

# Reklamační řád a pokyny pro užívání interiérových dveří zn. Vekra

**Společnost Window Holding a.s.**

## **Zásady a pokyny při užívání výrobků společnosti Window Holding a.s.**

Zákazník je povinen dodržovat pokyny pro správnou obsluhu a údržbu výrobků potřebnou pro zachování záruky a užitných vlastností a podmínky případného reklamačního řízení. Tyto pokyny jsou dostupné na našich internetových stránkách [www.windowholding.cz](http://www.windowholding.cz) v dokumentu **Návod pro užívání a údržbu dveří a zárubní zn. "VEKRA"** nebo k nahlédnutí na obchodním zastoupení. Zákazník je povinen dbát všech bezpečnostních pokynů, podrobně prostudovat celý návod k obsluze a údržbě před zahájením manipulace a užíváním výrobku. Vady způsobené nesprávným užíváním či absencí údržby nelze reklamovat.

## **Reklamační řád**

### **1. Místo a postup uplatnění reklamace**

Podmínkou přijetí reklamace a její vyřízení, v případě uznání její oprávněnosti, je plné uhrazení závazků zákazníka vůči společnosti Window Holding a.s. Toto ustanovení se neaplikuje ve vztahu ke kupujícímu či objednateli, který je spotřebitelem.

Reklamací doporučujeme podat telefonicky na čísle +420 234 001 410 nebo písemně prokazatelnou formou (doporučeným dopisem, e-mailem) s uvedením: čísla zakázky, čísla položky, podrobným popisem reklamované vady, přesnou adresu a tel. kontakt na koncového zákazníka, kde je reklamované zboží umístěno.

### **Adresa pro uplatnění reklamace:**

Window Holding a.s.  
reklamační oddělení  
Hlavní 456  
250 89 Lázně Toušeň  
fax.: 234 001 221 nebo e-mail: [reklamace@windowholding.cz](mailto:reklamace@windowholding.cz)


Záruční doba na otvorové prvky dodávané společností Window Holding a.s. je 60 měsíců.

Záruční doba na seřízení je 6 měsíců.

Délka záruční doby může být upravena speciálním ujednáním ve smlouvě mezi zákazníkem a společností Window Holding a.s. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností Window Holding a.s. upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odchylně od tohoto reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva. V ostatních otázkách příslušnou smlouvou neřešených se platí tento reklamační řád.

Záruční doba počíná běžet prvním dnem následujícím po dni předání a převzetí díla nebo zboží, popř. dnem, kdy měl kupující či objednatel povinnost dílo či zboží převzít.

Doba vyřízení reklamace 30 dnů může být prodloužena o dobu nezbytně nutnou pro výrobu

	<b>Window Holding a.s.</b>	Reklamační řád a pokyny pro užívání
	Hlavní 456, 250 89 Lázně Toušeň	Účinnost od: 1.7.2014
	ISO 9001:2001, ISO 14001:2005	2/3

nových částí, dodání nových dílů subdodavatelem či v případě, kdy technologické podmínky nutně k provedení opravy nedovolí její provedení do 30ti dnů od nahlášení (klimatické podmínky apod.). Toto ustanovení se neaplikuje ve vztahu ke kupujícímu či objednateli, který je spotřebitelem, kdy může být doba vyřízení reklamace ke konkrétní vadě prodloužena po dohodě smluvních stran v rámci reklamačního řízení.

V případě, že zákazníkem reklamovaná vada není uznána jako vada oprávněná, je společnost Window Holding a.s. oprávněna požadovat veškeré vynaložené náklady spojené s vyřizováním reklamace (cestovné, poštovné, soudní a správní poplatky, provozní náklady, náklady na příp. znalecké posudky atd.). Toto ustanovení se neaplikuje ve vztahu ke kupujícímu či objednateli, který je spotřebitelem.

## 2. Vady vyloučené z možnosti reklamace

Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady vzniklé:

- mechanickým poškozením, neodborným seřízením, nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla či zboží, viz Návod k obsluze a údržbě interiérových dveří zn. Vekra
- neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí díla nebo zboží (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než společnost autorizovaná společností Window Holding a.s., a dále pokud nebyla montáž provedena dle Montážního předpisu společnosti Window Holding a.s.)
- používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku, například vady projektu a materiálů používaných na stavbě, v závislosti na specifických místních podmínkách, např. zvýšená prašnost, emise, vlhkost - způsobující orosení skel či rámu z interiéru
- poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (požáry, kroupy, záplavy, zemětřesení, vichřice a podobně)
- vlivem nevhodných mikroklimatických podmínek objektu, např. rosení skel, rámu či zdiva z interiéru (jedná se o běžný fyzikální jev, který vzniká zpravidla nedodržením ventilačního režimu stavby-je zcela v rukou uživatele)
- barevné odchylky a rozdílnosti v kresbě a žilnatosti dýhovaných a masivních dveřních křídel, zárubní, jakož i jejich částí, které jsou charakteristickým znakem dřeva
- odlišným vizuálním provedením nově dodaných náhradních dílů v nepohledové ploše, které jsou způsobeny změnami technologických postupů zhotovitele nebo jeho subdodavatelů, které však nemají vliv na vlastnosti dveří
- na prvcích, které nějakým způsobem přesahují technické normy a byly vyráběny na výslovné přání zákazníka. Tento nestandard musí být vždy uvedený v zakázce.

Estetické (vzhledové) vady se hodnotí při pohledu ze vzdálenosti 1,5m ve funkčním směru běžného použití za rozptýleného denního světla. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné, nejsou reklamovatelné.


Reklamovatelné jsou vady, jež brání řádnému užívání zboží či díla a znehodnocují jeho fyzický stav.

## 3. DOPORUČENÉ UMÍSTĚNÍ:

Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží.

Za reklamovatelnou vadu považovat vady způsobené vzdušnou vlhkostí větší než 55%.

Použitím laků vytvrzovaných UV zářením je zaručena kvalitní povrchová úprava, která chrání přírodní dýhu před prachem a znečištěním v běžných podmínkách. I přesto u dveří a zárubní z přírodní dýhy a masivu dochází k oxidaci materiálu působením slunečního záření a

	<b>Window Holding a.s.</b>	Reklamační řád a pokyny pro užívání
	Hlavní 456, 250 89 Lázně Toušeň	Účinnost od: 1.7.2014
	ISO 9001:2001, ISO 14001:2005	3/3

k drobným barevným změnám dřeva. V důsledku tohoto procesu dochází taktéž k eliminování možných barevných odchylek odstínů jednotlivých dveřních křídel a zárubní, které jsou pro přírodní dýhu a dřevo specifické. Takové případy nemohou být předmětem reklamace.

Při umístění v prostorách dveří ve třídě Klima I. s rozdílnými teplotami (větší než 10°C) je možné prohnutí dveří nebo zkroucení zárubně vlivem rozdílných fyzikálních vlastností použitých materiálů. Při nedostatečné možnosti odvětrání místností, tak dochází k deformaci a prohnutí dveřního křídla. Norma uvádí přípustné prohnutí křídla do 3 mm (měřeno a posuzováno při standardní výšce křídla 1985 mm). U dveří 2110 mm je tato hodnota 4 mm.

Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v tomto reklamačním řádu, se přihlíží k výrobním standardům v oblasti otvorových výplní a ke všeobecnému stavu techniky.