



## REKLAMAČNÍ ŘÁD A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY D and T s.r.o.

### I. Délka a plynutí záruční doby

1. Záruční doba na dodané plastové výplně stavebních otvorů, skla, kování, motory a příslušenství oken a dveří je 24 měsíců.  
Záruční doba na montáž plastový výplní stavebních otvorů je 60 měsíců.
2. Záruční doba začíná prvním dnem po převzetí výrobků bez montáže, v případě objednání výrobků včetně montáže začíná záruční doba dnem předání a převzetí díla.
3. Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty. Reklamované zboží nebo reklamace plastových výrobků, příslušenství nebo stavebních prací musí být oznámena nejpozději v poslední den sjednané záruční doby. Datem přijetí reklamace se rozumí den, kdy společnost D and T s.r.o. tuto reklamaci písemně, emailem či dopisem skutečně obdržela.
4. Zákazník, který neposkytne společnosti D and T s.r.o. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla, nemůže u společnosti D and T s.r.o. uplatnit jakékoliv vady dodaného zboží, které vznikly po nabídnutí smluvního plnění v souladu s příslušnou smlouvou.

### II. Uplatňování reklamací, jejich průběh a odstraňování

1. Za reklamaci se nepovažuje nutnost seřízení nebo nastavení výrobku.  
Seřízení oken, dveří a vrat provádíme do 6 měsíců po montáži **ZDARMA**, po uplynutí této doby jsou seřízení a nastavení prováděny jako placené.

Reklamace společnost D and T s.r.o. přijímá výhradně:

- písemně prostřednictvím poštovní služby,
- prostřednictvím emailové zprávy nebo
- osobně

Adresa společnosti:

D and T s.r.o.  
Pavlice 213  
671 56 Pavlice  
[info@dandt.cz](mailto:info@dandt.cz)

Adresa provozovny:

D and T s.r.o.  
Čítovice 211  
67101 Čítovice

Email:

2. Reklamace musí obsahovat tyto základní údaje:
  - jméno a příjmení objednatele,
  - datum předání díla viz předávací protokol,
  - popis závady
  - datum zjištění reklamace,
  - přesnou adresu místa, kde se nachází reklamovaný výrobek a
  - telefonický kontakt na osobu uplatňující reklamaci.
3. Reklamaci nebude možno provést a vyřídit, pokud nebude uhrazená celá kupní cena (platí pro podnikatelský subjekt). Dále společnost D and T 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.
4. O každé přijaté reklamaci je sepsán reklamační protokol a zákazník je o jeho přijetí telefonicky informován. Pokud je reklamovaný výrobek již zabudovaný a nemůže být proto fyzicky předán k posouzení reklamace na výše uvedených kontaktních místech, provede posouzení reklamace na místě plnění reklamační technik obvykle do 10 pracovních dnů od nahlášení reklamace. Na místě plnění reklamační technik stanoví způsob odstranění reklamace. V případě uznání reklamace ji servisní technik bezplatně odstraní na místě a provede písemný záznam o odstranění reklamace. V případě, že reklamační technik reklamaci na místě neodstraní, provede záznam o zjištění vady a následně toto zjištění předá reklamačnímu oddělení k dalšímu řešení reklamace.
5. Uznané záruční vady budou odstraněny následujícími způsoby:
  - opravou vadných částí výrobků nebo výměnou výrobků, jsou-li vady opravitelné,
  - nebo poskytnutím přiměřené slevy z ceny reklamovaného výrobku, pokud vady nejsou opravitelné, ale nebrání užívání díla,

