

Uplatnění reklamace

(vyplňte tento formulář a odešlete jej zpět pouze v případě, že chcete reklamovat zboží v zákonné době. Formulář je třeba vytisknout, podepsat a zaslat naskenovaný na níže uvedenou e-mailovou adresu, případně jej vložit do zásilky s vráceným zbožím).

Prodávající:

Internetový obchod: www.truhlarstvi3c@centrum.cz
Společnost: Truhlářství – Tespra P. Černý
Se sídlem: Staré Sedliště 197, 348 01
IČ: 116 09 192
Emailová adresa: truhlarstvi3c@centrum.cz
Telefonní číslo: 602 382 999

Spotřebitel:

Jméno a příjmení:
Adresa:
Emailová adresa:
Telefonní číslo:

Uplatnění práva z vadného plnění (reklamace)

Vážení,

ve Vašem obchodě jsem vytvořil objednávku (specifikace objednávky viz níže). Mnou zakoupený produkt vykazuje tyto vady:

Žádám Vás o vystavení písemného potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem právu uplatnil, co je obsahem reklamace spolu s mým nárokem na opravu/výměnu, a následně potvrzení data a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání (v případě, že se jedná o opravu, nikoliv výměnu).

1. Datum objednávky: /datum obdržení:
2. Číslo objednávky:
3. Peněžní prostředky za objednávku, případně i za doručení, byly zaslány způsobem:
a budou navráceny zpět způsobem
(v případě převodu na účet prosím o zaslání čísla účtu):
4. Jméno a příjmení spotřebitele:
5. Adresa spotřebitele:
6. Email:
7. Telefon:

V

, Dne

Jméno a příjmení spotřebitele

Seznam příloh:

1. Faktura za objednané zboží č. :

Obecná poučení k uplatnění reklamace

Zakoupení věci jste jakožto spotřebitel povinen prokázat předložením kupního dokladu, případně jiným, dostatečně věrohodným způsobem.

Jakožto spotřebitel nemůžete uplatnit práva z vad, které jste sám způsobil nebo o kterých jste při koupi věděl. Stejně tak i u vad, pro které jsme s Vámi, jakožto prodávající a spotřebitel, dohodli snížení ceny. Neodpovídáme ani za běžné opotřebení věci.

Reklamace musí být uplatněna nejpozději v 24měsíční lhůtě. Reklamaci je třeba uplatnit bezodkladně, aby nedošlo k rozšíření vady a v jejím důsledku k zamítnutí reklamace. Včasným oznámením vady poté, co se objeví, si můžete zajistit bezproblémové vyřízení reklamace.

Reklamace je vyřízena teprve tehdy, když Vás o tom vyrozumíme. Vyprší-li zákonná lhůta, považujte to za podstatné porušení smlouvy a můžete od kupní smlouvy odstoupit.

Reklamační řád

platný od 2021

1. Záruční doby

Objednatel může uplatnit na dodávané výrobky, provedené práce a opravy práva z vadného plnění v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb.. Tato práva je však možné uplatnit pouze ve vztahu k vadám, které existovaly již v okamžiku převzetí.

a) Na dílo (okna, dveře, kování, zámky, skla a příslušenství) je poskytována standardní záruka 24 měsíců. Práva z odpovědnosti za vady je třeba uplatnit zákazníkem písemně a to bez zbytečného odkladu, vyplněním reklamačního formuláře na internetové adrese www.truhlarstvi3c.cz . Tato práva zaniknou, nebudou-li uplatněna do 24 měsíců standardní záruky po předání díla.

b) Záruční doba začíná běžet dnem předání a převzetí výrobku, díla nebo jeho části nebo ode dne, kdy byl objednatel povinen výrobek, dílo nebo jeho část převzít

c) Zhotovitel zaručuje, že po stanovenou záruční dobu odpovídá za vady, které brání řádnému užívání výrobku, díla nebo jeho části. V průběhu záruční doby má objednatel právo na bezplatné odstranění uznaných vad, zhotovitel odstraňuje vady na své náklady,

