



REKLAMAČNÍ ŘÁD

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

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“ nebo „prodávající“) zákazníkům zhotovitele, kteří jsou spotřebiteli (dále též „objednatel“ nebo „kupující“), realizované v rámci podnikatelské činnosti zhotovitele na základě smlouvy o dílo, kupní, příp. jiné smlouvy (dále též „smlouva“), jejímž předmětem je výroba a dodání zboží, výrobků a služeb zhotovitelem objednateli (dále též „dílo“ či „předmět smlouvy“) a u nichž jsou uplatňována práva objednatele z odpovědnosti za vady, resp. záruční odpovědnosti. Tento Řád je součástí Všeobecných obchodních podmínek společnosti DAFE-PLAST Jihlava, s.r.o. pro spotřebitele (dále jen „VOP“)
2. Uplatňování práv z odpovědnosti za vady díla realizovaného zhotovitelem, u něhož jsou uplatňována objednatelem práva z odpovědnosti za vady, vč. záruční odpovědnosti se řídí především ustanoveními tohoto Řádu. Ve věcech výslovně neupravených se práva a povinnosti řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (tj. § 2158 a násl., § 2099 a násl., resp. § 2615 a násl., občanského zákoníku) a dále platnými a účinnými předpisy na ochranu spotřebitele, zejména pak zákonem č. 634/1992 Sb., zákon na ochranu spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.
3. 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>). Objednatel je povinen dodržovat veškeré pokyny stanovené zhotovitelem pro užívání a péči o předmět smlouvy.
4. **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, jestliže jeho provedení neodpovídá výsledku sjednanému ve smlouvě.
2. Práva a povinnosti smluvních stran při uplatňování práv z odpovědnosti za vady, příp. odpovědnosti záruční, stejně jako povinnosti smluvních stran po uplatnění uvedených nároků objednatele se řídí uzavřenou smlouvou (včetně VOP), Reklamačním řádem pro spotřebitele a v záležitostech neupravených příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (tj. § 2158 a násl., § 2099 a násl., resp. § 2615 a násl., občanského zákoníku) a dále platnými a účinnými předpisy na ochranu spotřebitele, zejména pak zákonem č. 634/1992 Sb., zákon na ochranu spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.
3. Zhotovitel odpovídá objednateli, že věc při převzetí nemá vady. Zejména zhotovitel odpovídá objednateli, že v době, kdy objednatel věc převzal:
 - má věc vlastnosti, které si strany ujednaly ve smlouvě,
 - se věc hodí k účelu, který pro její použití zhotovitel uvádí, nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - věc odpovídá jakostí a provedením uzavřené smlouvě o dílo
 - věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Právo z vadného plnění objednateli nenáleží, pokud objednatel před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud objednatel vadu sám způsobil, resp. pokud již byla zhotovitelem na vadu objednateli poskytnuta sleva z ceny díla (kupní ceny). Objednatel si předmět smlouvy při předání a převzetí prohlédne a zkontroluje jeho množství, jakost a soulad s předmětem smlouvy; případné vady či nedodělky, které zjistil, oznámí písemně objednateli a dohodne si s objednatelem lhůtu k jejich odstranění.



4. Zhotovitel odpovídá za vady zboží, na něž se vztahuje záruka za jakost, a to po stanovenou záruční dobu (viz dále). Záruční doba týkající se zboží počíná běžet předáním díla, pokud nepočala doba v souladu s uzavřenou smlouvou běžet dříve. Odmítne-li objednatel bezdůvodně předmět smlouvy převzít, záruční doba počíná běžet ode dne, kdy bylo dílo dokončeno.
5. 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 objednatele 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.
6. 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).
7. 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).
8. Vady, které objednatel uplatnil z důvodu (zákonné) odpovědnosti za vady zhotovitele, mohou být odstraněny následujícími způsoby:
 - a) bezplatné odstranění reklamované vady, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný
 - b) výměnou výrobku (tj. dodáním nového výrobku) nebo jeho součástí, případně dodáním chybějícího výrobku nebo jeho součástí, a to i v případě odstranitelné vady, kdy objednatel 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

- c) pokud není odstranění nebo výměna možná, poskytnutím přiměřené slevy z ceny reklamovaného výrobku,
- d) odstoupení od smlouvy, pokud zhotovitel vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v přiměřené době, v případě, že se vada projeví opakovaně, nebo v případě, že je vada podstatným porušením smlouvy, nebo je z prohlášení zhotovitele nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro objednatele.

