

ZÁRUČNÍ A REKLAMAČNÍ ŘÁD

OBSAH:

- I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ
- II. DÉLKA A PLYNUTÍ ZÁRUČNÍ DOBY
- III. VADY VYLOUČENÉ Z MOŽNOSTI REKLAMACE
- IV. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY REKLAMACÍ
- V. MÍSTO A ZPŮSOB UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ A PRŮBĚH ODSTRAŇOVÁNÍ DŮVODNĚ REKLAMOVANÝCH VAD
- VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

I. Všeobecná ustanovení

- (1) Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných společnostmi LD OKNA a.s. jejím zákazníkům se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- (2) Pro posouzení toho, který z uvedených právních předpisů je nutno na průběh reklamačního procesu aplikovat, je vždy rozhodný typ konkrétní smlouvy uzavřené se zákazníkem (smlouva o dílo či kupní smlouva podle občanského nebo obchodního zákoníku). Zákon na ochranu spotřebitele se však aplikuje na každou reklamaci z obchodní situace, v níž zákazníkem byla fyzická či právnická osoba nakupující výrobky a služby od společnosti LD OKNA a.s. za jiným účelem než za účelem podnikání s nimi.
- (3) Společnost LD OKNA a.s. poskytuje svým zákazníkům tyto záruky
 - a) **Povinná záruka** – minimální záruční doba 24 měsíců
 - b) **Smluvní záruka** – je záruční doba, během níž se průběh případné reklamace řídí v celém rozsahu řádně uzavřenou smlouvou mezi zákazníkem a společností LD OKNA a.s.
 - c) **Nadstandardní záruka** – je vždy řešena samostatnou smlouvou
- (4) Seznam kontaktních míst společnosti LD OKNA a.s., oprávněných přijímat reklamace:

Klaricova 22, 370 04 České Budějovice, tel: 387 313 441, fax: 387 313 437, e-mail: c.budejovice@ld-okna.cz

Havlíčková 27, 586 01 Jihlava, tel: 567 210 611, fax: 567 210 670, e-mail: jihlava@ld-okna.cz

Vídeňská 329, 377 01 J.Hradec, tel: 384 320 508, fax: 384 320 534, e-mail: j.hradec@ld-okna.cz

tř. Národní svobody 181, 397 01 Písek, tel: 382 272 915, fax: 382 272 916, e-mail: pisek@ld-okna.cz

Sady pětatřicátníků 31, 301 00 Plzeň, tel: 377 222 415, fax: 377 222 416, e-mail: plzen@ld-okna.cz

Českomoravská 2255/12A, 190 00 Praha 9, tel: 283 083 600, fax: 283 083 601, e-mail: [praaha@ld-okna.cz](mailto:praha@ld-okna.cz)

kpt. Olesinského 73, 261 01 Příbram II, tel: 318 543 990, fax: 318 581 218, e-mail: pribram@ld-okna.cz

Mlýnská 1081, 386 01 Strakonice, tel: 383 321 668, fax: 383 321 670, e-mail: strakonice@ld-okna.cz

K Čáповu Dvoru 2762, 390 05 Tábor, tel: 381 261 146, fax: 381 261 259, e-mail: tabor@ld-okna.cz

Koldinova 245, 339 01 Klatovy II, tel: 376 323 841, fax: 376 323 033, e-mail: klatovy@ld-okna.cz

Na Třepince 152, 378 16 Lomnice nad Lužnicí, tel: 384 792 966, fax: 384 792 924, e-mail: servis@ld-okna.cz

