpovědným zástupcem zhotovitele, jinak se vystavuje nebezpečí, že uplatněná práva z odpovědnosti za vady (z reklamace) nebudou uspokojena mimo jiné pro nemožnost jejich posouzení. Objednatel je však povinen po zjištění existence vad na předmětu smlouvy provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod na předmětu smlouvy.
- Pro uplatnění reklamace použijte, prosím, následující kontakty:

REKLAMAČNÍ ODDĚLENÍ PLASTOVÝCH OKEN A DVEŘÍ		
Resslova 1046, 588 13 Polná		reklamace@dafe.cz
REKLAMAČNÍ ODDĚLENÍ HLINÍKOVÝCH OKEN A DVEŘÍ		
Resslova 1046, 588 13 Polná		reklamaceal@dafe.cz
OBCHODNÍ KANCELÁŘE DAFE-PLAST Jihlava, s.r.o.		
Žižkova 89, Jihlava		
Na nivách 956/2, Praha 4 Michle		
Sušická 118, Plzeň - Božkov		
Palackého 330, Chotěboř		
Technologická 840/3, Olomouc		
Leopolda Pokorného 11, Třebíč		
Havlíčková 1964, Vlašim		
Budějovická 543/4, Tábor		
Kaštanová 515/125a, Brno - Brněnské Ivanovice		
Dr.Milady Horákové 227/51a, Liberec		

VI.

Průběh vyřízení reklamace

- Po přijetí reklamace bude objednatel kontaktovat reklamační technik, který po dohodě s objednatelem buď stanoví datum pro posouzení reklamace na adrese místa plnění (montáže, resp. místa zabudování otvorové výplně), nebo bude objednatel informovat o způsobu řešení uplatněné reklamace a dohodne s ním další postup.
- Vyhodnotí-li reklamační technik zhotovitele reklamaci objednatele za neakceptovatelnou, a to i bez nutnosti prohlídky na místě samém, tuto skutečnost objednateli písemně (prostřednictvím elektronické pošty nebo doporučeně) sdělí ve lhůtě do 30 dnů od uplatnění reklamace. Bude-li to možné, sdělení bude obsahovat specifikaci důvodu o neoprávněnosti reklamace.