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 nepřipustné. 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. Reklamáce 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 reklamáce.
- 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, skříňky 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 zdíva 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 reklamace 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 sítě 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 začistění a praskliny v napojení rámu okna na ostění, pokud nebyla při montáži okna použita začistovací 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.

Reklamacie 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 reklamace.

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 reklamace.

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, sítě 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.

2. Záruka se nevztahuje:

- 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)
- poškození předmětu smlouvy při montáži třetí osobou
- na případy následného poškození předmětu smlouvy při dokončování stavby
- na vady způsobené běžným opotřebením,
- na vady, pokud tyto byly způsobeny porušením povinností objednatele (stanovená údržba výrobku, povinný pravidelný servis výrobku atd.)
- 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 ráků, 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 úplaty 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 (ráků i křidel), 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

Reklamací je nutno z důvodu ochrany práv objednatele i zhotovitele uplatnit u zhotovitele písemně (za písemnou formu se považuje i uplatnění vad prostřednictvím elektronické pošty a přes on-line formulář na webových stránkách zhotovitele www.dafe.cz), a to ideálně bez zbytečného odkladu po zjištění vad na předmětu smlouvy ze strany objednatele, aby nedošlo k dalšímu možnému poškození předmětu smlouvy. **Telefonická reklamace není považována za řádně učiněnou.**

1. Objednatel je při uplatnění reklamace povinen prokázat, že je oprávněn předmět smlouvy reklamovat, tedy 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 přiložením 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 (uvedení konkrétní pozice vadného výrobku dle označení uvedeného v uzavřené smlouvě o dílo), popřípadě jak se tato vada předmětu díla projevuje a jaký nárok z odpovědnosti za vady v souladu s ustanovením § 2169 a násl., resp. § 2099 a násl. občanského zákoníku objednatel uplatňuje.

Zhotovitel vydá spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje. Nebude-li uplatnění reklamace ze strany objednatele splňovat některý z výše uvedených bodů, zhotovitel objednatele na nedostatky reklamace upozorní ve smyslu § 19 zákona o ochraně spotřebitele a vyzve jej k upřesnění 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 (ze záruky) nebudou uspokojena. Objednatel je však oprávněn/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		

Zhotovitel (prodávající) je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment výrobků nebo poskytovaných služeb.

Zhotovitel upozorňuje objednatele, že v případě, že výrobky objednatel nezakoupil přímo od zhotovitele, ale od jiného prodejce výrobků zhotovitele (případně od osoby, která výrobky u zhotovitele sama zakoupila) a nemá tedy se zhotovitelem přímý smluvní vztah, je třeba, aby případné vady výrobků uplatnil u takového prodejce, se kterým má smluvní vztah, tj. uzavřenou smlouvu.

Reklamacie uplatněné osobami, které nejsou zákazníky přímo zhotovitele (nemají uzavřenou smlouvu o dílo, příp. kupní smlouvu přímo s DAFE-PLAST Jihlava, s.r.o.) nebudou zhotovitelem vyřizovány.

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. Zhotovitel, resp. jím pověřený pracovník tak rozhodne o reklamaci ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů; do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Objednatel bere na vědomí, že s ohledem na povahu předmětu smlouvy se zpravidla vždy jedná o složitější posouzení a bude třeba delší lhůta k řešení záležitosti, o které bude zhotovitel objednatel informovat.
- Zhotovitel upozorňuje objednatele zejména, že zpravidla bude nutné technické a odborné posouzení reklamované vady v místě realizace díla, aby bylo možné učinit závěr o povaze reklamované vady a způsobu jejího řešení. Za účelem posouzení oprávněnosti reklamace a následnému zhodnocení reklamované vady je objednatel povinen umožnit zhotoviteli nebo jím pověřené osobě ve sjednaný den, tj zpravidla v pracovní den ve standardní pracovní době zhotovitele 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 (jedná se o prodloužení přiměřené doby k odbornému posouzení vady). V takovém případě se zhotovitel nedostává do prodlení s řešením reklamace, neboť překážka vyvstala na straně objednatele.