- nebo poskytnutím přiměřené slevy na výrobek, který není dodán ve specifikaci, rozměrech a kvalitě, ale přesto si je objednatel přeje ponechat,
  - nebo výměnou vadného výrobku za nový v případě, že vady současně brání užívání díla a jsou neopravitelné.
6. Poskytnutí slevy je považováno za kladné vyřízení reklamace.
  7. Nestanovuje-li smlouva uzavřená mezi zákazníkem a společností D and T s.r.o. jinak, rozhodne o reklamaci reklamační technik bez odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne přijetí reklamace.
  8. V případě, že bude nutné vyrobiť nový výrobek nebo je doba objednání nového příslušenství delší než 30 dní (např. nadstandardní barvy, speciální skla, šikminy, oblouky atd.), společnost D and T s.r.o. navrhne jiný termín odstranění reklamace. S jiným termínem odstranění reklamace bude zákazník neprodleně telefonicky nebo písemně seznámen (po rozhodnutí a zjištění požadovaného termínu výroby a dodání).
  9. V případě zjištění, že reklamace není oprávněná, bude společnost D and T s.r.o. vyžadovat všechny vynaložené prostředky spojené s vyřízením této neoprávněné reklamace. Náklady na dopravu budou účtovány ve výši 8,- Kč /km, práce servisního technika ve výši 450,- Kč bez DPH za každou započatou hodinu a dále případné související náklady (poštovné, znalecké posudky, správní, soudní poplatky atd.) dle reálného stavu.

### III. Vady vyloučené z možnosti reklamace

1. Reklamované vady na plastových prvcích a příslušenství nemohou být uznány, pokud vzniknou:
  - a) nesprávnou nebo neodbornou manipulací s výrobkem
  - b) nedodržením Návodu k obsluze a údržbě nebo užíváním díla v rozporu s ním
  - c) zanedbáním potřebné nebo pravidelné údržby
  - d) běžným nebo nadměrným opotřebením
  - e) vlivem vad stavební konstrukce
  - f) stavební nepřipraveností v době montáže
  - g) nesprávným čištěním-viz návod na obsluhu a údržbu PVC oken
  - h) neodborným nebo nešetrným zacházením
  - ch) poškozením jinou osobou než zhotovitelem
  - i) neodbornou montáží po předání a převzetí plastových prvků a příslušenství. Neodbornou montáží se rozumí případ, kdy montáž neprováděla osoba či firma pověřená společností D and T s.r.o.
  - j) neodborným zásahem ze strany zákazníka (svépomocí realizované zásahy do konstrukčních částí plastových prvků)
  - k) 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.
  - l) mechanickým poškozením, neodborným seřizením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla
  - m) 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)
  - n) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, kroupy, spady popílků, kosmického spadu a podobně)
  - o) působením železitého prachu
2. 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.
3. Jako vadu nelze uznat rosení skel, rámů, křídel, kování, doplňků a příslušenství zevnitř místnosti nebo zvenčí – jedná se o fyzikální jen způsobený místními podmínkami, kromě rosení uvnitř izolačního skla, kdy se jedná o vadu skla.
4. Ovlivnění povrchu plastových profilů vlivem ochranné pásky, vzniklé jejím působením po dobu delší než 1 měsíce od provedení montáže. Ochranná páska slouží pouze jako ochrana před mechanickým poškozením profilů během výroby a montáže otvorových výplní.
5. Nelze uznat za vadu, že předmět reklamace neodpovídá parametrům, které jsou stanoveny pro jiné obdobné typy výrobků.

### Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací

Informace týkající se zvláštních podmínek reklamací poskytuje společnost D and T s.r.o. v souladu s ust. § 8 zákona č. 634/1992Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (zákaz klamaní spotřebitele).

### IV. Plastové profily – rámy a křídla

Reklamovat lze pouze vady zjevné, které brání plnohodnotnému užívání plastového a hliníkového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Při hodnocení vlastností vzhledu (optické vady) je rozhodující přímý pohled na pohledovou plochu, který odpovídá běžnému užívání v konkrétním prostoru. Přitom se posuzování provádí z přiměřené pohledové vzdálenosti, která činí u vnějších ploch 3 metry a u vnitřních ploch 2 metry. Hodnocení vnějších ploch se provádí při rozptýleném denním světle (ne při přímém slunečním svitu), vnitřní plochy je nutno posuzovat při běžném difúzním (ne bodovém, nebo šikmém) osvětlení z přirozeného pozorovacího úhlu. Důležité je při provádění vzhledového hodnocení vycházet z principu nepředpojatého pozorovatele, tedy bez upoutávání pohledu na konkrétní, předem definovaná, či označená místa.

