

ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD

Uplatňování práva z vadného plnění a záruky za jakost se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, jakož i zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Délka záruční doby:

Na komponenty světlíků poskytujeme záruku 36 měsíců

ACG světlíky v plastovém rámu, AAG světlíky v hliníkovém rámu, kopulové světlíky ARTUS - A 3000, ACG poklopy, AAG poklopy, PVC manžety, Fe manžety, laminátové manžety, PVC rámy

Na příslušenství světlíků poskytujeme záruku 24 měsíců

stínící žaluzie, PVC sítě proti hmyzu, Al mřížce proti vloupání

Na otvírače světlíků poskytujeme záruku 24 měsíců

motory, ústředny, čidla, mechanické otvírače, kování pro výlezy

Vady vyloučené z možnosti reklamace:

1. Zákazník nemá právo ze záruky v případě, že byla vada komponentů světlíků, příslušenství a otvíračů způsobena:

- a) mechanickým poškozením, neodborným seřizením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí objednaných prvků nebo po okamžiku předání a převzetí díla, způsobené objednatelem nebo třetí osobou.
- b) nevhodným užíváním výrobků, manipulací, skladováním nebo nedodržením návodů k montáži, obsluze a údržbě, které jsou veřejně přístupné na našich stránkách www.svetlikyartus.cz v sekci Montážní podpora.
- c) neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí objednaných výrobků. Neodbornou montáží se rozumí montáž v rozporu s montážní podporou na našich stránkách www.svetlikyartus.cz.
- d) neodborným zapojením elektrických komponentů, tím se rozumí zapojení, které prováděla jiná osoba než pověřený pracovník nebo zaměstnanec společnosti Artus, s.r.o. nebo odborně způsobilá osoba, mající platné příslušné živnostenské oprávnění k činnosti v oboru elektro.
- e) vady způsobené vnějšími vlivy, jako jsou (např. poruchy v elektrické síti), nevhodné instalační podmínky, poškození způsobená živelnými pohromami (např. výboj atmosférické elektřiny), nevhodné provozní podmínky (přetěžování motorů) a v případě neoprávněného zásahu do přístroje majitelem nebo jinou osobou.
- f) 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 místních podmínkách (např. zvýšená vlhkost, prašnost, emise a podobně).
- g) vlivem nevhodných mikroklimatických podmínek objektu, např. kondenzátem u skel, rámu, křídél, kování, doplňků a příslušenství z interiéru, nebo exteriéru, kdy se jedná o fyzikální jev způsobený místními podmínkami, s tím související poškození vnitřního ostění v důsledku působení kondenzátu, následná vegetace plísní, dle ČSN 73 0540-3, současně s tímto se vztahuje na uskladnění nenamontovaných prvků, které objednatel převzal při dodávce světlíků a tyto uskladnil v nevhodných podmínkách ohrožujících kvalitu prvku a ovlivňujících jeho životnost např. skladování na střeše.
- h) vlivem nevhodných klimatických podmínek objektu, např. dlouhodobé sucho, které má za následek vysoušení výrobků (dřeva) a jejich následné podélné zborcení, dle ČSN 73 0540-3, při použití dřevěných výměn.
- ch) na výrobcích, které nějakým způsobem přesahují technické normy, doporučení výrobce a byly vyráběny na výslovné přání objednatele a na tento nestandardní výrobek (atyp) byl objednatel upozorněn v textu cenové nabídky nebo v zakázce.
- i) dodatečnou montáží jakýchkoliv prvků na světlíky, která nejsou dodaná dodavatelem (žaluzie, klíčky, otvírače apod.).

- j) barevným nesouladem stejných barev aplikovaných na různé materiály či různými technologiemi (profily, výplně, krytky, kování atd.).
- k) 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 světlíků.
- l) kosmetickými změnami, např. na visící tkanině nebo listách žaluzií, změny v těsnícím materiálu a použitých tmelech v komponentech světlíků.
- m) nevhodným užíváním výrobku, například polepením skel fólií, postavením překážky na střechu do blízkosti světlíků.
- n) vlivem působení „komínového efektu“ (zvýšeného proudění vzduchu) v panelových domech např. při zapnutí kuchyňských digestoří a tím následného pískání veškerých spár okolo otvorových výplní, pískání z důvodu spárové průvzdušnosti oken (panty), zásuvky v bytech apod., nemůže být uznáno jako reklamace, protože se jedná o fyzikální jev spojený s konstrukcí budovy a dodavatel ho není schopen ovlivnit.
- o) rozdílným odstupem křídla od rámu na vodorovných a svislých částech, které jsou dány nutným vymezením křídla oproti rámu z funkčních důvodů.
- p) vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla (u smluv o dílo) nebo po okamžiku předání a převzetí objednaných výrobků (u smluv kupních), přičemž pro účely odpovědnosti za vady se okamžikem předání rozumí také bezdůvodné odmítnutí předání a převzetí výrobků (u kupní smlouvy) nebo dílo jako celek (u smlouvy o dílo) nevykazují vady způsobilé přivodit nemožnost užívat dílo nebo výrobky k určenému účelu.
- q) neodborným provedením zásahu ze strany zákazníka (např. lakování, ohýbání, lepení a další úkony realizované svépomocí, které zasahují především do konstrukčních částí světlíků a do viditelných ploch).
- r) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, vichřice, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů, kosmického odpadu a podobně).

