

## ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD

### 1. Záruka na vady

1.1 Dodavatel ručí za to, že objednané výrobky budou dodány objednateli bez vad, bez poškození a kompletně dle podepsané smlouvy. S převzetím díla přechází na objednatele také veškeré nebezpečí. Proto je objednatel povinen provést při převzetí díla vizuální kontrolu a případné viditelné zjištěné vady uvést do dodacího listu. Pozdější reklamace kvůli podření, poškození profilů nebo poškrábanému nebo prasklému sklu nemohou být a nebudou uznány.

1.2 Chybějící části, odchylky množství je možné reklamovat do 2 pracovních dnů ode dne převzetí díla. Dodavatel se zavazuje, že včas a oprávněně reklamované vady nahradí v co možná nejkratší době náhradní dodávkou nebo poskytnutím odpovídající slevy z ceny.

### 2. Záruční doba

2.1 Dodavatel ručí u výrobků za běžnou obchodní jakost zboží a za přislíbené vlastnosti od předání díla:

Záruční doba na plastové okna a dveře po dobu 60 měsíců od převzetí díla, přičemž část záruční doby nad rámec zákonné záruční lhůty 24 měsíců tvoří tzv. prodlouženou záruční dobu, během níž se průběh případné reklamace řídí v celém rozsahu řádně uzavřenou smlouvou mezi objednatelem a zhotovitelem a Všeobecnými obchodními podmínkami.

Záruční doba na dřevěné okna a dveře po dobu 60 měsíců od převzetí díla, vyjma systémů Historic bez krycích rámových a křídlových okapnic na které je poskytována záruční doba 24 měsíců, přičemž část záruční doby nad rámec zákonné záruční lhůty 24 měsíců tvoří tzv. prodlouženou záruční dobu, během níž se průběh případné reklamace řídí v celém rozsahu řádně uzavřenou smlouvou mezi objednatelem a zhotovitelem a Všeobecnými obchodními podmínkami.

Záruční doba na interiérovou stínící techniku po dobu 36 měsíců od převzetí díla, přičemž část záruční doby nad rámec zákonné záruční lhůty 12 měsíců tvoří tzv. prodlouženou záruční dobu, během níž se průběh případné reklamace řídí v celém rozsahu řádně uzavřenou smlouvou mezi objednatelem a zhotovitelem a Všeobecnými obchodními podmínkami.

Záruční doba na sítě proti hmyzu a parapety po dobu 24 měsíců od převzetí díla.

Přenesená záruční doba na pro komponenty oken a dveří, činí 24 měsíců a to samozavírače, ramínka samozavíračů, zámky elektromechanické, zámky elektromotorické, mechanické samozavírací zámky, elektrické otvírače, elektro pohony oken, dveřní kliky a cylindrické vložky.

Záruční doba na stavební práce 24 měsíců od převzetí díla.

2.2 Tato záruka se vztahuje na všechny vady materiálu a výrobní vady. Opatřebením vzniklé běžným užíváním je však ze záruky vyloučeno. Zhotovitel se zavazuje v případě oprávněné reklamace vyměnit ty prvky nebo části, u kterých prokazatelně došlo ke snížení jakosti výrobků.

### 3. Podmínky záruky

3.1 Záruka platí pouze v případě přiměřené manipulace a odborně provedené montáže. V případě vlastní montáže objednatelem musí být montáž bezpodmínečně provedena podle „Směrnic pro montáž oken“ zhotovitele. V případě nedodržení těchto směrnic zanikají veškeré nároky ze záruky.

3.2 Delší záruční doba oproti lhůtám uvedeným ve Všeobecných obchodních podmínkách, sjednaná v individuálním smluvním vztahu mezi dodavatelem a objednatelem, je možná za podmínky pravidelných ročních servisních prohlídek předmětu dodávky provedených dodavatelem u objednatele.

3.3 Záruční doba začíná plynout prvního dne následujícího po dni předání a převzetí předmětu smlouvy. Neposkytne-li objednatel potřebnou součinnost při předání a převzetí díla nebo při předání a převzetí objednaných výrobků, zhotovitel neodpovídá za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí objednateli.

3.4 Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty v 00.00 hod. Reklamované zboží a služby musí být přijato písemně k uplatnění reklamace nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby.

3.5 Sleva z ceny poskytnutá z důvodu reklamace nemůže přesáhnout hodnotu výrobku popř. hodnotu reklamované části. Zhotovitel neručí v žádném případě za případné způsobené následné škody. Ve všech případech reklamace si zhotovitel vyhrazuje právo prohlídky popř. přezkoumání reklamovaných částí. Nebude-li možné reklamované části poskytnout k provedení kontroly, veškeré nároky ze záruky zanikají.