2. Podmínky reklamace

a) Reklamace

- každá reklamace musí být natolik určitá, aby z ní bylo možno určit charakter reklamované vady,
- k reklamaci lze přijmout pouze vady na zboží, které bylo nebo je v sortimentu firmy,
- odstraňování řádně reklamované vady začne nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, nebude-li se zákazníkem dohodnuta doba jiná,
- ke každé reklamaci je sepisován reklamační protokol, který podepisují obě smluvní strany,

e) Záruka se vztahuje na vady vzniklé:

- v důsledku výrobní vady nebo vady dílů,
- poškozením při dopravě nebo montáži prováděné zhotovitelem,
- nesprávnou montáží provedenou zhotovitelem,

f) Záruka ani odpovědnost za vady se nevztahuje na vady vzniklé:

- nesprávnou nebo neodbornou manipulací,
- nedodržením Návodu k obsluze a údržbě nebo používáním díla v rozporu s ním,
- zanedbáním potřebné nebo pravidelné údržby,
- záměrným nebo mechanickým poškozením,
- neodborným zásahem (zásahem do výrobku nebo díla jinou osobou než zhotovitelem),
- nesprávnou přepravou (v případech, kdy tato není zajišťována přímo zhotovitelem),
- používáním výrobku nebo díla pro jiné účely, než je pro něj obvyklé,
- nesprávným používáním,
- běžným nebo nadměrným opotřebením,
- montáží provedenou jinou osobou než zhotovitelem,
- vlivem vad stavební konstrukce,
- stavební nepřipraveností v době montáže,
- živelnou pohromou nebo zásahem vyšší moci,
- nesprávným čištěním,
- neodborným nebo nešetrným zacházením,
- poškozením jinou osobou než zhotovitelem,
- na jiné vady a poškození nezaviněné zhotovitelem ani jeho dodavateli, .