3. Reklamace včetně odstranění vady musí být ze strany zhotovitele v souladu s příslušnými právními předpisy vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Nebude-li vyřízení z technických důvodů možné, sjednají si strany delší lhůtu. Objednatel bere na vědomí, že delší doba k odstranění reklamovaných vad je nezbytná např. u některých nestandardních prvků, tj. zejména některých druhů profilů (rámů i křidel), kování, některého příslušenství a rovněž pro kompletní výměnu celého reklamovaného prvku. O nutnosti prodloužení lhůty pro odstranění reklamované vady bude objednatel předem informován. V souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami, které tvoří součást smlouvy o dílo, byl objednatel též informován o tom, že obecná dodací lhůta je na většinu výrobků zhotovitele v délce 8-10 týdnů. Zhotovitel se vždy nicméně zavazuje postupovat tak, aby byla reklamace objednatele vyřízena v co nejkratší lhůtě.
4. 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 objednatel informovat.
5. Marné uplynutí zákonem stanovené lhůty pro vyřízení reklamace se považuje za podstatné porušení smlouvy. O marné uplynutí lhůty se nejedná v případech, kdy objednatel neposkytuje zhotoviteli součinnost s řešením reklamované vady. O takové prodlení s poskytnutím součinnosti objednatele se lhůta pro její vyřešení prodlužuje.
6. Předmětem reklamace může být pouze zboží, výrobek či dílo, na kterém se vyskytla vada, která byla řádně uplatněna vůči zhotoviteli ve smyslu tohoto reklamačního řádu. Zhotovitel nebude při vyřizování reklamované vady díla řešit žádné další vady, které nebyly objednatelem v souladu s tímto reklamačním řádem uplatněny.
7. 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; osoba oprávněná jednat musí být ze strany objednatele zhotoviteli vždy řádně oznámena). Reklamační technik zhotovitele na místě samém posoudí reklamaci s bude-li to možné, nedostatky předmětu smlouvy ihned odstraní, popřípadě s objednatelem domluví (a písemně potvrdí) termín za účelem odstranění vad předmětu smlouvy.
8. Odstranění reklamované vady proběhne bez zbytečného prodlení 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.
9. Prokáže-li se v záruční době, že je reklamace oprávněná a předmět reklamace vykazuje vady, které brání jeho řádnému užívání, je zhotovitel povinen odstranit vady díla v souladu s požadavkem objednatele uplatněným v rámci reklamace vady, případně v souladu s § 2165 a násl. občanského zákoníku.
10. Zhotovitel si vyhrazuje právo odepřít přijetí nebo vyřídit řádně učiněnou reklamaci záruční vady, pokud objednatel neprokáže řádné zaplacení celé ceny předmětu smlouvy (takový výrobek nepřešel do vlastnictví objednatele a s jako takovým s ním objednatel nemůže plně nakládat).
11. O reklamačním řízení sepiše zhotovitel s objednatelem reklamační protokol, podepsaný oběma stranami – je-li to možné (ve smyslu § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele). 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) objednatel požadoval;



- potvrzení o datu ukončení a způsobu vyřízení reklamace (včetně potvrzení o provedení opravy a délce jejího trvání);
 - důvody vedoucí k zamítnutí (odmítnutí) reklamace
 - další údaje důležité pro průběh a vyřízení 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. Předloží-li objednatel řádně uzavřenou smlouvu a v průběhu reklamačního řízení bude zjištěno, že nastala některá ze skutečností zakládajících oprávnění zhotovitele reklamaci v souladu se smlouvou odmítnout, může být reklamovaná (záruční) vada odstraněna pouze po výslovné dohodě s objednatelem a výhradně na jeho náklady. 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.
13. Zhotovitel není povinen uspokojit objednatelem uplatněný nárok z titulu odpovědnosti za vady, pokud je zvolený nárok neúměrný povaze vady, nebo pokud není objednatelem zvolený nárok z titulu odpovědnosti za vady s ohledem na vadu objektivně realizovatelný.

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 výslovně v uzavřené smlouvě uvedeno. 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. Zhotovitel informuje objednatele, že objednatel (jakožto spotřebitel) má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, který by vznikl mimo jiné v souvislosti s uplatňováním reklamace na základě uzavřené smlouvy mezi zhotovitelem a objednatelem. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce. Podrobnosti ohledně mimosoudního řešení sporů lze nalézt na webových stránkách České obchodní inspekce (www.coi.cz).“

Tento Reklamační řád je platný od 1.11.2025.