II. Délka a plynutí záruční doby

- (1) Smluvní záruka na plastová okna a dveře dodávané společností LD OKNA a.s. činí vždy **60 měsíců**.
- (2) Smluvní záruka na dřevěná okna a dveře dodávané společností LD OKNA a.s. činí vždy **60 měsíců** na funkčnost a **36 měsíců** na povrchovou úpravu
- (3) Smluvní záruka na příslušenství dodávané společností LD OKNA a.s. činí vždy **24 měsíců**.
- (4) Smluvní záruka na montážní a stavební práce, které tvoří součást dodávky činí vždy **24 měsíců**.
- (5) Pokud řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností LD OKNA 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 uplatní tento záruční a reklamační řád.
- (6) Záruční doba počíná plynout prvního dne následujícího po dni předání a převzetí výrobků, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
- (7) Neposkytne-li zákazník společnosti LD OKNA a.s. potřebnou součinnost (viz. všeobecné obchodní podmínky) při předání a převzetí díla (smlouva o dílo) nebo při předání a převzetí objednaných výrobků (kupní smlouva), společnost LD OKNA a.s. neodpovídá za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí zákazníkovi.
- (8) Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty v 00:00 hod. Reklamované zboží (kupní smlouva), musí být společností LD OKNA a.s. přijato k uplatnění reklamace nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby. Jde-li o reklamace výrobků a stavebních prací (smlouva o dílo), musí být oznámení o výskytu záručních vad učiněno rovněž nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.

III. Vady vyloučené z možnosti reklamace

- (1) Reklamace výrobku bude uznána pouze tehdy, bude-li uplatněna včas, bez zbytečného odkladu po té, kdy byla závada zjištěna. V opačném případě nemusí být reklamace uznána.
- (2) Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady výrobků a příslušenství vzniklé:
 - a) mechanickým poškozením, chybným seřízením a nesprávnou údržbou, či chybným užíváním po okamžiku předání a převzetí díla (u smluv o dílo) nebo po okamžiku předání a převzetí objednaných výrobku (u smluv kupních).
 - b) neodbornou montáží výrobků dodaných na základě kupní smlouvy.
 - c) používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzikální či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku (např. vady projektu) a v návaznosti na specifické místní podmínky (např. zvýšená vlhkost, prašnost, emise a podobně);
 - d) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů, kosmického odpadu a podobně).
 - e) Poškození způsobené běžným opotřebením při standardním užívání výrobků
 - f) vady povrchové úpravy výrobků, u kterých nelze pro jejich stáří posoudit, zda jde o mechanické poškození či o skutečnou vadu výrobku. Při reklamaci poškození povrchové úpravy nesmí dřevěný podklad vykazovat na pohled patrné změny (např. zbarvení způsobené pronikající vzdušnou vlhkostí či srážkovou vodou).
- (3) Za reklamovatelné dále nelze považovat výrobky, na které byla poskytnuta sleva na základě dohody se zákazníkem. Obdobně to platí i pro reklamační vady stavebních prací nebo montáže.

IV. Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací

Informace týkající se zvláštních podmínek reklamací společnost LD OKNA a.s. poskytuje v souladu s ust. § 8 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů („Zákon klamání spotřebitele“).

IV. 1 Plastové profily (rámy a křídla)

Reklamovatelnými vadami jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání výrobku a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady vychází z následujících zásad:

1. 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).
2. Bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo křídla 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, křídlo).
3. Škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom plastovém prvku je menší než 90 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.

IV. 2 Dřevěné profily (rámy a křídla)

Reklamovatelnými vadami jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání výrobku a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad:

1. Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1 m z čelního pohledu, nebo 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).
2. Bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo křídla 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 dřevěném prvku (rám, křídlo). U otlaků do 3 mm nesmí dojít k poškození povrchové úpravy tak, že je zasažen dřevěný podklad. Dovolují se vlasové trhlinky nátěru v rohových spojích rámu a křídla. Povolené jsou také vystupující reliéf textury dřeva a stopy po broušení dřeva brusným papírem č. 80 až 100, povrchovou vadou není ani viditelnost délkového nastavení dřeva u nastavovaného profilu.
3. Škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom prvku je menší než 90 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.
4. Přípustná je barevná nestejnorodost dřevěného podkladu, který je různě nasákový, a který může způsobit optickou nehomogenost povrchové úpravy. Za povrchové vady se nepovažuje ani barevná odlišnost povrchu v závislosti na textuře dřeva.
5. Vzhled povrchově upravených dřevěných částí výrobků lazurovacími laky je posuzován též s ohledem na přirozenou nesourodost dřeva jakožto přírodního materiálu. To může být příčinou, že například rám a křídlo, zasklívací lišta, nebo jednotlivé prvky sestav mohou mít v jednom řezu odlišné zbarvení.
6. Vzhledem k různorodým vlastnostem dřeva se připouští možnost malé odchylky odstínu povrchové úpravy výrobků při porovnání s firemním vzorníkem použitým při uzavírání smlouvy. Tato odchylka je přípustná do rozdílu dvou tónů barevného odstínu.
7. Z reklamace se vylučují veškeré případy zhoršené funkčnosti výrobků, které vzniknou působením nadměrné vlhkosti. Pojednání o působení nadměrné vlhkosti je podrobně zpracováno v „Návodu na obsluhu a údržbu dřevěných eurooken“.

8. Reklamaci nelze dále uplatnit, došlo-li k poškození povrchu povětrnostními vlivy a byla přitom zanedbána odpovídající péče podle doporučení uvedených v „Návodu na obsluhu a údržbu dřevěných eurooken“.
9. V případech, kdy jsou v jednom prvku použity různé materiály (např. v dřevěném rámu vchodových dveří je osazena dýhovaná desková výplň) může dojít k různému optickému vzhledu.
10. U povrchové úpravy transparentními nátěry se mohou na viditelných místech vyskytovat jen zarostlé, nezačernalé suky do průměru 10 mm. Zabarvení na viditelných místech se dovoluje jen jako zamodránění v rozsahu 10 % plochy. Odborně vyspravené vady do průměru 20 mm dřevem stejného barevného odstínu ve směru vláken jsou dovoleny.

IV. 3 Skleněné výplně

Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad, když za závadu se nepovažuje:

Zamlžení meziprostoru u speciálních skel

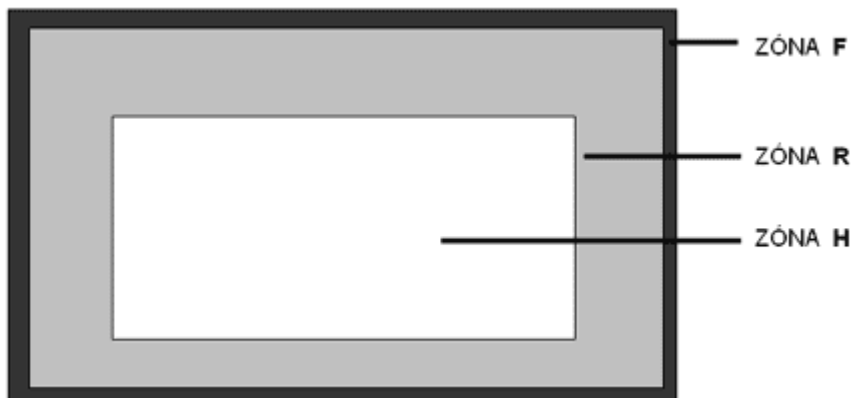
Záruční doba se nevztahuje na vznik kondenzátu vodních par v meziprostoru dvojskla či trojskla a dále na izolační dvojskla, která jsou tvořena alespoň jedním sklem speciálním. Speciálními skly se rozumí taková skla, která svou povrchovou úpravou – nerovností profilu anebo nevyhovujícím chemickým složením – zamezí dokonalému utěsnění spoje hliníkového rámečku a povrchu tabule skla (považují se za ně skla ornamentní, vitrážová, chodopaková, ohýbaná, vyboulená a podobně).