### 4. Vyjmutí ze záruky

Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady vzniklé:

- neodborným seřizením, ne kvalifikovaným zásahem, mechanickým poškozením, a nesprávnou údržbou způsobenou třetími osobami po okamžiku předání a převzetí díla, zboží.
- neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí zboží dodávaného na základě kupní smlouvy,
- používáním v nevhovujících podmínkách, které mohou nastolit fyzickou nebo chemickou nerovnováhu (např. vady projektu a materiálů použitých při stavbě) a v závislosti na specifických podmínkách (např. zvýšená vlhkost, prašnost, apod.)
- vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla či zboží, přičemž pro účely odpovědnosti za vady se okamžikem předání se rozumí také bezdůvodné odmítnutí předání a převzetí, ačkoli dílo nebo zboží nevykazují vady způsobilé přivodit nemožnost užívat je k určenému účelu
- poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, vichřice, kroupy, spady popílků, pylu a podobně)
- poškození povrchové úpravy, poškození kování a deformace křidel a rámu způsobené dlouhodobou nadměrnou vlhkostí stavby (zejména při provádění omítek a betonáží podlah po montáži oken u novostaveb) a montáží příslušenství a jeho následným užíváním (otlaky od sítí proti hmyzu, lamel žaluzií, ...)
- reklamace poškození způsobených nerespektováním návodu na obsluhu a údržbu, který je nedílnou součástí dodávky.
- jakékoli vady konkrétních výrobků či služeb vzniklé před montáží, během montáže nebo po montáži, pokud byla na základě dohody se zákazníkem na tyto konkrétní výrobky nebo služby z důvodu vady poskytnuta sleva.

### 5. Zvláštní podmínky reklamací v souladu s ust. § 8 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

#### 5.1 Profily ráků, křidel, rozšiřovací a ostatní profily:

reklamovatelnými vadami jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání plastového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav.

Posouzení oprávněnosti reklamační vady vychází z následujících zásad:

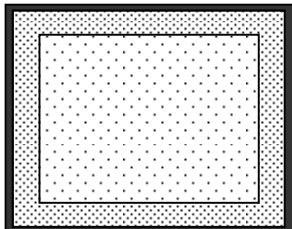
- Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné).
- Bodová a plošná poškození povrchu ráků nebo křidel a vady, jako např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, 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 prvku je menší než 90mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30mm.
- Průhyb PVC profilů kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí  $\pm 1,5$  mm na běžný metr délky profilu pro bílé profily, u barevných je povolený průhyb  $\pm 3$  mm za předpokladu zachování funkčnosti výrobku.
- Na svarech v rozích plastových prvků nesmí být vidět zbytky ořepení kašírovací fólie nebo ne zaretušovaná místa. Pro posuzování těchto optických vad se v celém rozsahu použije zásada uvedená v odstavci a). Za vadu nelze považovat ani stav, kdy budou místa svarů zabarvena krycí tužkou nebo voskem.
- Výrobní tolerance výšky, šířky, tloušťky a pravouhlosti dveřních křidel vyrobených společností FMT spol. s r.o. odpovídá podle ČSN EN 1529 (74 7013) v definovaných parametrech minimálně třídě tolerance 1 (výška/šířka  $\pm 2,0$  mm, tloušťka  $\pm 1,5$  mm a pravouhlost  $\pm 1,5$  mm). Výrobky nemusí zde uvedenou normu splňovat, jestliže byly v rámci výroby provedeny na žádost zákazníka operace ovlivňující směrodatné rozměry – drážkování, speciální povrchové úpravy a podobně.

e) V případě lakovaných hliníkových profilů musí být stupeň lesku v rozmezí  $\pm 10$  jednotek od předepsané hodnoty pro povlaky s leskem vyšším než 50 jednotek a v rozmezí  $\pm 7$  jednotek pro povlaky s leskem menším než 50 jednotek. Barevný odstín se porovnává vizuálně v souladu s normou ČSN EN ISO 3668(2). Nedolakování nepohledových ploch profilů v zavřeném stavu nelze považovat za reklamovatelnou vadu. Barvy s metalickým efektem mohou mít různou orientaci metalických pigmentů, což může způsobovat vznik přirozených barevných efektů, které nelze považovat za reklamovatelnou vadu.