Umísťovanie navigačných, alebo jinak pohľad upoutávajúcich značiek je nepristupné. Hodnotiteľ musí mať na pamäti, že predmetom optického hodnotenia je stavebný výrobok, nikoliv bytový doplněk.

Pro posouzení těchto reklamovaných vad slouží následující zásady:

1. Vrypy 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.
2. 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).
3. Barevné odchylky na místech technologicky opravovaných nebo zpracovávaných - např. místa po odstraněných svárů. Úprava těchto míst je technologickou nutností a jistě nelze takové místo opravit včetně potisku, či nástřiku. Oprava k tomu určeným opravným lakem je přípustná, i když opravný lak se svým odstínem pouze přibližuje laku použitému na dekoru či nástřiku. Je přípustné, i pokud mírně prosvítá barva nosného profilu.
4. Povrchové vady jakéhokoliv charakteru menší než 0,5 mm jsou přípustné, jelikož většinou nejsou prostým okem z této vzdálenosti rozeznatelné.
5. Prohnutí plastových rámu a křídel v bílé barvě nelze reklamovat, 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 rámu a křídel.
6. 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. U vchodových plastových dveří je nutné tyto dveře zamykat (otočením klíče do pozice zamknuto, nikoliv pouze zaskočením stříčky) jinak může dojít k prohnutí křídla vchodových dveří, a tudíž nelze prohnutí křídla uplatňovat jako reklamaci.
7. Výrobní odchylky rozměru prvku jsou přípustné, jestliže nepřekročí maximální dovolené hodnoty dle následující tabulky:

| Rozměr prvku                                                   | Maximální dovolená tolerance<br>na 1 metr délky výrobku |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| šířka a výška rámu                                             | ± 3,0 mm                                                |
| šířka a výška křídel                                           | ± 3,0 mm                                                |
| rozdíl délek úhlopříček křídel a rámu pravoúhlých oken a dveří | ± 3,0 mm                                                |
| spára mezi rámem a křídlem                                     | ± 2,0 mm                                                |

8. Za reklamaci se nepovažuje nutnost běžného seřízení a nastavení oken a dveří. Za reklamaci se nepovažuje nutnost běžného seřízení a nastavení oken a dveří. Zhotovitel provádí seřízení a nastavení zdarma do 6 měsíců od montáže, následně je servis zpoplatněn dle platného ceníku. Servis po záruční době a mimo záruční podmínky je prováděn na základě objednávky objednatele. Servis je prováděn zdarma pouze při dodržování návodu k obsluze a údržbě a reklamačního řádu. Servis, po záruční době a mimo záruční podmínky je prováděn zhotovitelem na základě objednávky objednatele.

## 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 prvků s dvojskly a trojskly 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. 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 rosení 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 bouřce nebo za hustého sněžení při teplotě kolem nuly.

4. Izolační sklo s meziskelními mřížkami

Změnou teploty v meziskelním prostoru dochází ke změnám délek mřížek. Tomuto jevu nelze nikdy zcela zabránit. Může docházet k odchylkám od pravoúhlosti 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.

5. 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 skel. S plochou skla a délkou mřížek se tyto projevy zvětšují. To, že některá mřížka klepe více a jiná méně není možné ovlivnit, protože všechny jsou vyrobeny ze stejných materiálů, stejným způsobem uchycení a v uzavřeném prostoru. Pokud jsou mřížky správně rozmístěny a nedojde k uvolnění mřížky v místě spoje u rámečku, není klepání považováno za závadu.

6. 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 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.

7. 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, sejmутím identifikačních etiket, použitím vyhlazovacích prostředků a podobně. Po oschnutí již není tento jev patrný.