3. Ve skutkově složitých případech za účelem posouzení oprávněnosti reklamace a následnému zhodnocení reklamace je objednatel povinen umožnit zhotoviteli nebo jím pověřené osobě ve stanovený den, tj zpravidla v pracovní den ve standardní pracovní době od 7:00 hod do 16:00 hodin, přístup k místu, kde se předmět reklamace nachází, a vytvořit mu odpovídající podmínky pro posouzení oprávněnosti reklamace. Nebude-li tato nezbytná prohlídka v uvedeném termínu umožněna, může dojít k posunutí termínu, kdy zhotovitel započne s případným odstraňováním reklamované vady. V takovém případě se zhotovitel nedostává do prodlení s řešením reklamace, neboť překážka vyvstala na straně objednatele.
4. Předmětem posouzení a řešení reklamace může být pouze zboží, výrobek či dílo, na kterém se vyskytla vada, která byla v souladu s tímto Řádem uplatněna vůči zhotoviteli.
5. Reklamovaná vada bude na místě samém řešena výlučně s objednatelem (popřípadě osobou oprávněnou dle smlouvy za objednatele jednat, popř. osoba, která prokáže prostřednictvím plné moci, že byla k jednání za objednatele objednatelem zmocněna). V případech, kdy nelze jednat s objednatelem, předloží osoba přejímající odstranění reklamované vady plnou moc udělenou jí objednatelem. Reklamační technik zhotovitele na místě samém posoudí reklamaci, bude-li to možné, nedostatky předmětu smlouvy rovněž odstraní, popřípadě s objednatelem domluví termín za účelem odstranění vad předmětu smlouvy.
6. V přiměřené lhůtě po provedení kontroly reklamované vady ze strany zhotovitele (příp. jím pověřené osoby) oznámí zhotovitel objednateli, zda reklamovanou vadu uznává, či nikoli. Pokud reklamovanou vadu zhotovitel neuznává, uvede v oznámení důvody.
7. V případě, že zhotovitel reklamovanou vadu uzná, dohodne si s objednatelem termín odstranění reklamované vady, která proběhne v termínu, který umožňuje výrobní a organizační proces zhotovitele, tedy v pracovních dnech ve standardní pracovní době od 7:00 hod. do 16:00 hod. Mimo uvedené termíny je možné odstranit reklamovanou vadu pouze ve výjimečných případech, a to pouze na základě vzájemné dohody objednatele a zhotovitele. V případě, že uvedený termín objednateli nevyhovuje, je oprávněn/povinen ustanovit za sebe zástupce, se kterým zhotovitel odstranění reklamované vady v místě předmětu smlouvy vyřídí.
8. Prokáže-li se v záruční době, že je reklamace oprávněná a předmět reklamace vykazuje vady, které brání jeho řádnému užívání, je zhotovitel oprávněn a povinen odstranit vady díla podle své volby opravou (odstraněním) vad díla, dodáním nového díla (pokud je takový postup přiměřený a odpovídající vadě díla), příp. poskytnutím slevy z ceny díla. Zhotovitel započne (bude-li to technicky možné) s odstraňováním řádně reklamované a uznané vady ve lhůtě dle výrobních a dodavatelských možností zhotovitele, resp jeho subdodavatelů. **Objednatel bere na vědomí, že obecná dodací lhůta činí 8-10 týdnů.** Objednatel bere na vědomí, že delší doba je nezbytná např. pro odstranění reklamovaných poškození některých druhů profilů (rámů i křídel), kování, některého příslušenství a rovněž pro kompletní výměnu celého reklamovaného prvku. Zhotovitel dohodne s objednatelem lhůtu pro odstranění reklamovaných vad, dohodu zaznamená do protokolu.
9. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli veškerou nutnou či potřebnou součinnost, aby zhotovitel mohl odstranit reklamovanou vadu na díle (ve sjednaný termín se zejména zavazuje umožnit zhotoviteli přístup k dílu tak, aby mohla být vada řádně odstraněna); objednatel se rovněž zavazuje, že po odstranění vady převezme dílo a potvrdí odstranění vady na předávacím protokolu.

V případě, že objednatel nezajistí, aby zhotovitel mohl ve sjednaném termínu odstranit reklamovanou vadu na díle (např. nebude v místě realizace díla přítomen, nebude připraveno okolí realizace tak, aby bylo možné reklamovanou vadu odstranit, objednatel nebude přítomen při odstraňování dostatečně dlouho, nepřevzme bezdůvodně dílo po



odstranění vad atd...), nedostane se zhotovitel do prodlení s řešením reklamované vady (pro důvody na straně objednatele) a objednatel v takovém případě odpovídá zhotoviteli za škodu, která mu v důsledku nesplnění povinnosti objednatele poskytnout zhotoviteli veškerou nutnou či potřebnou součinnost s odstraněním vady díla vznikne. Škoda může být v takovém případě představována např. náklady zhotovitele na vícečetné výjezdy do místa realizace díla.

V případě, že se objednatel nedostaví v dojednaném termínu k odstranění reklamované vady díla (není na díle přítomen), je v takovém případě zhotovitel oprávněn vadu odstranit samostatně, je-li to možné (dílo se nachází na neuzavřené a volně přístupné stavbě např.); protokol o odstranění závady zašle v takovém případě zhotovitel objednateli elektronicky k podpisu, objednatel je povinen a zavazuje se jej podepsaný zhotoviteli vrátit. Odesláním protokolu na elektronickou adresu objednatele se má reklamáce za vyřízenou, a to i za předpokladu, že objednatel protokol podepsaný zhotoviteli nevrátí.

10. Zhotovitel si vyhrazuje právo odepřít přijetí nebo vyřídit řádně učiněnou reklamaci záruční vady, pokud objednatel neprokáže řádné zaplacení celé ceny předmětu smlouvy. V takovém případě se zhotovitel nemůže dostat do prodlení s řešením uplatněné reklamace, či s jejím vyřešením v dohodnuté době.

