

# Záruční podmínky a reklamační řád

## Záruční podmínky a reklamační řád společnosti WELL spol. s r.o.

### I. Všeobecná ustanovení

**1.1.** Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných společností WELL spol. s r.o. (dále také jen „**Společnost**“) všem jejím zákazníkům se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, jakož i zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Pro posouzení toho, který z uvedených právních předpisů je nutno na průběh reklamačního procesu aplikovat, je vždy rozhodný druh zákazníka a typ konkrétní smlouvy uzavřené se zákazníkem.

**1.2.** Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je zveřejněno na internetových stránkách Společnosti ([www.wellokna.cz](http://www.wellokna.cz)), přičemž v tištěné podobě je k dispozici rovněž na všech obchodních zastoupeních a u autorizovaných prodejců Společnosti.

### II. Délka a plynutí záruční doby

**2.1.** Záruční doba na zboží dodávané Společností činí vždy 60 měsíců. Záruční doba na příslušenství, které není standardně dodáváno s plastovými prvky (žaluzie, rolety, sítě proti hmyzu a podobně) činí 24 měsíců. Záruční doba na montážní a stavební práce tvořící součást dodávky činí 36 měsíců.

**2.2.** Řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a Společností může záruční doby uvedené v odstavci 2.1. prodloužit, popřípadě i vyloučit. Stanoví-li příslušná smlouva po dohodě se zákazníkem záruční dobu delší či kratší než 60 měsíců (avšak vždy v minimální délce alespoň 24 měsíců, jde-li o prodej a montáž nově vyrobených plastových prvků), řídí se průběh případné reklamace v celém rozsahu příslušnou smlouvou. Pokud řádně uzavřená smlouva upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odchylně od tohoto reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva; v otázkách příslušnou smlouvou neřešených se uplatní tento reklamační řád.

**2.3.** Záruční doba začíná běžet vždy dnem dodání díla nebo dodáním zboží, nedohodnou-li se v konkrétním případě smluvní strany jinak.

**2.4.** Neposkytne-li zákazník Společnosti potřebnou součinnost při předání a převzetí díla nebo při předání a převzetí zboží, Společnost neodpovídá za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co byl zákazník marně vyzván k řádnému převzetí v souladu s příslušnou smlouvou.

**2.5.** Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty v 00:00 hod. Reklamované zboží musí být Společností přijato k uplatnění reklamace nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby; jde-li o reklamace plastových prvků a stavebních prací, musí být oznámení o výskytu záručních vad učiněno rovněž nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.

### **III. Vady výslovně vyloučené z možnosti reklamace**

**3.1.** Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady výrobků a plastových prvků vzniklé:

- a. mechanickým poškozením, neodborným seřizením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí,
- b. neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než pověřený pracovník nebo zaměstnanec Společnosti),
- c. používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku (např. vady projektu a materiálů použitých při stavbě) a v závislosti na specifických místních podmínkách (např. zvýšená vlhkost, prašnost, emise a podobně),
- d. vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí, přičemž pro účely odpovědnosti za vady se okamžikem předání v souladu s ustanovením článku 2.4. tohoto reklamačního řádu rozumí také bezdůvodné odmítnutí předání a převzetí, ačkoli zboží nebo dílo jako celek nevykazují vady způsobilé přivodit nemožnost užívat dílo nebo zboží k určenému účelu;
- e. neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany zákazníka (např. seřizování, lakování, ohýbání, lepení a další úkony realizované svépomocí, které zasahují především do konstrukčních částí plastových prvků a do viditelných ploch);
- f. poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, vichřice, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů, a podobně),
- g. zanedbání pravidelné údržby (1× za rok je třeba kompletní promazání; servisní pokyny jsou umístěny na [www.wellokna.cz](http://www.wellokna.cz)).

**3.2.** Za reklamovatelné dále nelze považovat jakékoli vady konkrétních plastových prvků uvedené v ustanovení odstavce 1 tohoto článku vzniklé před montáží, během montáže nebo po montáži, pokud byla na základě dohody se zákazníkem na tyto konkrétní zboží poskytnuta sleva. Obdobně to platí i pro reklamační vady stavebních a montážních prací.

**3.3.** Jako reklamace příslušenství, které není vyráběno Společností a standardně dodáváno s plastovými prvky, nemohou být uznány jeho vady vzniklé ze stejného důvodu jako vady plastových prvků uvedené v ustanovení odstavce 3.1.

