

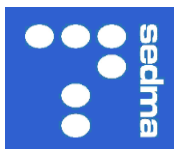
REKLAMAČNÍ ŘÁD

Platnost: od 12/2018

Reklamační řád (dále také jako „řád“) stanoví závazná pravidla a postupy při uplatňování reklamací, které společnost Sedma International, s.r.o. poskytuje v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb. O ochraně spotřebitele a v souladu s ustanoveními Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., v platném znění. Základní ustanovení

1. Tímto řádem se řídí záruční podmínky a práva objednatele, resp. kupujícího (dále také jako „odběratel“ či „zákazník“) při uplatňování reklamáce na předmět díla, zboží a služby.
2. Platnost řádu je uvedena v jeho záhlaví a vztahuje se na všechny obchodní případy uzavřené od tohoto data. Vydáním nového řádu se předchozí ruší.
3. Poskytovatelem záruky je společnost Sedma International, s.r.o., IČ 04808568, se sídlem Svatoplukova 63A, 615 00 Brno zapsaná v obchodním rejstříku KS Brno, odd. C, vložka 91995 (dále také jako „dodavatel“ či „zhotovitel“).
4. Tento reklamační řád je publikován na webových stránkách společnosti Sedma International s.r.o., a to www.sedma.cz Uzavřením kupní smlouvy, nebo smlouvy o dílo se reklamační řád stává nedílnou součástí uzavřené smlouvy. Dále je reklamační řád přílohou „Návodu k používání v tištěné podobě, jež je předán odběrateli při předání zakázky.
5. Příjemcem záruky je odběratel, či zákazník, který si u dodavatele výrobek či služby objednal, převzal a zaplatil. Za odběratele je považována fyzická nebo právnická osoba, se kterou je uzavřena smlouva o dílo či kupní smlouva. Zákazníci jiných právních subjektů musí svou případnou reklamaci uplatňovat u svých smluvních partnerů.
Podmínky reklamáce

1. Reklamace na vady zjevné, musí být uplatněna bezprostředně při předání/převzetí. Reklamace na vady skryté musí být uplatněna bezodkladně po jejich zjištění. Délka záruční lhůty je sjednána smlouvou o dílo, nebo kupní smlouvou.
2. Odběratel je povinen zboží při předání řádně prohlédnout, zkontrolovat jeho množství i jakost a dodavateli ihned oznámit vady či množství rozdíly. Dodavatel (ani jeho smluvní přepravce) nijak neodpovídá za kvalitativní a kvantitativní rozdíly, které budou zjištěny a uplatněny později. Takovéto rozdíly také nemohou být uznány jako reklamáce.
3. Každá reklamáce výrobku nebo služby musí být uplatněna bez zbytečného odkladu po zjištění vady, aby bylo zabráněno zhoršení rozsahu vzniklé vady, či vzniku dalších škod. Odběratel je povinen zajistit výrobek ve stavu kdy zjistil vadu a neprodleně uplatnit reklamaci. Výrobek s vadou musí být zajištěn tak, aby byla možná případná kontrola reklamované vady zástupcem dodavatele. O nutnosti kontroly na místě rozhoduje výhradně(!) dodavatel. Odběratel nesmí odstraňovat vady vlastními silami kromě zásahů, které by zabránily havárii



SEDMA International, s.r.o.

Svatoplukova 63A, 615 00 Brno
IČ: 04808568 DIČ: CZ04808568

nebo větším škodám. Při nedodržení povinnosti včasného oznámení, neodpovídá dodavatel za další vzniklé škody a není ani povinen reklamaci přijmout.

4. Reklamace musí být uplatněna písemně prokazatelnou formou např. doporučeným dopisem na adresu sídla zhotovitele, nebo e-mailem. Pokud tak činí „odběratel“, tedy při dodání výrobku bez montáže, uplatňuje reklamaci na adresu reklamace@sedma.cz Pokud reklamaci uplatňuje „zákazník“, tedy byl výrobek dodán i s montáží, uplatňuje reklamaci na reklamace@sedma.cz. Reklamaci vždy uplatňuje s uvedením:

- čísla zakázky,
- podrobného popisu reklamované vady, dle možnosti včetně fotodokumentace,
- přesné adresy, jména a tel. kontaktu na reklamujícího
- přesné adresy (nebo určení GPS) místa instalace,

Upozornění: Ústní a telefonické oznámení závady není považováno za řádně uplatněnou reklamaci!

6. Nebude-li uplatněna reklamace včas a řádným způsobem, nebo je-li neoprávněná, může být dodavatelem odmítnuta a dodavatel může požadovat úhradu veškerých nákladů, vynaložených při vyřizování reklamace (zejména cestovné, poštovné, provozní náklady, náklady na příp. znalecké posudky atd.) a v případě provedení opravy i nákladů na opravu výrobku (díla nebo části díla). Zákazník se zavazuje tyto náklady uhradit.

