

Reklamační řád

1. Záruka

Doba záruky:

Záruční doba u výrobků je poskytována v délce uvedené ve smlouvě o dílo. Záruční doba se počítá od data převzetí výrobků, nebo ode dne, kdy byl objednatel povinen výrobek nebo dílo převzít.

Rozsah záruky:

Záruka se vztahuje na vady výrobků a jejich částí vzniklé v důsledku výrobní vady, vady dílů, poškození při dopravě zhotovitelem nebo nesprávné montáže provedené zhotovitelem. V průběhu záruční doby má objednatel právo na bezplatné odstranění vad. Záruka se nevztahuje na jakékoliv vady a poškození výrobků, které vzniklo nedodržením návodu k obsluze a údržbě, nesprávným používáním, nadměrným opotřebením, zanedbáním pravidelné údržby, nesprávným čištěním, neodborným zásahem, montáží provedenou jinou osobou a jiným poškozením nezaviněným zhotovitelem.

Reklamacce:

Způsob uplatnění reklamacce:

V případě zjištění vady výrobků či díla uplatněte reklamaci písemně na naší poštovní adresu. Uveďte jméno a adresu objednatele, číslo smlouvy o dílo, dále uveďte telefonní kontakt a stručný popis závady. Po obdržení reklamačního dopisu budete námi kontaktováni a bude s Vámi dohodnut termín prohlídky, nebo odstranění reklamovaných vad. Za reklamaci se nepovažuje nutnost běžného seřízení oken a dveří.

Doklady potřebné k uplatnění reklamacce:

Pro uplatnění reklamacce si objednatel připraví záruční list, smlouvu o dílo a fakturu jako doklad o nabytí a zaplacení.

Všeobecná ustanovení:

1. Tyto záruky nelze poskytovat na opravy či výměny vyplývající z nehod způsobených nedbalostí, nesprávnou montáží jinou firmou než zhotovitelem, nebo špatným či nešetrným používáním výrobku například v rozporu s návody k údržbě a obsluze. Nešetrným a špatným používáním výrobku se rozumí:

- mechanické poškození otvorových výplní silou (nárazem, odřením apod.)
- mechanické a vzhledové poškození otvorových výplní stavebními hmotami, materiály či jejich reagováním na otvorové výplně či jejich části, tedy i neúmyslné vystavování působení agresivních prostředků a materiálů na otvorové výplně.
- mechanické poškození otvorových výplní činností zanechávající viditelné, nebo následně viditelné stopy, či poškozující vzhled a vlastnosti otvorových výplní nebo použitých barev.
- vystavování otvorových výplní přímému působení otevřeného ohně či teplotě nad 80°, nebo přímému působení nadměrné neodvětrávané vlhkosti.
- neprovádění pravidelné údržby otvorových výplní ošetrovacím prostředkem 2x ročně, při předchozím očištění výplní z venkovní strany, viz. Návod k údržbě. Ošetrovací prostředek 1ks je součástí dodávky.
- obsluha otvorových výplní při neseřazeném chodu celoobvodového kování

2. Za vadu v záruční lhůtě nelze uznat rozdílnost barevného povrchu (světlost, tmavost) mající dojem, že výrobek se skládá z více barevných odstínů. Tato možná změna je způsobena rozdílnou strukturou a hustotou dřevin, přičemž tato rozdílnost nejde přesně určit před zahájením povrchové úpravy.

3. Změna barevnosti povrchové úpravy, které se projeví po předání díla, nelze uznat jako vady, neboť tato změna je způsobena působením počasí, klimatických podmínek a vlastností dřeva.

4. Vystupující struktura dřeva pod barvou je běžná a není důvodem k reklamaci

5. Délka záruční lhůty

Zhotovitel poskytuje objednateli záruční lhůtu sjednanou ve smlouvě o dílo a potvrzenou v záručním listu vystaveném zhotovitelem. Záruční lhůty běží ode dne protokolárního převzetí díla.