2. Dále nemá zákazník právo ze záruky či práva z vadného plnění jde-li o vadu konkrétních výrobků uvedenou v horním odstavci tohoto článku reklamačního řádu vzniklou před montáží, během montáže nebo po montáži, pokud byla na základě dohody se zákazníkem na tyto konkrétní výrobky poskytnuta sleva nad rámec obchodních podmínek výrobce. Obdobně to platí i pro reklamační vady stavebních a montážních prací.

3. Za vadu se nepovažuje nutnost seřízení a nastavení výrobků. V případě montáže dodavatelem proběhne seřízení a nastavení výrobků bezplatně v průběhu montáže před předáním a převzetím díla. Pozdější nebo opakované seřízení, nastavení, mimozáruční a pozáruční opravy jsou prováděny po dohodě obou stran v rámci placeného servisu dle aktuálního ceníku.

4. Za vadu nelze považovat poškození povrchů výrobků po předání. Rámy a zasklení světlíků jsou opatřeny ochrannou fólií. Tato fólie slouží k ochraně profilů a zasklení při zpracování ve výrobě. Fólie není dostatečnou ochranou pro následující zednické práce. Ochranné fólie se musí odstranit ihned po montáži výrobků.

5. Kování, kličky, zámky, konzole atd. jsou k výrobkům dodávány v barevně nejbližších odstínech. Z důvodu rozdílných dodavatelů a jejich výrobních technologií nelze různobarevnost těchto doplňků považovat za vadu.

6. Vady příslušenství, které není vyráběno společností Artus, s.r.o. a je standardně dodáváno s plastovými, dřevěnými nebo hliníkovými prvky, nemohou být uznány, pokud vznikly ze stejného důvodu jako vady plastových, dřevěných nebo hliníkových prvků uvedené v odstavci (1) tohoto článku reklamačního řádu.

Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací:

Záruční doba začíná plynout od prvního dne následujícího po dni předání a převzetí zboží nebo díla zákazníkovi. Zákazník je fyzická nebo právnická osoba, která jako první zakoupila výrobek od společnosti Artus, s.r.o. Oznamení o výskytu záručních vad musí být učiněno nejpozději v poslední den záruční doby. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. Jiná délka záruční doby musí být smluvena písemně a odsouhlasena oběma stranami.

Pokud je mezi zákazníkem a společností Artus, s.r.o. uzavřena kupní smlouva či smlouva o dílo, která upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odlišně od tohoto reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva. V ostatních otázkách, které smlouva neřeší se uplatní tento reklamační řád.

Neposkytne-li zákazník potřebnou součinnost při předání a převzetí zboží či díla, společnost Artus, s.r.o. neodpovídá za jakékoli vady zboží či díla vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto k řádnému převzetí zákazníkovi.

Záruka se vztahuje na těsnost a odolnost proti povětrnostním podmínkám, dále na vady výroby nebo konstrukční závady.

Záruku lze uplatnit, pokud byla vada zjištěna na základě technických znalostí v době výroby. Dále je třeba, aby příčina vady v tomto okamžiku již existovala.

Jakékoli rozdíly mezi normami platnými v době nákupu a zákonným stavem výrobku podle příslušných norem platných v době výroby nepatří do rozsahu vad, na které se vztahuje záruka.

Dále platí, že záruka je v daném rozsahu poskytována za podmínky, že zákazník prokáže, že příslušné vady, závady nebo poškození nevznikla přímo ani nepřímo v důsledku nedodržování zákonných požadavků na pravidelné kontroly a servis, zanedbání údržby, jak je popsána v návodu k obsluze a údržbě nebo pokynech k použití, nebo že příslušným vadám, závadám nebo poškození nebylo možno zabránit údržbou, jak je popsána v návodech nebo pokynech k použití, které lze na žádost obdržet od společnosti Artus, s.r.o. nebo které jsou k dispozici na www.svetlikyartus.cz.

Místo a způsob uplatnění reklamace a průběh odstraňování reklamovaných vad:

Záruka se uplatňuje na základě písemné reklamace, kterou zákazník podá během záruční doby u společnosti Artus, s.r.o. do dvou měsíců od doby, kdy zákazník vadu zjistil nebo měl zjistit.

Společnost Artus, s.r.o. si vyhrazuje právo odepřít přijetí nebo vyřízení reklamace, pokud zákazník neprokázal řádné zaplacení celé kupní ceny, resp. celé ceny díla.

Společnost Artus, s.r.o. posoudí oprávněnost reklamace v zákonné lhůtě a podle povahy vady výrobku rozhodne o způsobu jejího řešení. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k prokázání uplatněného práva z odpovědnosti za vady, k ověření existence reklamované vady i k záruční opravě výrobku. Nároky zákazníka vyplývající z vady výrobku závisí na skutečnostech, zda se jedná o vadu podstatnou či nepodstatnou. Společnost Artus, s.r.o. vyhrazuje právo určit způsob řešení reklamace v záruce dle bodu 1, 2, 3, 4, a 5 tohoto článku reklamačního řádu.

