

## 1. Úvodné ustanovenia

- a. Reklamačný poriadok spoločnosti L. M. J. Salamander, s. r. o. opisuje postup uplatňovania prípadných reklamácií, ktoré vznikli i napriek všetkému úsiliu o zachovanie vysokej kvality na výrobkoch, tovaroch, či službách počas užívania produktu.
- b. Reklamačný poriadok je v súlade s Obchodným zákonníkom (Zákon č. 513/1991 Z. z.), Občianskym zákonníkom (Zákon č. 47/1992 Z. z.) a Zákonom o ochrane spotrebiteľa (Zákon č. 250/2007 Z. z.).
- c. Odberateľ je uzrozumený a súhlasí s reklamačným poriadkom, s ktorým bol oboznámený pred zaslaním objednávky alebo pred uzatvorením zmluvy. Za súhlas s reklamačným poriadkom je považované uzatvorenie Zmluvy o dielo alebo zaslanie objednávky.
- d. Návod na obsluhu a údržbu, ktorý je súčasťou sprievodnej dokumentácie výrobku, si zákazník pred užívaním diela podrobne preštuduje a oboznámi sa s užívaním a obsluhou výrobkov tak, aby predchádzal prípadnému poškodeniu.

## 2. Vysvetlenie pojmov

- reklamácia : uplatnenie zodpovednosti za reklamáciu výrobku alebo služby,
- vybavenie reklamácie : vyrozumenie a ukončenie reklamačného konania
  - o opravou;
  - o výmenou;
  - o vrátením kúpnej ceny v prípade, že nie je možná oprava a odberateľ umožnil vrátenie výrobku;
  - o vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku alebo služby;
  - o odôvodnením zamietnutia reklamácie,
- dielo : pevné zabudovanie výrobku do nehnuteľnosti realizované spoločnosťou L.M.J. Salamander s. r. o. pre odberateľa,

- výrobok: výrobok vyrobený spoločnosťou L.M.J. Salamander s. r. o.,
- viditeľná vada : je taká vlastnosť výrobku alebo služby, ktorú možno zistiť vizuálnou alebo funkčnou kontrolou výrobku ( rozdiely v počte výrobkov, rozdiely v rozmeroch stavebného výrobku, iný spôsob otvárania krídiel, viditeľné mechanické poškodenia ako škrabance a praskliny, chýbajúce príslušenstvo, nezrealizovaná služba a iné.),
- skrytá vada: je taká vlastnosť výrobku alebo služby, ktorú nemožno zistiť vizuálnou alebo funkčnou kontrolou výrobku alebo služby pri preberaní diela, ktorá vznikla v priebehu užívania diela a obmedzuje alebo znemožňuje jeho riadne užívanie ( napr. znefunkčnený zámok dverí, odlietanie farebnej fólií z profilov, zarosenie izolačného skla v medzisklenných priestoroch a iné..),
- prevzatie výrobku: výrobok považuje spoločnosť L.M.J. Salamander s. r. o. za prevzatý podpisom dodacieho listu alebo podpisom protokolu o prevzatí diela odberateľom alebo ním oprávnenou osobou.
- Záručný servis: je taký servis, ktorý je vykonávaný na výrobkoch alebo službách, ktoré sú v čase požiadania o servis v záručnej dobe.
- Mimozáručný servis: je taký servis, ktorý je vykonávaný na výrobkoch alebo službách, ktoré neboli dodané spoločnosťou L.M.J. Salamander, s. r. o.
- Pozáručný servis : je taký servis, ktorý je vykonávaný na výrobkoch alebo službách, ktorým uplynula záručná doba.

### **3. Podmienky pre uplatnenie reklamácie**

- a. Viditeľné vady na interiérovom alebo exteriérovom povrchu je nutné zaznačiť pri preberaní diela do preberacieho protokolu. Viditeľné vady, ktoré neboli zaznačené do preberacieho protokolu nebudú posudzované.
- b. Reklamácia výrobku alebo služby, po odovzdaní diela, musí byť uplatnená elektronicky na emailovú adresu [reklamacie@lmsalamander.sk](mailto:reklamacie@lmsalamander.sk) alebo listinnou formou na adresu LMJ Salamander s.r.o., Pražská 15, 949 01 Nitra alebo osobne v sídle spoločnosti LMJ Salamander s.r.o..

C. Pri uplatnení reklamácie je bezpodmienečne nutné uviesť nasledovné údaje:

- označenie, že sa jedná o REKLAMÁCIU,
  - číslo zákazky a číslo pozície, alebo číslo faktúry, pod ktorým sú výrobky, tovar alebo služba v spoločnosti LMJ Salamander s.r.o. evidované,
  - podrobný opis vady, včítane opisu okolností, vedúcich ku jej vzniku,
  - podrobná fotodokumentácia vady,
  - požadovaný spôsob vybavenia reklamácie,
  - meno a telefonický kontakt na majiteľa alebo prevádzkovateľa nehnuteľnosti, v ktorej je stavebný výrobok zabudovaný,
  - adresu nehnuteľnosti, v ktorej je stavebný výrobok zabudovaný,
- d. Dodržaním bodu a. a b. je zabezpečené potvrdenie prijatia reklamácie a jej ďalší postup riešenia. Reklamácie uplatňované telefonicky a bez požadovaných údajov z bodu c. nebudú vybavené.
- e. Štandardná doba pre vybavenie reklamácie je 30 pracovných dní, v zložitých prípadoch sa môže táto doba predĺžiť.