1. Výskyt interferencí (tj. křížení, průniků nebo prolínání světelného toku)
U izolačního dvojskla (trojskla) mohou vzniknout interference ve formě spektrálních barev. Optické interference jsou charakteristickým jevem překrývání dvou a více světelných vln při setkání v jednom bodě. Vznikají náhodně (dle postavení pozorovatele ve vztahu ke sklu) a nelze je nijak ovlivnit.
2. Efekt dvojskel
Izolační dvojsklo má mezi tabulemi uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování plastových prvků s dvojskly, při náhlých změnách teploty anebo tlaku vzduchu mohou vznikat krátkodobá konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí a tím i optická zkreslení. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek.
3. Anizotropie u tvrzených skel
Vzniká u skla, které bylo za účelem zlepšení mechanických vlastností ošetřeno tzv. předpínacím procesem. Rozdílnými zónami napětí vzniká dvojitý lom světelných paprsků, zviditelňují se spektrálně barevné kruhy, motivy mraků a podobně.
4. Kondenzace na vnějších plochách (rosení)
Tvorba kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určena hodnotou koeficientu tepelného prostupu „U“, vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Je podporována omezenou cirkulací vzduchu (slabým větráním, záclonami a podobně). U izolačního dvojskla s obzvláště vysokou tepelnou izolací se může krátkodobě tvořit rosa na venkovní straně skla tehdy, je-li vnější vlhkost velmi vysoká a teplota vzduchu je vyšší než teplota povrchu tabule (typicky např. po letní bouřce, hustém sněžení při teplotách kolem nuly a podobně).
5. Smáčivost skel
Smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstů, etiket, vyhlazovacím prostředkům a podobně. U vlhkého povrchu skla způsobeného rosením, deštěm nebo vodou při čištění se může rozdílná smáčivost projevit opticky (tj. bude viditelná).
6. Izolační sklo s meziokenními příčkami
Změnám délky meziokenních příček způsobených změnami teploty v meziskelní dutině nelze nikdy zcela zabránit. Viditelné řezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny způsobem jejich výroby, jsou však patrné až po delším zkoumání a neměly by mít žádný negativní vliv na plnohodnotné využívání plastových prvků ani na jejich estetickou stránku. Odchyly od pravoúhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit v návaznosti na výrobní a montážní tolerance. Při násobení nepříznivých vlivů (rychlé změny teploty a podobně) se mohou u příček občas vyskytnout klapavé zvuky nevysoké intenzity.
7. Prasklina ve skle
Přetížení skla nenadálým invazivním působením (tj. za použití síly) – typicky úderem, nárazem pohyblivých částí plastového prvku, popřípadě i jiným způsobem, např. působením tepelně indukovaného napětí, pohyby konstrukce rámu či taktéž kontakty s konstrukcí, může vést k lomu skla. Bylo-li by pnutí skla přítomno i při jeho

zpracování (řezání, broušení, frézování), nemohlo by být zpracování úspěšné. Lom (prasklina) skla vzniklá pnutí zásadně není záruční vadou.

8. Hodnocení vad skel u plastových prvků

Hodnotí se **ze vzdálenosti 1 m** při takovém úhlu pohledu, jaký je předpokládáný pohled používání plastového prvku (kritéria platí pro skla dodávaná společností AGC)



- 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 %.