Odpovědnost za vady zboží, díla

Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení způsobené používáním věcí nebo jejich dílů.

2. Záruka se nevztahuje na vady u zlevněného zboží a zboží použitého, pro které bylo zboží zlevněno nebo vzniklo běžným používáním a tyto skutečnosti byly již při prodeji známy.

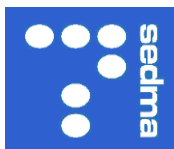
3. Dodavatel neodpovídá zejména za tyto vady:

- vady způsobené neodbornou montáží jinou osobou než autorizovaným dodavatelem nebo pokud nebyla montáž provedena dle montážního návodu
- vady způsobené nedodržováním podmínek a pokynů k údržbě a používání
- vady způsobené jakýmkoliv cizím zásahem do výrobku během jeho provozu jinou osobou než osobou autorizovanou dodavatelem
- vady způsobené vyšší mocí
- poškození díla způsobené vadou stavební konstrukce nebo vzniklou při navazujících pracích na stavbě, vč. působení stavební chemie a materiálů spojených se stavbou (např. stavební směsi, stavební prach apod.) nebo způsobenou vlhkostí nevyzrálé stavby

Za vadu se nepovažuje:

- Běžné technické vlastnosti a tolerance
- Povrchové a estetické nedostatky, které nelze pozorovat za denního světla pouhým okem ze vzdálenosti nejméně 1,5 metru
- Přirozené opotřebení způsobené používáním
- Limity běžného opotřebení lze najít v servisní knížce (např. počet garantovaných cyklů apod.)

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



SEDMA International, s.r.o.

Svatoplukova 63A, 615 00 Brno
IČ: 04808568 DIČ: CZ04808568

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 SEDMA International, s.r.o. 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.

Definice pojmů

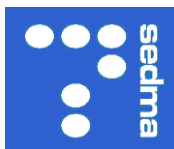
Pohledová plocha - je charakterizována v pohledovém poli okna z interiéru i exteriéru při zaskleném a zavřeném stavu okna a běžném úhlu užití výrobku.

Nepohledová plocha - jsou profilové části okna, které nejdou vidět při zavřeném a zaskleném stavu okna. Do neviditelné zóny je také zařazena boční plocha rámu, určena pro osazení tohoto prvku do zdi (zpravidla jsou na této ploše vyfrézovány pěnové drážky), a parapetní drážka interiérová a exteriérová. Platí i pro balkónové dveře, pevně zasklené rámy, a ostatní doplňky.

3. Vady vyloučené z možnosti reklamace

Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady vzniklé:

- mechanickým poškozením, neodborným seřizením, nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla či zboží, viz. Návod k obsluze a údržbě
- prasknutím skla termálním šokem, kdy okno bylo zevnitř nebo zvenku částečně nebo zcela zastíněno
- 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 SEDMA International, s.r.o.
- 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
- nevhodným užíváním výrobku (např. polepení skel fólií, stavění nábytku do těsné blízkosti oken atd.)
- poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (požáry, kroupy, záplavy, zemětřesení, vichřice, spady popílků, pylu, kyselých dešťů 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), s tím související poškození parapetů v důsledku působení kondenzátu, následná vegetace plísní atd.
- barevným nesouladem stejných barev aplikovaných na různé materiály či různými technologiemi (profily, výplně, krytky kování atd.)
- mechanická poškození, nerovnosti a barevné nesoulady v nepohledových plochách výrobku
- 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 tepelné a izolační vlastnosti oken
- na prvcích, které nějakým způsobem přesahují technické normy a byly vyráběny



SEDMA International, s.r.o.

Svatoplukova 63A, 615 00 Brno
IČ: 04808568 DIČ: CZ04808568

na výslovné přání zákazníka. Tento nestandard musí být vždy uvedený v zakázce.

Jako reklamovatelné nelze uznat vady zjevné, tedy vady, které bylo možné zjistit při běžné kontrole v době předání díla.

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.

PROFILY:

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

Za reklamovatelnou vadu nelze považovat znehodnocení PVC a AL profilu vzniklé v důsledku pozdně odstraněné ochranné fólie (fólie je nutné odstranit do 3 měsíců od dodání).

Za reklamovatelnou vadu u PVC a ALU profilů nelze považovat případný průsvit profilu mezi okrajem těsnění/silikonu a hranou distančního profilu rámečku skla.