### **IV. Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací**

#### **4.1. Plastové profily (rámy a křídla)**

Reklamovatelnými vadami jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání plastového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady

(nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad, jejichž splnění a dodržení se zákazník může dovolat (není-li uvedeno jinak, platí zásady pro oba druhy profilů):

- a. Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné, a tedy nejsou reklamovatelné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat).
- b. Bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo křídel a vady, jako např. vrypy, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, a tedy nejsou reklamovatelné, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom plastovém prvku (rám a křídlo zvlášť). Škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom plastovém prvku je menší než 120 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 40 mm. Průhyb PVC profilů kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí  $\pm 2,0$  mm na běžný metr délky profilu pro bílé profily, u barevných je povolený průhyb  $\pm 4,0$  mm. Tento průhyb je pouhým okem prakticky nerozeznatelný a je odvozen od malé tepelné vodivosti PVC profilů.
- c. Na svarech v rozích plastových prvků nesmí být vidět zbytky otřepení kaširovací fólie nebo (v případě profilů s kašírem na jedné, zpravidla vnější straně) bílá místa. Pro posuzování těchto optických vad se v celém rozsahu použije zásada uvedená v odstavci 1. Za vadu nelze považovat ani stav, kdy budou bílá místa svarů zabarvena krycí tužkou nebo voskem, nelze-li krytí či nerovnosti svarů za světelných podmínek definovaných v odstavci 1 rozeznat vůbec anebo jen s nepoměrnými obtížemi.

#### 4.2. Skleněné výplně

Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad, když za závadu se nepovažuje:

- a. Výskyt interferencí (tj. křížení, průniků nebo prolínání světelného toku)

U izolačního dvojskla (trojskla) mohou vzniknout interference ve formě spektrálních barev. Optické interference jsou charakteristickým jevem překrývání dvou a více světelných vln při setkání v jednom bodě. Vznikají náhodně (dle postavení pozorovatele ve vztahu ke sklu) a nelze je nijak ovlivnit.

- b. Anizotropie u tvrzených skel

Vzniká u skla, které bylo za účelem zlepšení mechanických vlastností ošetřeno tzv. předpínacím procesem. Rozdílnými zónami napětí vzniká dvojitý lom světelných paprsků, zviditelňují se spektrálně barevné kruhy, motivy mraků a podobně.

- c. Kondenzace na vnějších plochách (rosení)

Tvorba kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určena hodnotou součinitele tepelného prostupu „UW“, vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Je podporována omezenou cirkulací vzduchu (slabým či žádným větráním, záclonami a

podobně). U izolačního dvojskla s obzvláště vysokou tepelnou izolací se může krátkodobě tvořit rosa na venkovní straně skla tehdy, je-li vnější vlhkost velmi vysoká a teplota vzduchu je vyšší než teplota povrchu tabule (typicky např. po letní bouřce, hustém sněžení při teplotách kolem nuly a podobně). Při naměřených hodnotách vzdušné vlhkosti v místnosti nad 50 % se zvyšuje pravděpodobnost vzniku kondenzace na ploše okna směrem do místnosti.

#### d. Izolační sklo s meziokenními příčkami

Změnám délky meziokenních příček způsobených změnami teploty v meziskelní dutině nelze nikdy zcela zabránit. Viditelné řezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny způsobem jejich výroby, jsou však patrné až po delším zkoumání a neměly by mít žádný negativní vliv na plnohodnotné využívání plastových prvků ani na jejich estetickou stránku. Odchylky od pravoúhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit v návaznosti na výrobní a montážní tolerance. Při násobení nepříznivých vlivů (rychlé změny teploty a podobně) se mohou u příček občas vyskytnout klapavé zvuky. Za vadu se nepovažují ani klapavé zvuky při otevírání či zavírání okenního křídla (meziskelní mřížky nejsou ukotveny protivibračními čočkami), kterým nelze nikdy dokonale zabránit z důvodu implantace mřížek do hmoty skla.

#### e. Odlišnost barev skla

Některá skla mohou zdánlivě vykazovat tmavší odstíny – velmi mírně, téměř nezatelně do zelena, do modra či do žluta. Je to způsobeno použitím odlišného složení skloviny u toho kterého výrobce, přičemž tato nepatrná změna barevného odstínu nemá vliv na závaznou normou stanovené vlastnosti skla týkající se množství propuštěného světelného toku.

Hodnocení vad skel u plastových prvků Hodnotí se ze vzdálenosti 1 m při takovém úhlu pohledu, který je dán u předpokládaného pohledu používání plastového prvku (kritéria platí pro všechna skla).