- na prvcích, které nějakým způsobem přesahují technické normy, doporučení výrobce a byly vyráběny na výslovné přání objednatele a na tento nestandard byl objednatel upozorněn v textu cenové nabídky, zakázce
- neodborným provedením zásahu ze strany zákazníka (např. lakování, ohýbání, lepení a další úkony realizované svépomocí, které zasahují především do konstrukčních částí plastových, dřevěných nebo hliníkových prvků a do viditelných ploch),
- zhotovitel neručí za stavební otvory před a po vybourání starých oken, dveří a vrat, za pevnost otvorů, za existenci překladů nad okny, dveřmi a vraty, za pevnost venkovních a vnitřních omítek a fasády, za poškození rozvodů,
- za reklamovatelnou vadu nelze považovat deformace jednotlivých prvků výrobku v místnostech s velmi malou vlhkostí, převážně u klimatizovaných místností, dlouhodobě vytápěných bez zvlhčování apod. Normální stav vlhkosti ve výrobcích je 12-14 %,
- optické vady na všech dílech výrobků a jejich příslušenství (škrábance, rýhy, nerovnosti, poškození, promáčknutí, atd.), které nejsou viditelné při denním rozptýleném světle ze vzdálenosti 1,5 m, nelze uznat jako vady,
- možná světlost a tmavost povrchové úpravy výrobků v provedení dřeva nebo dýhy mající za následek dojem, že výrobek se skládá z více barevných odstínů, nelze uznat jako vadu, neboť se nejedná o vadný způsob provedení povrchové úpravy. Tato možná změna je způsobena rozdílnou strukturou a hustotou dřevin, přičemž jejich rozdílnost nejde přesně určit před zahájením povrchové úpravy,
- vystouplé letokruhy na výrobcích v provedení dřeva nebo dýhy nelze uznat jako vadu, neboť toto je zapříčiněno vlivem působení vodou ředitelných nátěrových hmot a rozdílné struktury dřeva. Jedná se o přirozenou vlastnost dřeva, které nelze zcela zabránit,
- výrobky v provedení dřeva, dýhy nebo imitace dřeva mohou mít na jednom nebo více výrobcích a jejich částech různou strukturu a odstín téže dřeviny, a tím také různé odstíny povrchové úpravy. Výrobky, které nebyly objednány nebo dodány současně, ale v jiném časovém období, mohou mít navíc oproti výrobkům objednaným nebo dodaným dříve jiný odstín povrchové úpravy. Tyto skutečnosti nelze uznat jako vady,
- změny v povrchové úpravě, které se objeví po předání díla, nelze uznat jako vadu, neboť se tato změna považuje za následek působení počasí, klimatických podmínek a vlastností materiálu výrobků,
- výrobky, které nebyly objednány nebo dodány současně, ale v jiném časovém období, mohou mít navíc oproti výrobkům objednaným nebo dodaným dříve jiný odstín povrchové úpravy. Za dobu mezi dodáním první a další etapy nebo doobjednávky zakázky již dochází k působení klimatických podmínek na povrchovou úpravu. Tyto klimatické podmínky mohou zapříčinit různobarevnost povrchové úpravy. Tuto skutečnost nelze uznat jako vadu,
- za reklamovatelnou vadu nelze považovat viditelnost bezchybného délkového nastavení dřeva (cinkování); u napojení se připouští mírná nerovnost spoje oproti plochám jednotlivých dílů
- dřevěná okna jsou dodávána s konečnou povrchovou úpravou. Nejsou však obalena krycí fólií, ani polepena ochrannými páskami. Okno je nutné chránit pouze v čase, kdy probíhají stavební či malířské práce případně i jiné práce, kdy by mohlo dojít k potřísnění vápenocementovou omítkou nebo podobným materiálem. Okno je nutné chránit šetrnou krycí lepicí páskou s UV filtrem (Jiné lepicí pásky, mohou naleptat silnovrstvou lazuru a tak trvale poškodit nátěr)
- ve stavební fázi se často okna osazují ještě před tím, než se provedou práce na omítkách a potěrech. Vysycháním stavebních materiálů vznikají velmi vysoká množství vodních par, která se musí odvádět ven několikrát denně intenzivním větráním. Větrání ventilací nebo mikroventilací v tomto případě nestačí ! Relativní vlhkost vzduchu nesmí překročit 60% ! Jestliže se dostatečně nevětrá, nasává se vlhkost do okenního rámu nebo do okenních křídel přes nátěr, spáry ve zdi a zasklívací lišty, poškozuje lepené spáry, způsobuje přílišnou vlhkost dřeva a provlhnutí nátěru. Tím může docházet ke tvorbě bublin a k problémům s přilnavostí nátěru. Nátěr může být takto trvale poškozen a může být značně zkrácena jeho životnost. V případě, že bude uvnitř stavby, kde jsou osazena okna, naměřena relativní vlhkost vyšší než 60%, výrobce oken nepřejímá záruku na povrchovou úpravu oken,
- povolené vysprávký dřevěných hranolů určených k povrchové úpravě lazurovacími a krycími laky jsou: výsrava lodičkou, tmelem, vosky,
- nezávisle na povrchové úpravě nelze při použití dřeva bohatého na pryskyřici, např. u borovice,

zabránit výtoku pryskyřice. Slabý výtok pryskyřice je přirozený a nepředstavuje žádnou vadu,

