

REKLAMAČNÍ ŘÁD A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

I. Délka a plynutí záruční doby

Záruční doba na plastové a hliníkové stavební prvky dodávané společností LDstav s.r.o. je 60 měsíců. Záruční doba na příslušenství, které je dodáváno, jako subdodávka k oknům činí 24 měsíců. Jedná se o venkovní a vnitřní parapety, žaluzie, sítě proti hmyzu, ozdobné dveřní výplně, rolety. Záruční doba na instalační práce, které jsou součástí dodávky, činí 24 měsíců.

Smlouva uzavřená mezi zákazníkem a společností LDstav s.r.o. může doby záruky uvedené v odstavci 1 prodloužit, zkrátit (v případě dodání zboží se slevou) nebo i vyloučit (v případě dodání zboží, jehož charakter to připouští). Pokud řádně uzavřená smlouva řeší záruční dobu a podmínky reklamace odlišně od reklamačního řádu, má přednost vždy konkrétní smlouva. V ostatních otázkách, které příslušná smlouva neřeší, se uplatňuje tento reklamační řád. V případě, že zákon č.89/2012 Sb. v platném znění stanovuje záruku delší než je uvedena ve smlouvě, či tomto reklamačním řádu, má zákon vždy přednost.

Záruční doba dle odstavce 1, trvající déle než povinná záruční doba pro veškeré spotřební zboží, se po celou prodlouženou dobu řídí v plném rozsahu uzavřenou smlouvou mezi zákazníkem a společností LDstav s.r.o.

Začátek záruční doby u kupní smlouvy začíná běžet prvním dnem po převzetí výrobků bez montáže v expedici nebo složením na předem určeném místě a potvrzením dodacího listu objednatelem. Pokud se jedná o smlouvu o dílo, tedy včetně provádění instalačních prací, začíná záruční doba běžet v den předání a převzetí díla. Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty. Reklamované zboží nebo reklamace plastových či hliníkových prvků a stavebních prací musí být oznámena nejpozději v poslední den sjednané záruční doby. Datem přijetí reklamace se rozumí den, kdy společnost LDstav s.r.o. tuto reklamaci osobně, písemně, emailem, faxem či dopisem skutečně obdržela. Zákazník, který neposkytne společnosti LDstav s.r.o. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla, nemůže u společnosti LDstav s.r.o. uplatnit jakékoliv vady dodaného zboží, které vznikly po nabytí smluvního plnění v souladu s příslušnou smlouvou.

Poskytovaná záruka ani odpovědnost se nevztahuje na vady vzniklé:
- nedodržením návodu k obsluze a údržbě nebo používáním díla v rozporu s ním,
- zanedbáním potřebné nebo pravidelné údržby, míněno servis společností LDstav s.r.o.

Tvrzení, že objednatel nebo zhotovitel chtěl, požadoval, bylo mu něco slíbeno nebo myslel, že to

bude jinak, budou odmítnuta, pokud to nebude zapsáno v dokumentech uvedených výše.

II. Uplatňování reklamací, jejich průběh a odstraňování

Reklamace společnost LDstav s.r.o. přijímá výhradně:

- Písemně prostřednictvím poštovní služby
- Prostřednictvím emailové zprávy
- Osobně na prodejních místech

Reklamace musí obsahovat tyto základní údaje:

- Číslo kupní smlouvy nebo smlouvy o dílo
- Datum předání díla
- Datum zjištění reklamace
- Přesnou adresu místa, kde se nachází reklamovaný výrobek
- Telefonický kontakt na osobu uplatňující reklamaci

Dále musí reklamace obsahovat takové údaje, aby bylo možné zjistit, o jakou konkrétní část zakázky se jedná. Musí být patrné, zda se jedná o plastový či hliníkový výrobek, skleněnou či plastovou výplň, příslušenství nebo instalační práce. Bez těchto údajů nelze reklamaci přijmout.

Reklamaci nebude možno provést a vyřídit, pokud zákazník nepředloží originál smlouvy nebo potvrzený předávací protokol. V případě nejasností může reklamační technik požadovat od zákazníka prokázání zaplacení celé kupní ceny resp. Ceny díla. Společnost LDstav s.r.o. může reklamaci odmítnout, pokud zákazník neprokáže zaplacení celé ceny díla. Dále společnost LDstav s.r.o. může odmítnout reklamaci, pokud ji k tomu opravňuje zjištění skutečnosti v souladu s kupní smlouvou, smlouvou o dílo nebo s tímto reklamačním řádem. Tato reklamace může být odstraněna pouze po písemné dohodě se zákazníkem a to jen na jeho náklady.