F -zóna drážky: **šířka 18 mm od hrany skla**

R -okrajová zóna: **plocha 10 % celkové šířky a výšky**

H -hlavní zóna: **velmi přísné hodnocení**

**Rozměry zóny R + H se u lepeného skla zvyšují o 50 %.**

*Zóna Přípustný charakter vad pro danou zónu:*

- F**
- venku ležící ploché poškození okrajů a mušle, jež neovlivňují pevnost skla a nepřekračují šířku okrajových spojení
  - uvnitř ležící mušle bez volných střepein, které jsou vyplněny těsnící hmotou
  - bodové a plošné zbytky včetně škrábanců neomezeně

Uzavřeniny, bubliny, body a skvrny:

- plocha tabule do 1 m<sup>2</sup> plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm

- plocha tabule nad 1 m<sup>2</sup> plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm

Zbytky bodové v prostoru mezi tabulemi:

- G**
- plocha tabule do 1 m<sup>2</sup> plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm
  - plocha tabule nad 1 m<sup>2</sup> plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm

Plošné zbytky z výroby na hliníkovém rámečku:

- max. 1 ks o plošném rozsahu menším než 3 cm<sup>2</sup>

Škrábance:

- součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 90 mm
- délka jediného škrábance: max. 30 mm

Vlasové škrábance:

- není povoleno jejich nahromadění

Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:

- plocha tabule do 1 m<sup>2</sup>: max. 2 vady o průměru menším než 2 mm
- plocha tabule nad 1 m<sup>2</sup>: max. 3 vady o průměru menším než 2 mm
- plocha tabule nad 2 m<sup>2</sup>: max. 5 vad o průměru menším než 2 mm

**H** Škrábance:

- součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 45 mm
- délka jediného škrábance: max. 15 mm

Vlasové škrábance:

- není povoleno jejich nahromadění

Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:

**R+H Průměr 0,50 – 1,00 mm – přípustné bez omezení mimo nahromadění**

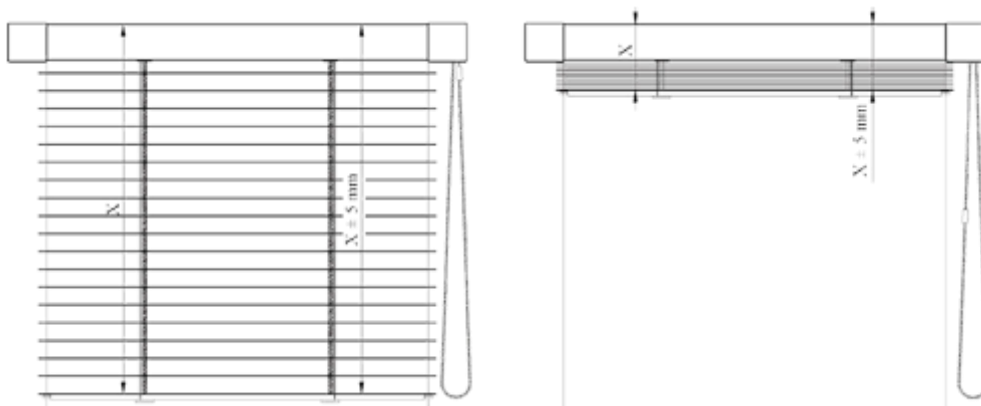
(Nahromaděnína: v kruhové ploše o průměru 20 cm se vyskytují max. 4 vady.)

### 4.3. Žaluzie

Jako reklamovatelné vady žaluzií nebudou uznány následující vady (vesměš jde o poškození a dysfunkce vznikající v důsledku vadného používání):

- běžná dílčí nebo celkové opotřebení výrobku,
- nedoklápění pásků,
- prodření pásků,
- mechanické poškození jednotlivých prvků tvořících žaluzie,
- prasklý řetízek ovládání, a
- šikmý chod mimo toleranci – viz dále uvedené vyobrazení.

Tolerance šikmého chodu:



Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou  $\pm 5$  mm.

### 4.4. Vnitřní a vnější parapety

Reklamovatelnými vadami mohou být výhradně zjevné vady takového charakteru, jež brání plnohodnotnému užívání parapetů a znehodnocují jejich fyzický stav. Posouzení oprávněnosti

reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad:

a. Mechanická poškození a optické vady

Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat).

b. Různodruhá povrchová poškození

Tato poškození vnitřních i vnějších parapetů a vady (např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého či objektivně nedefinovatelného důvodu vzniku) jsou přípustná jen tehdy, je-li jejich největší rozměr menší než 5 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku.

#### **4.5. Síť proti hmyzu**

Jako reklamace sítě proti hmyzu nebudou uznány následující vady (vesměš jde o poškození a dysfunkce vznikající v důsledku vadného používání):

- a. běžná opotřebení výrobku (sedření laku, prohnutí fólie, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků a podobně),
- b. vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům,
- c. vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné instalace.