Není-li ve smlouvě uvedena záruční doba kratší, záruční doba činí:

- dřevěná okna IV68 - 5 let
- dřevěná a dřevohliníková okna IV78 – 5 let
- dřevěná a dřevohliníková okna IV 92- 5 let
- plastová okna a dveře – 5 let
- špaletová okna – 5 let
- zimní zahrady – konstrukce, barva 5let – střešní systém (hliníky, těsnění) 2 roky
- dveřní kování – 2 roky
- dřevěné vchodové dveře – 5 let
- příslušenství (žaluzie, sítě, rolety) - 2 roky

6. Uplatnění reklamace

Reklamací je nutno uplatnit u zhotovitele písemně a to neprodleně po zjištění vad. Reklamací musí být uplatněna ve stanovené záruční lhůtě.

7. Zhotovitel neodpovídá za zhoršení vady nebo vznik škod, způsobených neoznámením reklamace bez zbytečného odkladu po jejím výskytu.

Zhotovitel odpovídá jak za vady zjevné, tak za vady skryté, vyjma vad, za které zhotovitel dle záručního listu, reklamačního řádu, všeobecných obchodních podmínek nebo smlouvy neodpovídá.

Vady zjevné

Zjevné vady je objednatel povinen uplatnit přímo při předání a převzetí díla a to v předávacím protokolu, nebo jiném dokladu o předání díla. Následně reklamace týkající se zjištění vad povrchové úpravy nebudou ze strany zhotovitele uznány (s ohledem na skutečnost, že otvorové výplně mohly být následně poškozeny dokončovacími pracemi, případně dopravou, pokud si tuto zajišťuje objednatel sám). Za vady zjevné se považují vady týkající se kvality a kvantity, které je objednatel schopen zjistit při předání díla.

Vady skryté

Za vady skryté považuje zhotovitel ty vady, které nejsou zjevné. Skryté vady materiálu, konstrukce či vady laku nezpůsobené objednavatelem, které se projeví v pozdějším období, je objednatel povinen neprodleně písemně oznámit zhotoviteli.

8. Nezbytnou podmínkou pro uplatnění reklamace vad a zahájení reklamačního řízení je úplné uhrazení ceny díla příslušné smlouvy o dílo.

9. Vyřízení reklamace

Zhotovitel provede odstranění vady vyplývající ze záruky za dílo do 1 měsíce od oznámení vady objednatelem. Závazky jsou omezeny na bezplatnou opravu či výměnu součástí, které způsobí výrobek nepoužitelným, nebo naruší vlastnosti, které má výrobek splňovat. Pokud zákonná lhůta 30 dnů na odstranění vad nestačí, mohou se obě strany písemně dohodnout na prodloužení této doby.

Prokáže-li se v záruční době, že je reklamace oprávněná a předmět reklamace vykazuje vady, které brání řádnému užívání, je zhotovitel povinen do 30 dnů od uplatnění reklamace objednatelem podle svého uvážení:

- odstranit vzniklé vady opravou vadných výrobků, jsou-li vady opravitelné
- poskytnout přiměřenou slevu z ceny předmětu reklamace, při stanovení přiměřené slevy z ceny díla je třeba přihlídnout ke stáří výrobku a opotřebení.
- odstranit vady výměnou vadných výrobků za výrobky bezvadné

Pro vyřízení reklamace opravou vadných výrobků či jeho částí 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 za účelem vyřízení reklamace.

Dojde-li k vyřízení reklamace některým způsobem uvedených v čl.9 tohoto reklamačního řádu,dojde tímto ke splnění odpovědnosti zhotovitele za vady, vyplývající pro něj ze smlouvy o dílo,reklamačního řádu.

10. Neoprávněná reklamace

Pokud při posuzování oprávněnosti reklamace je zjištěna vada výrobků, na kterou se nevztahuje záruka, uvědomí zhotovitel o této skutečnosti objednatele. Požadovaná oprava v tomto případě probíhá dle aktuálního servisního ceníků zhotovitele nebo dle dohody.

Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád tvoří nedílnou součást návodu k obsluze a údržbě, záručního listu, který je předáván současně s předáním díla (předávací protokol) objednateli.

Reklamce montážního postupu a provedení jsou posuzovány podle montážního návodu zhotovitele.

Reklamace profilů, skel, kování a jiných použitých komponentů jsou posuzovány podle dalších reklamačních řádů k posouzení reklamací těchto jednotlivých komponentů, směrnic a podmínek jejich dodavatelů.

Podpisem předávacího protokolu o převzetí díla objednatel potvrzuje, že byl seznámen s návodem k obsluze a údržbě, dále pak s obsahem reklamačního řádu a záručním listem.