Za reklamovatelnou vadu u hliníkových výrobků s povrchovou úpravou Elox nelze považovat tzv. extruzní čáry. Dále za reklamovatelnou vadu u hliníkových výrobků nelze považovat jakékoliv barevné vady na plastových izolátorech křidel a rámu.

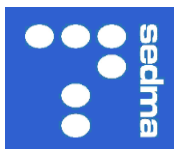
Při použití povrchové úpravy Elox na hliníkových profilech může dojít k barevné odchylce. Ta může být způsobena technologickými omezeními, které přináší její aplikace - při anodické oxidaci se ponoří odpovídající hliníkové prvky do elektrolytu, poté prostřednictvím působení proudu vzniká vrstva oxidu, který je pevně spojen s kovem. Výsledná barva je závislá na několika faktorech: chemické složení dodávky hliníků, rozdíly v povrchu profilů, koncentrace složek koupele, tloušťka vrstvy anodické, teplota lázně, doba lázně apod.. Barevnou odchylku u eloxových barev nelze uznat jako důvod k reklamaci.

Za reklamovatelnou vadu nelze uznat rozdílný odstup křídla od rámu na vodorovných a svislých částech, které jsou dána nutným vymezením křídla oproti rámu z funkčních důvodů.

Za reklamovatelnou vadu u dřevěných profilů nelze považovat vady způsobené vzdušnou vlhkostí větší než 50%, resp. vyšší vlhkostí ve dřevě než 18%. V důsledku porušení této podmínky dochází ke kondenzaci vody na skle, kování a profilech, nabobtnání dřeva a můžou se objevit puchýře na laku. Společnost SEDMA International, s.r.o. neručí za jakékoliv poškození vzniklé v souvislosti s trvale vysokou vlhkostí nebo vlivem přímého styku výrobku (dřeva) se zemí, jejíž projevy mohou být zejména tyto: zamodránání nebo změlnění dřeva, napadení hnilobou, poškození povrchové úpravy.

Výměna reklamovaných dílu

1. Odběratel a dodavatel se mohou dohodnout na řešení reklamace dočasnou výměnou vadného dílu výrobku (např. pohon vrat) ještě před kontrolou reklamovaného dílu. Odesláním náhradního dílu dodavatelem odběrateli není ještě reklamace uznána a



SEDMA International, s.r.o.

Svatoplukova 63A, 615 00 Brno
IČ: 04808568 DIČ: CZ04808568

reklamační řízení není uzavřeno.

2. V případě, že odběrateli bude zaslán náhradní díl, musí odběratel demontovaný reklamovaný díl zaslat neodkladně dodavateli do jeho sídla společnosti. Dodavatel na dodaném reklamovaném dílu prověří oprávněnost reklamace. Uzná-li dodavatel reklamaci za oprávněnou, odběratel si již zasláný díl trvale ponechá jako výměnu za díl vadný. Tímto reklamační řízení končí.

3. Reklamovaný díl zasláný odběratelem dodavateli musí být řádně zabalen, aby při jeho přepravě nedošlo k jeho poškození, musí být kompletní, nepoškozen a označen číslem zakázky a údaji o odběrateli. Balení musí být zvoleno přiměřeně k charakteru zasláného reklamovaného dílu, především k jeho rozměrům, hmotnosti a pevnostním vlastnostem.

4. V případě, že reklamace nebude uznána jako oprávněná, nebo pokud kupující nedoručí do sídla dodavatele reklamovaný díl do 21 kalendářních dnů od obdržení náhradního dílu, bude zasláný náhradní díl odběrateli vyfakturován v plné hodnotě, včetně souvisejících nákladů, bez možnosti zasláný náhradní díl vrátit. Tímto je reklamační řízení uzavřené se zamítavým výsledkem. Na reklamované díly doručené dodavateli po uplynutí lhůty 21 kalendářních dnů nebude brán zřetel, neboť již nebude prostor pro posouzení a kladné vyřízení reklamace. Ostatní ustanovení

1. Na vyměněný náhradní díl poskytuje dodavatel záruku 6 měsíců, nebo do konce uplynutí záruční lhůty na celý výrobek. Platí lhůta, která je delší.

2. Pokud odběratel požaduje prověření rozhodnutí o oprávněnosti, či zamítnutí reklamace nezávislými institucemi, hradí náklady spojené i s odběry vzorků a provedením zkoušek. Dodavatel hradí náklady na zkoušky a posudky v případě, že výsledky takto provedených nezávislých expertíz nevyhoví příslušným technickým předpisům a normám.

3. Nárok kupujícího na poskytnutí slevy nemůže být proveden nezaplacením kupní ceny nebo její části ze strany kupujícího. Není ani přípustný jednostranný zápočet pohledávek a závazků ze strany odběratele.