### Hodnocení vad skel u plastových a hliníkových prvků

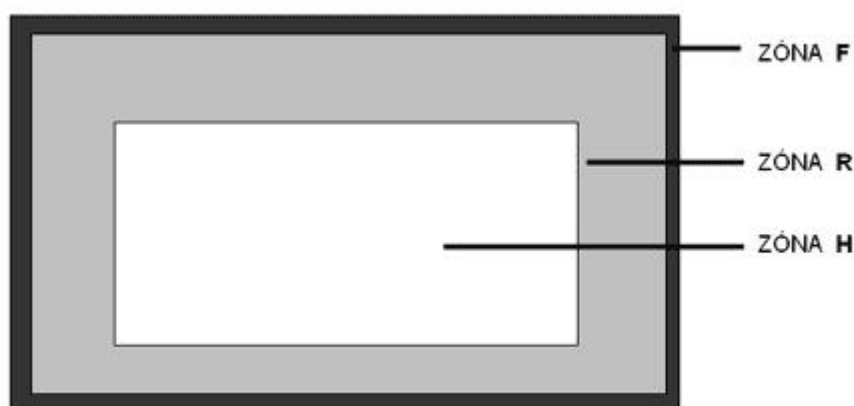
Hodnotící se postaví do vzdálenosti jednoho metru od skleněné výplně, a to do takového místa pohledu, který je dán předpokládaným používáním při výhledu. Hodnocení se provádí pouze při rozptýleném denním světle (vady nelze hodnotit při vnitřním osvětlení ani při přímém osvětlení sluncem). Při hodnocení vad skel se vychází ze tří různých zón skleněných tabulí.

**F - zóna drážky:** šířka 18 mm od hrany skla

**R - okrajová zóna:** plocha 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    | - venku ležící ploché poškození okrajů a mušle, jež neovlivňují pevnost skla a nepřekračují šířku okrajových spojení<br>- uvnitř ležící mušle bez volných střepin, které jsou vyplněny těsnicí hmotou<br>- bodové a plošné zbytky včetně škrábanců neomezeně                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| R    | <b>Uzavřeniny, bubliny, body a skvrny:</b><br>- plocha tabule do 1 m <sup>2</sup> plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm<br>- plocha tabule nad 1 m <sup>2</sup> plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm<br><b>Zbytky bodové v prostoru mezi tabulemi:</b><br>- plocha tabule do 1 m <sup>2</sup> plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm<br>- plocha tabule nad 1 m <sup>2</sup> plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm<br><b>Plošné zbytky z výroby na hliníkovém rámečku:</b><br>- max. 1 ks o plošném rozsahu menším než 3 cm <sup>2</sup><br><b>Škrábance:</b><br>- součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 90 mm<br>- délka jediného škrábance: max. 30 mm<br><b>Vlasové škrábance:</b><br>- není povoleno jejich nahromadění |
| H    | <b>Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:</b><br>- plocha tabule do 1 m <sup>2</sup> : max. 2 vady o průměru menším než 2 mm<br>- plocha tabule nad 1 m <sup>2</sup> : max. 3 vady o průměru menším než 2 mm<br>- plocha tabule nad 2 m <sup>2</sup> : max. 5 ks vad o průměru menším než 2 mm<br><b>Škrábance</b><br>- součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 45 mm<br>- délka jediného škrábance: max. 15 mm<br><b>Vlasové škrábance</b><br>- není povoleno jejich nahromadění                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| R+H  | <b>Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:</b><br>Průměr 0,50 – 1,00 mm – přípustné bez omezení mimo nahromadění<br>(Nahromadění: v kruhové ploše o průměru 20 cm 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 1,5 metru 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 +/- 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

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. Deformace dveřní výplně

Povrchové desky podléhají délkové roztažnosti vlivem změny teplot okolního prostředí. Tuto vlastnost není možné výrobcem ovlivnit. Vzhledem k těmto vlastnostem dochází vlivem střídání povětrnostních vlivů (teplo a zima) k roztažnosti a prnutí materiálu, které se mohou projevit nejčastěji jako prohnutí či kroucení dveřní výplně. Tento jev nelze eliminovat a ani se nedoporučuje ho nějak výrazněji omezovat, mohlo by pak dojít k prasknutí svrchní pohledové desky (platí pro plast). Z výše zmíněných důvodů nemůže být prohnutí výplně posuzováno jako reklamační nárok.