11. O reklamačním řízení sepiše zhotovitel s objednatelem reklamační protokol. Reklamační protokol bude obsahovat zejména, nikoliv však výlučně, následující údaje:

- přesnou identifikaci objednatele a smlouvy
- datum zjištění vady objednatelem a datum jejího uplatnění
- popis vady, která je předmětem reklamace (uplatnění záruční vady) a jaký způsob vyřízení reklamace (záruční vady) byl zvolen;
- potvrzení o datu ukončení a způsobu vyřízení reklamace (včetně potvrzení o provedení opravy a délce jejího trvání);
- důvody vedoucí k zamítnutí (odmítnutí) reklamace
- vyčíslení nákladů účtovaných objednateli dle aktuálního Ceníku servisních prací v případě, že se jedná o odstranění vady, na kterou nelze uplatnit záruku dle smlouvy.

12. Bude-li v průběhu reklamačního řízení zjištěno, že nastala některá ze skutečností zakládajících oprávnění zhotovitele reklamaci odmítnout (např. jedná se o reklamovanou vadu, na kterou se záruka nevztahuje, nebyla uhrazena sjednaná cena za dílo atd.), může být reklamovaná (záruční) vada odstraněna pouze po výslovné dohodě s objednatelem a výhradně na jeho náklady (jako nová zakázka). Za takovéto náklady se považují zejména, nikoliv však výlučně:

- náklady na dopravu do místa, kde se předmět smlouvy nachází
- mzda reklamačního technika
- provozní náklady
- náklady na případné znalecké posudky a právní či jiná obdobná stanoviska
- poštovné
- správní a soudní poplatky
- náklady na výměnu vadných výrobků za výrobky bezvadné.

Kalkulace bude objednateli zhotovitelem vytvořena před zahájením prací.

13. Zhotovitel není povinen uspokojit objednatelem požadovaný nárok z titulu odpovědnosti za vady, příp. záruční odpovědnosti. Zhotovitel si zvolí dle svých profesních zkušeností způsob odstranění vady (vyřešení reklamace), přičemž je-li to možné, přihlédne k požadavkům objednatele (není jimi ale vázán); zhotovitel není zejména povinen uspokojit objednatelem uplatněný/požadovaný nárok, pokud je zvolený nárok neúměrný povaze vady, nebo



pokud není objednatelem zvolený nárok z titulu odpovědnosti za vady s ohledem na vadu objektivně realizovatelný.

Z titulu odpovědnosti za vady nelze nárokovat náhradu škody ani žádné formy osobní újmy.

14. Nárok objednatele na poskytnutí slevy nemůže být proveden nezaplacením ceny díla (kupní ceny) nebo její části ze strany objednatele. Objednatel není oprávněn provádět ani jednostranný zápočet pohledávek a závazků.
15. Prodloužení lhůty při vyřízení reklamace je možné jednostranně zhotovitelem z objektivních důvodů, včetně zásahu vyšší moci. Zhotovitel informuje objednatele a objednatel bere na vědomí, že v případech, kdy byla ze strany zhotovitele reklamace uznána za oprávněnou a vada výrobku bude odstraněna výměnou vadného výrobku za nový, je třeba počítat s delší lhůtou dodání, kdy tato lhůta závisí mimo jiné např. na použitých materiálech atd. O prodloužení lhůty z objektivních důvodů bude objednatel ze strany zhotovitele informován.
16. Pokud by bez zavinění zhotovitele došlo k výpadku dodávek surovin a materiálů nezbytných k vyřízení reklamace, nebo pokud se kdykoli v průběhu vyřizování reklamace stane materiál či technika nezbytné pro její vyřízení bez zavinění zhotovitele nedostupnými, bude se jednat o zásah vyšší moci. O takové skutečnosti je zhotovitel povinen objednatele informovat.

VII.

Závěrečná ustanovení

Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v Řádu, se přihlíží k výrobním a montážním standardům v oblasti otvorových výplní, případně k příslušným ČSN normám, pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě.

Reklamace zaměření jsou posuzovány podle situace provádění díla ke dni jeho zaměření (např. váhorysy ke dni zaměření), rozměrů stavebních otvorů, smlouvy, zaměřovacího listu a cenové nabídky, vč. montážních a jiných platných směrnic.