PREOS-WEST a.s.
Luční 4, 310 00 Plzeň
IČ: 18251846 DIČ: CZ 18251846



Neodstraňujte vruty z kování oken! Nemanipulujte s výrobky tak, abyste ohrozili zdraví své a třetích osob. Výrobky (křídla oken a dveří) jsou těžké! Provádíte-li vyvěšení křidel, využijte pomoci třetí osoby! Zabráňte tak možnému poškození svého, či cizího zdraví, nebo majetku. Při rozbití skla zabezpečte jeho výměnu pouze odbornou firmou!



PAMATUJTE!

Všechna okna, balkonové dveře a vchodové dveře potřebují pravidelnou údržbu.



Lehkost chodu kování a životnost vašeho okna závisí na jejich ošetřování. Proto Vám doporučujeme s námi uzavřít smlouvu o jejich údržbě.

Záruční list

Výrobek:

Dřevěná okna a dveře, venkovní a vnitřní parapety, žaluzie, sítě a další příslušenství, dodané a namontované zhotovitelem na základě uzavřené smlouvy o dílo.

Doba záruky:

Záruka na okna a dveře včetně montáže je poskytnuta v délce 5 let. Na ostatní příslušenství (žaluzie, parapety, okenní sítě) poskytuje zhotovitel záruku 2 roky. Záruční lhůta se počítá od data předání díla a potvrzení předávacího protokolu ze strany objednatele, nebo případně od data uvedeného v tomto Záručním listě. Při předání díla je objednateli předán „Návod k obsluze a údržbě“.

Rozsah záruky:

Záruka se vztahuje na vady výrobku vzniklé při výrobě, přepravě a montáži a na funkčnost a vady výrobků v průběhu záruční lhůty. Záruční lhůta se nevztahuje na funkční, vzhledová a jiná poškození výrobků, která nebyla způsobena zhotovitelem a na srážení vody na vnitřních a venkovních sklech oken a dveří. Odolnost proti povětrnostním vlivům se nevztahuje na odolnost proti kroupám nebo jiným mechanickým poškozením.

Uplatnění záruky:

Objednatel je povinen uplatnit vzniklé vady u zhotovitele písemně nebo osobně. Na uplatnění reklamace má právo objednatel nebo jim pověřená osoba po předložení záručního listu, smlouvy o dílo nebo kupní smlouvy. Reklamací zednického začištění, jiných prací a doplňků, které nedodávala společnost PREOS-WEST a.s., je nutné uplatňovat u konkrétního dodavatele. Za reklamaci se nepovažuje nutnost seřízení kování oken a dveří.

Záruční opravy a servis:

Záruční opravy a servis jsou prováděny odbornými pracovníky zhotovitele. V případě oprávněné reklamace bude vada odstraněna v zákonné nebo dohodnuté lhůtě. V případě neoprávněné reklamce, tzn. Poškození výrobku vinou objednatele nebo jiné osoby, vyšší moci, nadměrným opotřebením, nedodržením „Návodu k obsluze a údržbě“ nebo zásahu neoprávněnou osobou, nebude reklamace uznána.

Po uplynutí záruční doby budou veškeré opravy řešeny v rámci placeného servisu.

Číslo zakázky _____

Datum výroby (expedice) _____

Jméno zákazníka _____

Adresa zákazníka _____

Tel. číslo _____

E-mail _____

Datum montáže _____

Montáž provedl _____

Datum převzetí zakázky _____

Platnost záruky do _____

Podpis zákazníka _____

Potvrzení o záručním seřízení oken

1. seřízení

Datum _____

Seřízení provedl _____

Podpis a razítko prodejce

2. seřízení

Datum _____

Seřízení provedl _____

Podpis a razítko prodejce

Seřízení kování v záruční době provádí firma PREOS-WEST a.s. dvakrát bezplatně. Jedenkrát po montáži při předání oken a podruhé zpravidla zhruba po jednom roce po montáži na vyzvání zákazníka.

Záruka se nevztahuje -

- opravu kování, poškozeného špatnou údržbou nebo manipulací
- výměnu poškozeného nebo rozbitého skla
- vzhledová a jiná poškození výrobků, která nebyla způsobena zhotovitelem
- srážení vody na vnitřních a venkovních sklech

Další servisní záznamy

Datum servisu	Popis práce	Jméno a podpis technika	Jméno a podpis přítomné osoby