Oprava v záruce

1. Pokud společnost Artus, s.r.o. nerozhodne jinak, je za opravu výrobku odpovědný zákazník. Záruka zahrnuje bezplatné dodání náhradních dílů/materiálu nutného pro opravu vady zákazníkem.

2. Pokud nelze opravu provést bez značných nesnází způsobených zákazníkovi, je oprava provedena ve výrobním závodě Artus, s.r.o., dodání výrobku k opravě do sídla společnosti Artus, s.r.o. zajistí na vlastní náklady a odpovědnost zákazník.

3. Pokud nelze opravu provést bez značných nesnází způsobených zákazníkovi a nelze-li výrobek demontovat, uhradí společnost Artus, s.r.o. náklady na dopravu montéra, náklady na montáž náhradních dílů/materiálu, náklady na práce s opravou spojené za předpokladu, že všechna tato opatření byla se společností Artus, s.r.o. dohodnuta. Zákazník je povinen výrobek pro účely opravy zpřístupnit dle pokynů společnosti Artus, s.r.o., poskytnout na požádání potřebné nástroje a uhradit jakékoliv s tím související náklady.

Dodání náhradního výrobku

4. Dodání náhradního výrobku se uskuteční zdarma výměnou starého výrobku za nový výrobek stejného typu a kvality. Pokud se v okamžiku podání reklamace daný výrobek již nevyrábí nebo se nevyrábí v identické verzi, je společnost Artus, s.r.o. oprávněna nahradit jej podobným výrobkem. Zákazník je povinný si nový výrobek vyzvednout v sídle společnosti Artus, s.r.o., pokud není rozhodnuto jinak.

Doprava/odeslání do společnosti Artus, s.r.o. a zpět, případná demontáž a nová instalace výrobku, zakrytí plachtovinou a případná další opatření, musí být dohodnuta se společností Artus, s.r.o. před provedením oprav. V takovém případě dohody uhradí náklady společnost Artus, s.r.o.

Vrácení kupní ceny

5. Na základě předchozí dohody se společností Artus, s.r.o. vrátí zákazník výrobek a společnost Artus, s.r.o. vrátí zaplacenou kupní cenu výrobku.

Nestanoví-li řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností Artus, s.r.o. anebo jiná výslovná dohoda se zákazníkem něco jiného, rozhodne příslušný pracovník společnosti Artus, s.r.o. o reklamaci ihned a ve složitějších případech nejpozději do **3 pracovních dnů** ode dne uplatnění (nahlášení) vady. Do uvedené lhůty se v závislosti na druhu reklamovaného výrobku anebo povaze reklamované služby nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

Společnost Artus, s.r.o. se zavazuje odstranit řádně reklamovanou a uznanou vadu nejpozději do **30 dnů** ode dne uplatnění reklamace, bude-li to technicky možné a nebude-li se zákazníkem dohodnuta doba delší. Delší doba je nezbytná např. pro odstranění reklamovaných poškození plastových, nebo hliníkových profilů (rámů i křídel), kování nebo izolačních skel a rovněž pro kompletní výměnu celého reklamovaného prvku, nebo v případě, kdy technologické podmínky nutné k provedení opravy nedovolí její provedení do 30 dnů od nahlášení (klimatické podmínky apod.). Dohoda o delší lhůtě k odstranění reklamované vady bude dle možností obsažena v reklamačním protokolu, popřípadě může vyplývat z jiných písemností týkajících se jednotlivého obchodního případu. Dohodu o delší lhůtě lze učinit i ústně, avšak důkazní břemeno ohledně takového tvrzení u příslušného orgánu nese strana, která tvrdí, že k dohodě došlo.

Bude-li zjištěno, že tvrzená vada není vadou zakládající právo zákazníka ze záruky či práva z vadného plnění (záruční), je společnost Artus, s.r.o. oprávněna požadovat veškeré účelně vynaložené náklady spojené s vyřizováním neoprávněné reklamace (náklady na vyhotovení eventuálních znaleckých posudků, poštovné, správní a soudní poplatky a podobně).

Pokud se tato záruka nevztahuje na nárok zákazníka, uhradí zákazník náklady na přepravu výrobku do místa opravy a zpět nebo cestovní výdaje montéra na cestu k zákazníkovi a zpět. Nadto uhradí zákazník veškeré náklady, včetně pracovních nákladů, vzniklé v souvislosti s prohlídkou výrobku montérem, a náklady spojené s demontáží a novou instalací výrobku, zakrytím plachtovinou apod. Pokud se zákazník poté, co byl informován o nemožnosti uplatnit tuto záruku a o odhadované ceně oprav mimo záruku, rozhodne pro provedení oprav, uhradí dodatečně všechny použité náhradní díly a vzniklé náklady na práci.

Zákazník-spotřebitel, který nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení, je oprávněn se v rámci mimosoudního vyřešení dané věci obrátit se svou žádostí na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu (ADR) na Českou obchodní inspekci.

V Benešově, dne 1.3.2019