#### **4.6. Stavební a montážní práce**

Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných Společností v případě řádného uzavření smlouvy o dílo nelze uznat takové vady, které se projeví až v rámci dokončení stavby, její modernizace nebo rekonstrukce jako celku (špatné osazení v návaznosti na zateplení, úpravy a opravy venkovních i vnitřních omítek a jakékoli jiné úpravy exteriéru nebo interiéru stavby, dále vady realizovaných prací vznikající po řádném předání díla z důvodu chybně vypočtené statiky stavby či eventuálních pohybů jejího podloží a podobně).

Jako reklamace dále není možno uznat následující zásahy:

- a. odstranění podkladových profilů či vyrovnávacích podložek;
- b. odstranění kotvicích prvků;
- c. další zásahy nerealizované Společností a v konečném důsledku způsobilé ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací.

## **V. Místo a způsob uplatňování reklamací a průběh odstraňování důvodně reklamovaných vad**

**5.1.** Společnost přijímá reklamace písemně nebo přes internet na [www.wellokna.cz](http://www.wellokna.cz) nebo osobně prostřednictvím pověřených pracovníků na obchodních zastoupeních Společnosti. Není-li v řádně uzavřené smlouvě mezi zákazníkem a Společností sjednáno něco jiného, lze jako oprávněné přijímat výhradně osobní anebo písemné reklamace podané tak, aby z nich

bylo zřejmé, jaké konkrétní části zakázky se týká. Každá reklamační žádost musí být natolik konkrétní, aby z ní bylo možno jednoznačně určit charakter reklamované vady a na jakém prvku byla zjištěna.

**5.2.** Společnost si vyhrazuje právo odepřít přijetí nebo vyřídit řádně učiněnou reklamaci záruční vady, pokud zákazník neprokáže řádné zaplacení kupní ceny, resp. ceny díla. Podmínkou k uplatnění a vyřízení reklamační žádosti (záruční vady) je dále předložení originálního stejnopisu smlouvy o dílo, popřípadě kupní nebo jiné smlouvy řádně uzavřené se Společností. Předloží-li zákazník řádně uzavřenou smlouvu a v průběhu reklamačního řízení bude zjištěno, že nastala některá ze skutečností zakládajících oprávnění Společnosti reklamaci v souladu s příslušnou smlouvou nebo tímto reklamačním řádem odmítnout, může být reklamovaná (záruční) vada odstraněna pouze po výslovné dohodě se zákazníkem a výhradně na jeho náklady. K podepisování smluv se zákazníky Společnosti jsou výslovně oprávněni:

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

**5.3.** Společnost nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne uplatnění (nahlášení) vady rozhodne o oprávněnosti nebo neoprávněnosti reklamované vady. Do uvedené lhůty se v závislosti na druhu reklamovaného výrobku anebo povaze reklamované služby nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

**5.4.** Společnost se zavazuje odstranit každou řádně reklamovanou a uznanou vadu nejpozději do 30 dnů ode dne rozhodnutí o oprávněnosti reklamační žádosti, nebude-li se zákazníkem dohodnuta doba delší. Delší doba je nezbytná např. pro odstranění reklamovaných poškození plastových profilů (rámů i křidel), kování nebo izolačních dvojskel a trojskel a rovněž pro kompletní výměnu celého reklamovaného prvku. Dohoda o delší lhůtě k odstranění reklamované vady bude dle možností obsažena v reklamačním protokolu, popřípadě může vyplývat z jiných písemností týkajících se jednotlivého obchodního případu. Dohodu o delší lhůtě lze učinit i ústně, avšak důkazní břemeno ohledně takového tvrzení u příslušného orgánu nese strana, která tvrdí, že k dohodě došlo.

**5.5.** O každé reklamaci (záruční vadě) je sepsán reklamační protokol, který podepisuje pracovník Společnosti (zpravidla reklamační technik obchodního zástupce nebo pracovník reklamačního oddělení) a zákazník nebo jeho oprávněný zástupce. Sepsání reklamačního protokolu není třeba, jestliže lze reklamovanou (záruční) vadu odstranit odpovídajícím způsobem ihned a zákazník sepsání reklamačního protokolu výslovně odmítne.

V reklamačním protokolu budou obsaženy tyto informace:

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

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

## **VI. Závěrečná ustanovení**

**6.1.** Tento reklamační řád Společnosti nabyl účinnosti dnem 1.4.2009.

**6.2.** Tento reklamační řád je závazný pro všechny zaměstnance Společnosti, všechna obchodní zastoupení Společnosti; nevztahuje se však na autorizované prodejce, pokud prvky vyrobené Společností prodávají pod svým jménem a na vlastní odpovědnost, ledaže se sami o jeho závazném použití rozhodnou. Počínaje dnem jeho účinnosti zanikají veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované a dodržované při vyřizování reklamací, nejsou-li součástí řádně uzavřených smluv mezi zákazníkem a Společností.