- u oken a dveří se skly s meziskelními nebo nalepovacími mřížkami dochází ke zvýšení tepelné prostupnosti skel (zhoršení izolačních vlastností). Meziskelní mřížky mohou také vibrovat mezi skly,
- těsnící nebo lepící hmota prvku smí u tabulí z plaveného skla zasahovat maximálně 2 mm přes okrajové spojení v prostoru mezi tabulemi a na skleněnou tabuli,
- dále nelze uznat jako vadu rosení skel, rámu, křídel, kování, doplňků a příslušenství zevnitř místnosti nebo zvenku - jedná se o fyzikální jev způsobený místními podmínkami, kromě rosení uvnitř izolačního skla, kdy se jedná o vadu skla,
- prasknutí skla po převzetí díla není způsobeno porušením povinností zhotovitele, a proto nelze uznat tuto vadu za vadu záruční. Sklo může být dodáno za úhradu v rámci placeného servisu,
- nalepením jakýchkoliv materiálů na plochu skla, umístěním zdrojů tepla do těsné blízkosti skla (méně než 30 cm a teplota topného tělesa max. 65 0C) nebo umístění tmavých předmětů v těsné blízkosti skla může mít za následek místní přehřátí skla, a tím může vzniknout tepelný šok a dojít k prasknutí skla; v tomto případě nelze uplatnit vadu jako reklamovatelnou
- odklon optické roviny distančního rámečku od roviny hrany skla může být maximálně +/- 4 mm. Při aplikaci dvojitého distančního rámečku (izolační trojsklo) může dojít k vzájemnému posunu distančních rámečků v rovině hrany skla. Tento posun může být maximálně +/- 3 mm. Při tomto posunu může docházet na hraně silikonu k průsvitu materiálu distančního rámečku; tento průsvit nelze považovat za reklamovatelnou vadu, jelikož je podmíněn technologií výroby,
- za reklamaci se nepovažuje nutnost běžného seřízení a nastavení oken, dveří
- kliky u oken, vchodových, balkonových a posuvných dveří, panty, schránky, klepadla a kukátka jsou k výrobkům dodávány v barevně nejbližších odstínech. Z důvodu rozdílných dodavatelů a jejich výrobních technologií nelze různobarevnost těchto doplňků považovat za vadu,
- reklamáce profilů, skel, kování a jiných použitých komponentů mohou být posuzovány podle dalších dodatků Reklamačního řádu k posuzování reklamací těchto jednotlivých komponentů nebo také podle reklamačních řádů, směrnic a podmínek jejich dodavatelů,

3. Dokumentace a vyřízení reklamace

- po dohodě objednatele a zhotovitele bude stanoveno datum (stanovený den) pro posouzení, zdokumentování a případné odstranění uznaných vad v místě plnění (montáže) reklamačním technikem zhotovitele,
- za účelem posouzení oprávněnosti reklamace a následnému zhodnocení reklamace je objednatel povinen umožnit zhotoviteli nebo jím pověřené osobě ve stanovený den přístup k místu, kde se předmět reklamace nachází, a vytvořit mu odpovídající podmínky pro posouzení oprávněnosti reklamace. Nebude-li tato nezbytná prohlídka umožněna, nemůže být reklamace vyřízena ve 30 denní době nebo v době sjednané. V tomto případě se doba pro vyřízení reklamace prodlužuje o dobu prodloužení objednatele s poskytnutím nezbytné spolupráce pro odstranění vad,
- ve stanovený den bude předmět reklamace posouzen, zdokumentován a případně vada odstraněna reklamačním technikem zhotovitele na místě. V ostatních případech bude posouzení a zdokumentování předmětu reklamace dále předáno na reklamační oddělení zhotovitele,
- zde budou veškeré vady, nedodělky a reklamáce posuzovány a zkoumány podle Smlouvy o dílo a jejích dodatků, zaměřovacího listu a jeho příloh, Reklamačního řádu, Návodů k obsluze a údržbě jednotlivých výrobků, Všeobecných obchodních podmínek, Technické dokumentace, směrnic a dalších dokumentů vydaných zhotovitelem a jeho dodavateli,
- v případě oprávněné reklamace bude s objednatelem dohodnut způsob odstranění vad a tyto vady budou odstraněny na náklady zhotovitele v době 30 dnů od doručení jejího písemného oznámení. Pokud doba 30 dnů na odstranění vad nestačí, obě strany se písemně dohodnou na prodloužení této doby,
- pro odstranění vad a vyřízení reklamace opravou vadných výrobků nebo jejich výměnou za výrobky bezvadné je objednatel povinen umožnit zhotoviteli nebo jím pověřeným osobám ve stanovený den přístup k místu, kde se předmět reklamace nachází, a vytvořit mu odpovídající podmínky pro odstranění vad a vyřízení reklamace. Nebude-li takto učiněno, nemohou být vady