## 5.2. Skleněné výplně

**Hodnocení vad skel** (kritéria jsou dána směrnicemi výrobce skla)

-hodnotí se ze vzdálenosti 1 m při takovém úhlu pohledu, který je dán u předpokládaného pohledu používání plastového prvku, tj. sledují prostor za sklem ne sklo samotné



**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 stěpin, které jsou vyplněny těsnící hmotou - bodové a plošné zbytky včetně škrábanců neomezeně
R	<b>Uzavřeniny, bubliny, body a skvrny:</b> - 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 <b>Zbytky bodové v prostoru mezi tabulemi:</b> - 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 <b>Plošné zbytky z výroby na hliníkovém rámečku:</b> - max. 1 ks o plošném rozsahu menším než 3 cm <sup>2</sup> <b>Škrábance:</b> - součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 90 mm - délka jediného škrábance: max. 30 mm <b>Vlasové škrábance:</b> - není povoleno jejich nahromadění
H	<b>Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:</b> - 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 <b>Škrábance:</b> - součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 45 mm - délka jediného škrábance: max. 15 mm <b>Vlasové škrábance:</b> - není povoleno jejich nahromadění
R+H	<b>Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:</b> Průměr 0,50 - 1,00 mm - přípustné bez omezení mimo nahromadění (Nahromaděnína: v kruhové ploše o průměru 20 cm se vyskytují max. 4 vady.)

**Posouzení oprávněnosti reklamační vady vychází z následujících zásad, když za závadu se nepovažuje:**

- Výskyt interferencí (tj. křížení, průnik nebo prolínání světelného toku) Optické interference jsou charakteristickým jevem překrývání dvou a více světelných vln při setkání v jednom bodě a nelze je nijak ovlivnit.
- Efekt prohnutí izolačních skel. při náhlých změnách teploty anebo tlaku vzduchu mohou vznikat krátkodobá konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí a tím i optická zkraslení.
- Anizotropie u tvrzených skel. Rozdílnými zónami napětí může vzniknout dvojitý lom světelných paprsků, zviditelnění spektrálních barevných kruhů a podobně.
- Kondenzace na vnějších plochách. Tvorbou kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určena hodnotou součinitele tepelného prostupu, vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Je podporována omezenou cirkulací vzduchu. Při hodnotách vzdušné vlhkosti v místnosti nad 50 % se zvyšuje pravděpodobnost vzniku kondenzace na ploše okna směrem do místnosti. U izolačního skla s obzvláště vysokou tepelnou izolací může krátkodobě dojít ke kondenzaci na venkovní straně skla tehdy, je-li vnější vlhkost velmi vysoká a teplota vzduchu je vyšší než teplota povrchu tabule např. po letní bouři, jarní a podzimní podzimním počasí, ...
- Smáčivost skel. Smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstů, etiket, vyhlazovacím prostředkům a podobně. Projevuje se u vlhkého povrchu skla, po uschnutí však tento jev pomíjí.
- Změny délky meziokenních příček, způsobené změnami teploty v meziskelní dutině nelze nikdy zcela zabránit. Odchytky od pravouhlosti v rozdělených polích meziskelních a nalepovacích příček je nutno hodnotit v návaznosti na výrobní a montážní tolerance. Drnčivé zvuky meziskelních příček při otevírání či zavírání se za vadu se nepovažují a nelze jim dokonale zabránit. Roztažené spáry na koncích nalepených příček, nebo jiných technicky či technologicky ovlivněné skutečnosti nejsou reklamovatelnou vadou.
- Prasklina ve skle. Přetížení skla nenadálým invazivním působením (tj. za použití síly) - typicky úderem, nárazem pohyblivých částí, popřípadě i jiným způsobem, např. působením tepelně indukovaného napětí, pohyby konstrukce či kontakty s konstrukcí, může vést k lomu skla.

- h) Odlišnost barev skla. Některá skla mohou zdánlivě vykazovat různé odstíny, přičemž tato nepatrná změna barevného odstínu nemá vliv na závaznou normou stanovené vlastnosti skla týkající se množství propuštěného světelného toku a nemůže být předmětem reklamace.
- i) Prasknutí skla vlivem tepelného šoku Tepelný šok vznikne náhlým přehřátím určité částečné plochy skla a to způsobí pnutí v samotné ploše skla. V případě že není sklo patřičným způsobem tepelně zpevněno (tepelně tvrzené sklo /kalené sklo), nalepení jakýchkoliv materiálů na plochu skla, umístění zdrojů tepla v těsné blízkosti skla, 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.

### 5.3. Horizontální žaluzie

Jako reklamovatelné vady žaluzií nebudou uznány vady a dysfunkce vznikající v důsledku vadného používání, běžná dílčí nebo celkové opotřebení výrobku, mechanické poškození jednotlivých prvků tvořících žaluzie, šikmý chod lamel v toleranci  $\pm 5$  mm Interiérové a exteriérové horizontální žaluzie jsou zařazeny do kategorie stínící techniky a zamezují průniku světla v co největší míře (s ohledem na konstrukční provedení žaluzií). Nedochází však ke 100%-nímu zamezení průniku světla, a to i v provedení celostínících.