O každé přijaté reklamaci je sepsán reklamační protokol a zákazník je o jeho přijetí telefonicky informován.

Nestanovuje-li smlouva uzavřená mezi zákazníkem a společností LDstav s.r.o. jinak, rozhodne o reklamaci pověřený pracovník (reklamační technik) bez odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne nahlášení vady.

V případě, že bude nutné vyrobit nový výrobek nebo je doba objednání nového příslušenství delší než 30 dní (např. nadstandardní barvy, speciální skla, šikminy, oblouky atd.), společnost LDstav s.r.o. navrhne jiný termín odstranění reklamace. S jiným termínem odstranění reklamace bude zákazník neprodleně telefonicky i písemně seznámen (po rozhodnutí a zjištění požadovaného termínu výroby a dodání).

V případě zjištění, že reklamace není oprávněná, může společnost LDstav s.r.o. vyžadovat všechny vynaložené prostředky spojené s vyřízením této

neoprávněné reklamace (náklady na dopravu, poštovné, znalecké posudky, správní, soudní poplatky a podobně).

III. Vady vyloučené z možnosti reklamace

Reklamované vady na plastových a hliníkových prvcích nemohou být uznány, pokud vzniknou: Neodbornou montáží po předání a převzetí plastových a hliníkových prvků. Neodbornou montáží se rozumí případ, kdy montáž neprováděla osoba či firma pověřená společností LDstav s.r.o. Neodborným zásahem ze strany zákazníka (svépomocí realizované zásahy do konstrukčních částí plastových nebo hliníkových prvků) Vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla např. při dalších navazujících stavebních pracích, při mytí oken (škrábance), nebo při následné montáži dalšího příslušenství. V souladu s ustanovením článku I. Odstavce 6. Tohoto reklamačního řádu se tím rozumí také odpovědnost za vady vzniklé po odmítnutí předání a převzetí díla.

Mechanickým poškozením, neodborným seřizením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla.

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 podmínkách v místě zabudování (např. zvýšená prašnost, vlhkost, emise a podobně). Poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, kroupy, spady popílků, kosmického spadu a podobně).

Za reklamovatelné vady nelze považovat takové, které vzniknou před montáží, během montáže a po montáži, pokud na ně byla po dohodě se zákazníkem poskytnuta sleva.

Jako reklamace příslušenství (subdodávky), které není vyráběno společností LDstav s.r.o. a je dodáváno s plastovými či hliníkovými prvky, nemohou být uznány vady vzniklé ze stejného důvodu jako vady plastových a hliníkových prvků uvedených v ustanovení odstavce 1 tohoto článku. Za reklamaci se nepovažuje nutnost běžného seřízení a nastavení oken, dveří nebo vrat.

IV. Plastové a hliníkové profily – rámy a křídla

Reklamovatelné jsou pouze vady zjevné, které brání plnohodnotnému užívání plastového a hliníkového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Pro posouzení těchto reklamovaných vad slouží následující zásady:

Vrpy a škrábance jsou přípustné za podmínky, že součet délek na jednom prvku je menší než 90 mm a délka jednoho škrábance nesmí být delší jak

30 mm.

Plošná a bodová poškození povrchu jsou přípustná pouze, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku (jedná se o barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a původu vzniku) Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1 metr a pod úhlem, který odpovídá běžnému využití v konkrétním prostoru. Vady, které za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné. Povrchové vady jakéhokoliv charakteru menší než 0,5 mm jsou přípustné, jelikož většinou nejsou prostým okem z této vzdálenosti rozeznatelné. Prohnutí plastových rámců a křídel v bílé barvě nejsou reklamovatelné, je-li průhyb menší než 1,9 mm na jeden metr délky. U barevných profilů je tato tolerance 3,8 mm na 1 metr délky (sloupek je brán jako součást rámu). Toto prohnutí je dáno fyzikální vlastností PVC, vysokým tepelným odporem rámců a křídel.

Těsnost dveří se posuzuje pouze v uzamčeném stavu na dva západy, kdy je křídlo řádně přitaženo k rámu celkovým vysunutím bezpečnostních trnů či jiných zajišťovacích kamenů. Za vadu se nepovažuje netěsnost dveří v zavřeném, ale nezamčeném stavu.