## VII. Vnitřní a venkovní parapety

Vady, které mohou být uznány, jsou pouze takové, které brání plnohodnotnému užívání a znehodnocují jejich fyzický stav. Jedná se o různá 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, nelze reklamovat. Běžně přípustné jsou vady do velikosti 0,5 mm, které nejsou běžným okem rozeznatelné.

## VIII. Sítě proti hmyzu

Reklamacie sítí proti hmyzu nesmí vykazovat následující typy poškození:

- a) Vady vzniklé mechanickým poškozením (u dveřních sítí např. odřené profily o boky špalet v nezajištěném stavu nebo v důsledku nesprávné instalace).
- b) Běžné opotřebení sítí vzniklé prohnutím síťové folie, ztrátou funkčnosti upevňovacích kolíčků, jejich ohnutím atd.

## IX. Žaluzie

Vady, které nebudou uznány:

- a) nedoklápění pásků,
- b) prodření pásků, přetržený řetízek ovládání,
- c) mechanické poškození jednotlivých lamel tvořících žaluzii,
- d) šikmý chod žaluzie nad toleranci  $\pm 10$  mm na jednotlivých stranách
- e) běžné nebo celkové opotřebení výrobku,
- f) tolerance šířky žaluzie oproti skutečné šířce mezi zasklívacími lištami menší než 4 mm,
- g) tolerance výšky žaluzie je 2 až 3 lišty ležící na spodní nosné liště ve zcela spuštěné poloze.

## X. Instalační práce

1. Jako reklamacie stavebních a montážních prací realizovaných společností D and T 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 podlaží apod.).
2. Montážní tolerance -odchylka od svislosti či vodorovnosti namontovaných prvků je do 1mm na 1 metr délky
3. Jako reklamacie není možné uznat následující zásahy:
  - a) odstranění kotvicích prvků,
  - b) odstranění podkladových a nosných podložek
  - c) dodatečné sundání ponechaných ochranných folií na přání zákazníka
  - d) dodatečné sejmutí identifikačních nálepek ze skel sloužících zákazníkovi k přesnému a průkaznému doložení skladby dodaných skel,
  - e) zásahy ze strany stavby nerealizované pracovníky společnosti D and T s.r.o., které mají vliv na konečnou kvalitu instalačních prací.
4. V případě, že instalační práce provádí jiný dodavatel než společnost D and T s.r.o., nelze uznat žádné reklamované vady z takto provedených instalací.

## XI. Všeobecná ustanovení

1. Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných společností D and T 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.
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 (kupní smlouva či smlouva o dílo podle občanského zákoníku). Zákon na ochranu spotřebitele se však aplikuje na každou reklamaci z obchodní situace, pokud zákazníkem byla fyzická či právnická osoba nakupující výrobky a služby od společnosti D and T s.r.o. za jiným účelem než za účelem podnikání s nimi.

## XII. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád společnosti D and T s.r.o. nabyl účinnosti dnem 28.11.2025.
2. Tento reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance společnosti D and T s.r.o. i všechna obchodní zastoupení či autorizované prodejce společnosti D and T 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 D and T s.r.o.
3. Ustanovení tohoto reklamačního řádu lze měnit a doplňovat v souladu se zákony uvedenými v ustanovení jeho článku XI odst. 1.
4. Tento reklamační řád byl řádně schválen vedením společnosti D and T s.r.o.

V Citonicích dne 28.11.2025