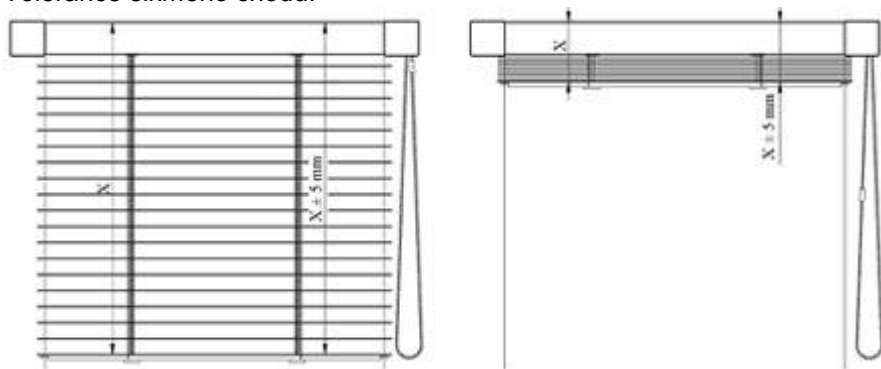
Zóna	Přípustný charakter vad pro danou zónu
F	<ul style="list-style-type: none"> - venku ležící ploché poškození okrajů a mušle, jež neovlivňují pevnost skla a nepřekračují šířku okrajových spojení - uvnitř ležící mušle bez volných střepin, které jsou vyplněny těsnící hmotou - bodové a plošné zbytky včetně škrábanců neomezeně
R	<p>Uzavřeniny, bubliny, body a fleky:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Zbytky bodové v prostoru mezi tabulemi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Plošné zbytky z výroby na hliníkovém rámečku:</p> <ul style="list-style-type: none"> - max. 1 ks o plošném rozsahu menším než 3 cm² <p>Škrábance:</p> <ul style="list-style-type: none"> - součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 90 mm - délka jediného škrábance: max. 30 mm <p>Vlasové škrábance:</p> <ul style="list-style-type: none"> - není povoleno jejich nahromadění
H	<p>Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - plocha tabule do 1 m²: max. 2 vady o průměru menším než 2 mm - plocha tabule nad 1 m²: max. 3 vady o průměru menším než 2 mm - plocha tabule nad 2 m²: max. 5 ks vad o průměru menším než 2 mm <p>Škrábance</p> <ul style="list-style-type: none"> - součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 45 mm - délka jediného škrábance: max. 15 mm <p>Vlasové škrábance</p> <ul style="list-style-type: none"> - není povoleno jejich nahromadění
R+H	<p>Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:</p> <p>Průměr 0,50 – 1,00 mm – přípustné bez omezení mimo nahromadění (Nahromaděnina: v kruhové ploše o průměru 20 cm se vyskytují max. 4 vady.)</p>

IV. 4 Žaluzie

Jako reklamovatelné žaluzií nebudou uznány následující vady (vesměs jde o poškození a dysfunkce vznikající v důsledku vadného používání):

- a) běžné opotřebení výrobku,
- b) nedoklápění pásků,
- c) prodření pásků,
- d) mechanické poškození jednotlivých prvků tvořících žaluzie,
- e) prasklý řetízek ovládání,
- f) šikmý chod mimo toleranci – viz níže uvedené vyobrazení.

Tolerance šikmého chodu:



Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou ± 5 mm.

IV. 5 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:

1. Mechanická poškození a optické vady

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).

2. 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 5 ks na jednom prvku.

IV. 6 Síť proti hmyzu

Jako reklamace sítí proti hmyzu nebudou uznány následující vady (vesměs jde o poškození a dysfunkce vznikající v důsledku vadného používání):

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

IV. 7 Stavební a montážní práce

- 1) Kvalita a provedení stavebních a montážních prací, realizovaných společnostmi LD OKNA a.s. na základě řádně uzavřené smlouvy o dílo, se posuzuje při předání a převzetí díla. Jedná se především o rovnoměrnost osazení výrobků v ostění ve všech osách. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
- 2) Provádí-li stavební a montážní práce jiný dodavatel než společnost LD OKNA a.s. ,nelze jako reklamace uznat žádné vady takto realizovaných prací.

Jako reklamace dále není možno uznat:

- a) Vady vzniklé odstraněním podkladových profilů či vyrovnávacích podložek a kotvicích prvků
 - b) další zásahy nerealizované pracovníky společnosti LD OKNA a.s. a v konečném důsledku způsobilé ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací.
- 3) Mezi reklamovatelné vady dále nelze počítat vady, které vzniknou např. pohybem stavby, spojením nových stavebních hmot s původní stavbou (jedná se zejména o praskliny ostění, nadpraží \ parapetního lože).