V. Skleněné výplně

Za reklamační vady tj. za nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu se nepovažuje:

1. Výskyt interferencí – křížení nebo průnik světelného toku

Tato vlastnost se projevuje ve formě spektrálních barev. Interference jsou charakteristickým jevem při překrývání dvou a více světelných vln a jejich setkání v jednom bodě. Vznikají náhodně dle postavení pozorovatele ke sklu a nelze je nijak ovlivnit.

2. Efekt dvojskel

Izolační sklo má mezi tabulemi uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování plastových, hliníkových prvků s dvojskly mohou vznikat při náhlých změnách teploty nebo tlaku vzduchu krátkodobá konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí, a tím i optická zkreslení. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek.

3. Zamlžení meziprostoru u speciálních skel

Záruční doba se nevztahuje na vznik kondenzátu vodních par v meziprostoru dvojskla či trojskla, která jsou tvořena alespoň jedním speciálním sklem. Speciálním sklem se rozumí takové sklo, které svou povrchovou úpravou, nerovností profilu, nebo nevyhovujícím chemickým složením zamezí dokonalému utěsnění spoje rámečku a povrchu tabule skla (za tyto skla se považují ornamentní, vitrážová, ohýbaná, vyboulená skla a podobně).

4. Kondenzace na vnějších plochách (rosení)

Výskyt kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určen hodnotou součinitele tepelného prostupu, vlhkostí vzduchu a vnější teplotou. Jeho výskyt je větší při omezené cirkulaci vzduchu způsobené slabým či žádným větráním, záclonami, staženými žaluziemi a podobně. Při naměřené vzdušné vlhkosti v místnosti nad 50% se pravděpodobnost vzniku kondenzace vzdušné vlhkosti na vnitřní straně skel výrazně zvyšuje. U izolačních skel s vysokou tepelnou izolací se může krátkodobě vytvořit rosa i z venkovní strany skla (vnější vlhkost vzduchu je velmi vysoká a teplota vzduchu je vyšší než povrch tabule). Toto rosení nastává často po letní bouři nebo za hustého sněžení při teplotě kolem nuly.

5. Izolační sklo s meziskelními mřížkami
Změnou teploty v meziskelním prostoru dochází ke změnám délek mřížek. Tomuto jevu nelze nikdy zcela zabránit. Může docházet k odchýlkám od pravouhlosti v rozdělených polích. Při rychlých změnách teplot může docházet u skel s meziskelními mřížkami ke klapavým zvukům o nízké intenzitě. Viditelné řezy pilou a malé odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny způsobem jejich výroby. Tyto drobné skutečnosti jsou však patrné až při bližším zkoumání a neměly by mít vliv na estetickou stránku a plnohodnotné užívání výrobků.

6. Klepání mřížek v izolačních sklech
Klepání – drnčení mřížek při manipulaci s okny nebo i při chvění budovy v místě spoje u rámečku není důvodem k reklamaci dvojskel. S plochou skla a délkou mřížek se tyto projevy zvětšují. To, že některá mřížka drnčí více a jiná méně není možné ovlivnit, protože všechny jsou vyrobeny ze stejných materiálů, stejným způsobem uchycení a v hermeticky uzavřeném prostoru. Pokud jsou mřížky správně rozmístěny a nedojde k uvolnění mřížky v místě spoje u rámečku, není drnčení považováno za závadu.

7. Praskliny skel
Po výrobě skleněných tabulí, jejich transportu od výrobce, následném zasklení do plastových a hliníkových prvků, a také při samotné instalaci výrobků jsou skla několikrát vystaveny mechanickému a fyzickému zatížení. Sklo, které je již během výrobního procesu poškozeno nemůže odolat zatížení (bez prasknutí), kterému je vystaveno při zasklívání, dopravě a samotné montáži. Po instalaci okenních prvků může dojít k přetížení skla nenadálým invazním způsobem, jako je náraz pohyblivých částí plastových a hliníkových prvků (např. náraz křídla do rámu způsobený průvanem, úderem, posunem konstrukce rámu, kontaktem s konstrukcí a v neposlední řadě i působením tepelně indukovaného napětí.). Prasklina (lom) skla vzniklá po řádném předání díla není zásadně záruční vadou.

8. Smáčivost skel
Vnější strana izolačního skla může mít rozdílnou smáčivost povrchu. Tato vlastnost je patrná pouze

u vlhkého povrchu skel způsobeného deštěm, rosením nebo vodou při umývání. Smáčivost je způsobena otisky válců, prstů, sejmutím identifikačních etiket, použitím vyhlazovacích prostředků a podobně. Po oschnutí již není tento jev patrný.