- Odstíny lamel (zejména imitace dřeva) mohou být ve skutečnosti nepatrně odlišné od odstínů lamel ve vzorníku.

### 5.4. 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:

- *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).

- *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 3 mm a jejich počet nepřesáhne 3 ks na jednom prvku.

- V případě napojení nových oken na původní parapetní plechy s ošetřením styčné spáry okna a původního parapetu silikonem nenese zhotovitel garanci nezatekavosti.

### 5.5. Síť proti hmyzu

Jako reklamace sítě proti hmyzu nebudou uznány vady vznikající v důsledku vadného používání:

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

## 6. Způsob uplatňování reklamací a průběh odstraňování důvodně (záručních) reklamovaných vad – reklamační řád

6.1 Dodavatel přijímá reklamace výhradně písemnou formou, přičemž lze jako oprávněně přijímat výhradně osobní anebo písemné reklamace podané tak, aby z nich bylo zřejmé, jaké konkrétní části zakázky se týká (plastový prvek, skleněná výplň, příslušenství, stavební a montážní práce). Každá reklamace musí být natolik konkrétní, aby z ní bylo možno jednoznačně určit charakter reklamované vady a na jakém prvku byla zjištěna.

Adresa pro přijímání písemné reklamace: Baran-FMB, spol. s r.o. Cihelní 238, 74774 Neplachovice, Česká republika  
 Web: <http://www.baran.cz>  
 E-mail: [servis@baran.cz](mailto:servis@baran.cz)

6.2 Dodavatel si vyhrazuje právo odepřít přijetí nebo vyřídíť řádně učiněnou reklamaci záruční vady, pokud zákazník neprokáže řádné zaplacení kupní ceny, resp. ceny díla. Podmínkou k uplatnění a vyřízení reklamace (záruční vady) je dále předložení originálního stejnopisu smlouvy o dílo, popřípadě kupní nebo jiné smlouvy řádně uzavřené mezi zhotovitelem a objednatelem. Předloží-li zákazník řádně uzavřenou smlouvu a v průběhu reklamačního řízení bude zjištěno, že nastala některá ze skutečností zakládajících oprávnění zhotoviteli 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.

6.3 Dodavatel se zavazuje reagovat na písemně podanou reklamaci do 2 pracovních dnů. Nestanoví-li řádně uzavřená smlouva anebo jiná výslovná dohoda mezi zhotovitelem a objednatelem něco jiného, rozhodne příslušný pracovník o reklamaci nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne uplatnění (nahlášení) vady. Do uvedené lhůty se v závislosti na druhu reklamovaného výrobku, anebo povaze reklamované služby nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

6.4 Dodavatel se zavazuje odstranit každou řádně reklamovanou a uznanou vadu nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, vyjma případů, kdy toto z technologických důvodů nebo nevyhovujících klimatických podmínek není možné, nebo v případech kdy bude s objednatelem dohodnuta doba delší. Delší doba je nezbytná např. pro odstranění reklamovaných poškození profilů (rámů i křidel), pro kompletní výměnu celého reklamovaného prvku, pro opravu povrchové úpravy v zimním období). 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.

6.5 V případě havarijní situace vyžadující okamžitou reakci a opatření k zabránění škod a nákladů na straně objednatele se zhotovitel zavazuje k učinění takových opatření do 24 hodin od písemného nahlášení reklamace.

6.6 O každé reklamaci (záruční vadě) je sepsován reklamační protokol, který podepisuje pověřený pracovník zhotovitele 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 sepsovaném se zákazníkem - fyzickou osobou (spotřebitelem) budou obsaženy tyto informace:

- kdy zákazník právo reklamace (záruční vadu) uplatnil
- jaká vada je předmětem reklamace (uplatnění záruční vady) a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požadoval
- potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace a případně též důvody vedoucí k zamítnutí reklamace

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

6.8 Opravy provedené objednatelem bez předchozí dohody se zhotovitelem budou považovány za svévolné rozhodnutí a takovéto reklamace budou zamítnuty jako neoprávněné.

## 7. Závěrečná ustanovení

Tyto záruční podmínky a reklamační řád nabyl účinnosti dnem 1.6.2018. Počínaje dnem jeho účinnosti zanikají veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované a dodržované při vyřizování reklamací, nejsou-li součástí řádně uzavřených smluv v minulosti mezi zhotovitelem a objednatelem.