

REKLAMAČNÍ ŘÁD PLATNÝ OD 1. 1. 2017

Vypracován v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. (občanský zákoník) a v jeho pozdějších zněních.

1. Všeobecná ustanovení

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran při provádění záručních a pozáručních oprav.
- 1.2. Reklamační řád se vztahuje na zboží, výrobky a služby (dále jen produkty), zakoupené ve společnosti **Harmonie – dokonalá s. r.o.** a jehož reklamační řád je v souladu s tímto reklamačním řádem.
- 1.3. Základní podmínkou pro uplatnění reklamace je předložení záručního listu a dokladu o zaplacení produktu.
- 1.4. To, že byl zákazník seznámen s reklamačním řádem a záručními podmínkami stvrzuje zákazník podpisem dodacího listu nebo předávacího protokolu.
- 1.5. Reklamační řád v této podobě je platný pro všechny obchodní případy uzavřené v době platnosti tohoto reklamačního řádu, pokud nejsou smluvně ujednány jiné záruční podmínky.
- 1.6. Reklamace musí být podána písemnou formou.
- 1.7. Seřízení oken a dveří není záruční opravou. **Harmonie – dokonalá okna s.r.o.** provádí seřízení oken a dveří 1x zdarma (do jednoho roku od předání díla) jako službu zákazníkům.

2. Nárok na uplatnění záruky

- 2.1. Zákazník má právo uplatnit záruku jen na produkt, který vykazuje vady produktu, vztahuje se na něj záruka a byl zakoupen u **Harmonie – dokonalá s r.o.**
- 2.2. Zákazník je povinen zajistit kontrolu produktů při jejich převzetí a zjevné vady uvést do „Zápisu o předání a převzetí díla“. Jestliže tak neučiní, může reklamovat vady ihned po jejich zjištění, jen když prokáže, že tyto vady měl produkt již v době jeho převzetí.
- 2.3. Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:
 - ztrátou dokladů dle bodu 1.3.
 - nedodržením Pokynů k užívání a údržbě (zejména nepromazání pohyblivých částí kování, neseřízení a nezamykání vchodových dveří)
 - vypršela-li u reklamovaného produktu záruční doba
 - neodbornou instalací
 - provedením nekvalifikovaného zásahu
 - nevhodným zacházením s produktem
 - mechanickým či jiným poškozením produktů
 - produkt byl poškozen živly (vyšší mocí)
 - dojde-li k běžnému opotřebení výrobku, způsobeném jeho obvyklým používáním
- 2.4. Zákazník nemá právo uplatnit záruku na vady a provedení výrobků, o kterých byl prodávajícím v době uzavírání smlouvy informován, nebo s přihlédnutím k okolnostem, za nichž byla smlouva uzavřena.

3. Délka záruky

- 3.1. Prodávající, ve smyslu platných zákonů, poskytuje záruku na vlastní výrobky:
 - plastová okna, dveře a jejich montáž – 5 let
 - na bílou barvu PVC profilů oken a dveří – 10 let
 - hliníková okna, dveře a jejich montáž – 5let
 - příslušenství, doplňky a ostatní nevyjmenované - 24 měsíců
 - záruka na subdodávky je poskytována v rozsahu dle záručních listů jednotlivých dodavatelů

4. Neoprávněná reklamace

- 4.1. Při neoprávněné reklamaci (nebude-li zjištěna oznámená závada, nebo půjde-li o závadu nespádající do záruky) může prodávající požadovat úhradu vzniklých nákladů (za opravu, dopravu technika a čas ztracený na místě reklamace) podle aktuálního ceníku servisních úkonů.