Hodnocení vad skel u plastových a hliníkových prvků

Hodnotící se postaví do vzdálenosti jednoho metru od skleněné výplně, a to do takového místa pohledu, který je dán předpokládaným používáním při výhledu. Hodnocení se provádí pouze při rozptýleném denním světle (vady nelze hodnotit při vnitřním osvětlení ani při přímém osvětlení sluncem). Při hodnocení vad skel se vychází ze tří různých zón skleněných tabulí.
F – zóna drážky: šířka 18 mm od hrany skla
R – okrajová zóna: plocha 15% 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 střepin, které jsou vyplněny těsnící hmotou
- Bodové a plošné zbytky včetně škrábanců neomezeně

R Uzavřeniny, bubliny, body a skvrny:
- Plocha tabule do 1 m² plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm
- Plocha tabule nad 1 m² plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm

Zbytky bodové v prostoru mezi tabulemi:
- Plocha tabule do 1 m² plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm
- Plocha tabule nad 1 m² 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 cm²

Škrábance:

- Součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 90 mm

- Délka jediného škrábance: max. 30 mm

Vlasové škrábance:

- Není povoleno jejich nahromadění
R + H Uzavřeniny bubliny, bodová poškození a šmouhy:

Průměr 0,5 – 1,00 mm – přípustné bez omezení mimo nahromadění (nahromadění: v kruhové ploše o průměru 200 mm se vyskytují max. 4 vady.)

VI. Dveřní ozdobné výplně

1.	Vzhled	výplně
Vzhled výplně, tedy konkrétně barva, kvalita		

povrchu a skel a celkový dojem se posuzuje za denního světla pouhým okem ze vzdálenosti 1 metr od dveřní výplně. Vady, které nejsou z této vzdálenosti rozpoznatelné, nemohou být předmětem reklamace.

Odlišné povrchové struktury rámečků a povrchu výplně jsou povoleny. Tento rozdíl nesmí být rozpoznatelný ze vzdálenosti větší jak 3 metry. Ornamentní montované rámečky se považují za ozdobný komponent a jejich velikost tak podléhá rozměrové toleranci $\pm 2\%$ délky hrany. Shodné barvy profilu a povrchu výplně musí odpovídat příslušným normám (EN 12 608/B). Při rozdílných materiálech použitých na jednom výrobku (např. lakovaná deska v kombinaci s probarveným PVC) může vlivem dlouhodobého působení povětrnostních podmínek docházet k rozdílným barevným změnám jednotlivých dílů. Vady vzniklé během používání výrobků a v průběhu záruční doby ovlivňující vzhled či funkčnost výrobku budou předmětem reklamačního řízení.

2. Prosklení
Případné zamlžení vnitřní části dithermického prosklení dveřní výplně je považováno za vadu a může být předmětem reklamace. Při péči o dveřní výplně používejte na umývání běžný mycí prostředek. Poškození způsobené použitím abrazivních či agresivních mycích přípravků, případně mechanickým poškozením nemohou být předmětem reklamace.

3. Prohnutí dveřní výplně
Prohnutí dveřní výplně může být uznáno jako oprávněná reklamační pouze v případě splnění následujících bodů:
Jedná se o dveřní výplň v oboustranné bílé barvě, dveřní výplň HPL, nebo plastovou dveřní výplň s povrchovou úpravou dveřní dekor v provedení jádra „extrem“.
Prohnutí ve středu výplně v zabudovaném (zaskleném) stavu je větší než 10 mm, případně větší jak $0,5\%$ délky výplně.
Pro plastové dveřní výplně s povrchovou úpravou dveřní dekor s nedostatečnou výtuhou jádra (provedení standard, standard+), případně při nedodržení výše uvedených podmínek tohoto bodu, nemůže být prohnutí dveřní výplně předmětem reklamačního řízení.

VII. Vnitřní a venkovní parapety

Jako reklamovatelné vady mohou být uznány pouze takové, která brání plnohodnotnému užívání a znehodnocují jejich fyzický stav. Jedná se o různé mechanická poškození a optické vady jako jsou škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti. Posuzování vad se provádí při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti jeden metr od výrobku a pod úhlem, který odpovídá

běžnému použití v prostoru. Vady, které nejsou z této vzdálenosti patrné, nejsou reklamovatelné. Jedná se o vady do velikosti 0,5 mm, které nejsou běžným okem rozeznatelné.