V. Místo a způsob uplatňování reklamací a průběh odstraňování důvodně reklamovaných vad

- (1) Řádně podaná reklamace musí obsahovat tyto náležitosti: jméno, příjmení, adresa stavby, korespondenční adresa (není-li shodná s adresou stavby), číslo smlouvy, telefon, číslo pozice, na které je reklamovaná vada).
- (2) Umožňuje-li to povaha reklamované věci, je možné takovou věc zaslat k reklamaci na adresu příslušné pobočky (obchodního zastoupení) společnosti LD OKNA a.s. řádným provozovatelem poštovních služeb, a to na vlastní náklady a odpovědnost zákazníka. Zásilka musí být viditelně označena nápisem „REKLAMACE“ a obsahovat reklamovanou věc včetně případného příslušenství, kopii řádně uzavřené smlouvy, podrobný popis závady a kontaktní údaje zákazníka (zpáteční adresa a telefonní číslo). Zaslání nového zboží – bude-li reklamace uznána jako oprávněná – hradí společnost LD OKNA a.s. V případě neoprávněné reklamace uhradí zákazník společnosti LD OKNA a.s. veškeré účelně vynaložené náklady týkající se vyřízení reklamace a reklamovaná věc bude zaslána na adresu uvedenou zákazníkem jako kontaktní údaj.
- (3) Společnost LD OKNA a.s. přijímá reklamace písemně nebo osobně prostřednictvím pověřených pracovníků či zaměstnanců svých poboček (obchodních zastoupení) uvedených v ustanovení článku I tohoto reklamačního řádu. Není-li v řádně uzavřené smlouvě mezi zákazníkem a společností LD OKNA a.s. sjednáno něco jiného, lze jako oprávněné 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 určitá, aby z ní bylo možno jednoznačně určit charakter reklamované vady – k popisu vady je možno použít formulář umístěný na internetových stránkách společnosti LD OKNA a.s (<http://www.ldinvest.cz>), přičemž vyplnění a zaslání tohoto formuláře není považováno za písemné uplatnění reklamace.
- (4) Nestanoví-li řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností LD OKNA a.s. anebo jiná výslovná dohoda se zákazníkem něco jiného, rozhodne příslušný pracovník reklamačního oddělení společnosti LD OKNA a.s o reklamaci nejpozději do 30 dnů ode řádného uplatnění reklamace.
- (5) O každé reklamaci je sepisován reklamační protokol, který podepisuje pracovník společnosti LD OKNA a.s a zákazník nebo jeho oprávněný zástupce.
- (6) Bude-li zjištěno, že tvrzená vada není vadou reklamovatelnou, je společnost LD OKNA a.s oprávněna požadovat veškeré účelně vynaložené náklady spojené s vyřizováním neoprávněné reklamace (zejména výrobu nových výrobků, montážní práce, náklady na dopravu, náklady na vyhotovení eventuálních znaleckých posudků, poštovné, správní a soudní poplatky a podobně).

VI. Závěrečná ustanovení

- (1) Tento záruční a reklamační řád společnosti LD OKNA a.s. nabývá účinnosti dnem **1. dubna 2011** a počínaje dnem jeho účinnosti pozbývají platnosti veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované a dodržované při vyřizování reklamací, nejsou-li součástí řádně uzavřených smluv mezi zákazníkem a společností LD OKNA a.s
- (2) Ustanovení tohoto záručního a reklamačního řádu lze měnit a doplňovat v souladu se zákony uvedenými v ustanovení jeho článku I.
- (3) Tento záruční a reklamační řád byl řádně schválen vedením společnosti LD OKNA a.s.

LD OKNA a.s.
Klaricova 22
370 04 České Budějovice
.....