odstraněny a reklamační vyřízení ve třiceti denní době nebo v době sjednané. V tomto případě se doba pro odstranění vad a vyřízení reklamační prodlužuje o dobu prodloužení objednatele s poskytnutím nezbytné spolupráce pro odstranění vad,

- odstranění vad a nedodělků, které nebude možné provést z důvodů bránících jejich odstranění dodržením potřebného technologického postupu (špatné počasí, nízké nebo vysoké teploty, mráz, vysoká vlhkost atd.), budou provedeny v době pominutí těchto důvodů,
- při kontrole znaků je určující pohled shora na pohledovou plochu. Kontrola se zpravidla provádí u vnějších ploch v odstupech 5 m, u vnitřních ploch v odstupech 3 m,
- za závadu izolačního dvojskla se nepovažuje optická vada hodnocená ze vzdálenosti 2 m při takovém úhlu pohledu, který je dán u předpokládaného pohledu používání prvku,
- uznané záruční vady či vady, na které se vztahuje odpovědnost za vady, budou odstraněny následujícími způsoby: bezplatným odstraněním reklamovaných vad opravou vadných výrobků, pokud výměna výrobku, díla či jeho části je neúměrná povaze vady,

: výměnou výrobku, díla či jeho části, pokud je podle § 2169 OZ výměna přiměřená povaze vady. Není-li v tomto případě výměna fakticky možná z důvodů na straně zhotovitele, může objednatel od Smlouvy o dílo odstoupit,

: výměnou výrobku, díla či jeho části, pokud výrobek, dílo či jeho část není možné pro opakovaný výskyt vad nebo pro větší počet vad užívat,

- dojde-li k vyřízení reklamační některým z uvedených způsobů, dojde tím ke splnění odpovědnosti zhotovitele za vady, vyplývající pro něj ze Smlouvy o dílo, Kupní smlouvy, Všeobecných obchodních podmínek nebo Reklamačního řádu a dalších dokumentů,
- je-li reklamovaná vada zhotovitelem uznána za vadu záruční či za vadu, na kterou se vztahuje odpovědnost za vady, neběžící v souladu s § 1922 OZ lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou objednatel nemůže vadný předmět užívat, tj. do doby odstranění vad. Dojde-li k výměně výrobku, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nového výrobku,
- v případě neoprávněné reklamační bude vada odstraněna na náklady objednatele, případně si odstranění vady zajistí objednatel sám,
- o neoprávněnou reklamační se jedná, pokud reklamovaná vada není zhotovitelem v rámci vyřizování reklamační zjištěna nebo jde o vadu, na které se podle tohoto Reklamačního řádu, Všeobecných obchodních podmínek, Smlouvy o dílo, Kupní smlouvy nebo dalších dokumentů záruka nevztahuje, nebo jde o vadu, za kterou zhotovitel neodpovídá. Zhotovitel je v tomto případě oprávněn požadovat po objednateli plnou úhradu nákladů jemu vzniklých uplatněním neoprávněné reklamační,
- vyjádření k posouzení a odstranění vad je zhotovitel povinen objednateli sdělit vždy písemně

4. Dodavatelé komponentů

<https://volkaasyn.cz/ke-stazeni/>

<http://tor.cz/>

<https://www.psr-milesi.cz/>

<https://www.agc-fenestra.cz/ke-stazeni/>