VIII. Síť proti hmyzu

Reklamační sítě proti hmyzu nesmí vykazovat následující typy poškození:
Vady vzniklé mechanickým poškozením (u dveřních sítí např. odřené profily o boky špalet v nezajištěném stavu nebo v důsledku nesprávné instalace)
Běžné opotřebení sítí vzniklé prohnutím síťové folie, ztrátou funkčnosti upevňovacích kolíků, jejich ohnutím atd.

IX. Žaluzie

Jako reklamovatelné vady nebudou uznány následující skutečnosti:
Nedoklápění pásků
Prodření pásků, přetržený řetízek ovládání
Mechanické poškození jednotlivých lamel tvořících žaluzii
Šikmý chod žaluzie do tolerance ± 5 mm na jednotlivých stranách
Běžné nebo celkové opotřebení výrobku
Tolerance šířky žaluzie oproti skutečné šířce mezi zasklívacími lištami menší než 4 mm
Tolerance výšky žaluzie je 2 až 3 lišty ležící na spodní nosné liště ve zcela spuštěné poloze.

X. Instalační práce

Jako reklamační stavebních a montážních prací realizovaných společností LDstav s.r.o. v případě řádného uzavření smlouvy o dílo nelze uznat takové vady, které se projeví až v rámci dokončení stavby, její modernizaci nebo rekonstrukci 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 apod.).
Montážní tolerance – odchylka od svislosti či vodorovnosti namontovaných prvků je do 1 mm na 1 metr délky.

Jako reklamační není možné uznat následující zásahy:

Odstranění kotvicích prvků,
Odstranění podkladových a nosných podložek,
Dodatečné sundání ponechaných ochranných folií na přání zákazníka,
Dodatečné sejmutí identifikačních nálepek ze skel sloužících zákazníkovi k přesnému a průkaznému doložení skladby dodaných skel,
Zásahy ze strany stavby nerealizované pracovníky společnosti LDstav s.r.o., které mají vliv na konečnou kvalitu instalačních prací.

V případě, že instalační práce provádí jiný dodavatel než společnost LDstav s.r.o., nelze uznat žádné reklamované vady z takto provedených instalací. Zhotovitel neručí za stavební otvory před a pod vybourání starých oken, dveří vrat, za pevnost otvorů, za existenci překladů nad okny, dveřmi a vraty, za pevnost venkovních a vnitřních omítek a fasády, za poškození rozvodů, ani za stav budovy, protože není jejich vlastníkem ani stavitelem.

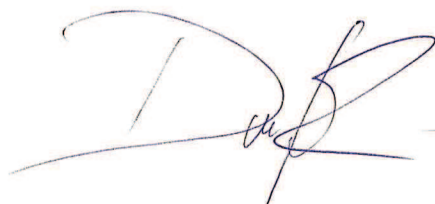
XI. Všeobecná ustanovení

Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných společností LD stav s.r.o. jejím zákazníkům se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, jakož i zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Při posouzení konkrétního nároku bude vždy vycházeno primárně z aktuálního výkladu zákona č.89/2012 Sb., s tím, že podmínky pro spotřebitele a podnikatele jsou v zásadě stejné. Společnost LD stav s.r.o., využívá vyjma výroby oken výlučně své zaměstnance, případně pouze na pomocné práce subdodavatele. Subdodavatelé neplní žádnou ucelenou část díla, tj. odpovědnost za vady, reklamace atd. jsou vždy pouze vůči společnosti LD stav s.r.o.

XII. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád společnosti LDstav s.r.o. nabyl účinnosti dnem 25.1.2024
Tento reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance společnosti LDstav s.r.o. i všechny obchodní zastoupení či autorizované prodejce společnosti LDstav s.r.o. Počínaje dnem jeho účinnosti zanikají veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované při vyřizování reklamací, nejsou-li součástí řádně uzavřených smluv mezi zákazníkem a společností LDstav s.r.o.
Ustanovení tohoto reklamačního řádu lze měnit a doplňovat v souladu se zákony uvedenými v ustanovení jeho článku XI odst. 1
Tento reklamační řád byl řádně schválen vedením společnosti LDstav s.r.o.



Ověřovací doložka pro legalizaci
Podle ověřovací knihy pošty: Plzeň 9
Vlastnoručně podepsal: Jiří Dubec

Poř.č.: 30900-0251-0058

Datum a místo narození: 20.04.1982, Praha 2, CZ

Adresa pobytu: Pod Vranovou 334, Kyšice, CZ

Druh a č. předlož. dokl. totožnosti: Občanský průkaz
210676595

Plzeň 9, dne 25.01.2024
Housková Vladimíra

Podpis, úřední razítko