#### 4. Záručná doba

- a. Záručné doby vzťahujúce sa na montované výrobky spoločnosťou L.M.J. Salamander, s. r. o. sú stanované nasledovne:
- 60 mesiacov na mechanické vlastnosti plastových profilov:
    - zjavná zmena farebnosti;
    - prehyb profilu viac ako 1mm /1m;
    - odliepanie farby z profilu,
  - 60 mesiacov na dverné výplne :

- prehyb viac ako 1mm /1m;
  - prasknutie výplne;
  - deformácia výplne;
  - vady skla podľa noriem výrobcu skla,
- 60 mesiacov na izolačné sklá :
    - korózia nízko emisnej vrstvy;
    - orosenie skla v medzisklennej dutine,
  - 36 mesiacov na mechanické vlastnosti kovania, ktoré vznikli i napriek riadnej údržbe a bežnom zaobchádzaní,
  - 24 mesiacov na doplnky dodávané spolu s oknami (sieťky, žalúzie, parapety),
  - 24 mesiacov na montážne a stavebné práce.
- b. Záručná doba vzťahujúca sa na výrobky, ktoré boli predané bez montáže spoločnosťou L.M.J. Salamander je stanovená na 24 mesiacov.
- c. Záručná doba plynie odo dňa prevzatia diela ( podpisom preberacieho protokolu) alebo odo dňa podpisu dodacieho listu.

## **5. Predmetom reklamácie nemôže byť**

- mechanické poškodenie,
- neodborné nastavenie alebo nesprávna údržba,
- nevhodná manipulácia s výrobkom,
- nedodržanie návodu na obsluhu,
- poškodenie spôsobené vplyvom stavebnej konštrukcie,

- výrobky, ktoré boli zákazníkovi predané bez záruky, na čo bol zákazník písomne alebo ústne upozornený,
- poškodením výrobku z dôvodu živeľnej pohromy (krupobitie, záplavy, zemetrasenie a podobne),
- inou deformáciou výrobku, ktorá sa pohybuje v medziach prípustnej tolerancie v zmysle normy STN EN 14351-1+A1:2010-09,
- zmena vyhotovenia výrobku, ktorá bola dohodnutá v objednávke a riadne podpísaná zákazníkom,
- nesprávnou montážou vykonanou inou spoločnosťou, alebo svojpomocne (na montáž, ktorá nebola vykonaná spoločnosťou L.M.J. Salamander, s. r. o. sa vzťahuje záruka 24 mesiacov a to iba na vlastnosti, na ktoré nemá vplyv zle vykonaná montáž).

## **6. Zásady pri posudzovaní reklamácií výrobku**

- a. Výrobky spoločnosti L.M.J. Salamander s. r. o. sú vyrábané v súlade s harmonizovanou technickou špecifikáciou STN EN 14351-1 + A2 +2016, preto reklamácia je posudzovaná podľa tejto normy.
- b. V zmysle vyššie uvedenej normy, sú všetky optické vady na exteriérovom a interiérovom povrchu posudzované zo vzdialenosti min. 2 m a v zásade pod štandardným uhlom pozorovania, ktorý zodpovedá všeobecnému používaniu, či pohľadu na konštrukciu. Viditeľná vada z exteriéru je posudzovaná v zásade pri difúznom (pri zamračenej oblohe) dennom svetle bez priameho protisvetla (priame slnečné žiarenie).
- c. Farebné odlišnosti alebo poškodenia povrchu rámu a krídiel sú prípustné, pokiaľ budú viditeľné v zmysle podmienky podľa bodu 6.b.
- d. Prehyb rámu alebo krídla pred i po zabudovaní výrobku nesmie byť väčšia ako 1mm na 1m. Pri posudzovaní prehybu sa vychádza z normy STN 74 6210.
- e. Pri oblúkových okenných a dverných profiloch môže dôjsť, v procese technologického spracovania ( ohýbania), k miernej deformácii na povrchu profilu a však takáto deformácia nie je dôvodom na reklamáciu.

- f. Rozstrapkanosť laminovacej fólie alebo biele miesta pri rohových zvaroch profilu, nesmú byť viditeľné. Pokiaľ sú biele miesta pretreté krycou farbou, takúto vadu nemožno považovať za predmet reklamácie. Posudzovanie je realizované v zmysle bodu 6.b.
- g. Za reklamovateľnú vadu nemožno považovať nerovnosti medzi zasklievacími lištami v rozmedzí menšom ako 0,5 mm.
- h. Ochrannú pásku z výrobkov je nutné odstrániť čo najskoršie a však maximálne do 1 mesiaca. Po uplynutí tejto doby sa môže stať, že sa páska nebude dať odstrániť, čo však nebude dôvodom na reklamáciu.
- i. Kondenzácia z vnútornej strany povrchu konštrukcie by v zmysle normy STN 730540-2 nemala nastáť, pokiaľ je relatívna vlhkosť vzduchu v interiéri 50% a relatívna teplota vzduchu v interiéri 20 °C.
- j. Tesnosť dverí je posudzovaná v uzatvorenom stave, kedy je krídlo riadne uzamknuté vo všetkých uzatváracích bodoch. Preto sa za vadu nepovažuje netesnosť dverí v uzatvorenom ale v neuzamknutom stave.
- k. Vizualná kvalita skla je posudzovaná v zmysle normy STN 70 1621, ktorá upravuje požiadavky a vzhľad a rozmery izolačných skiel. Ďalej pri posudzovaní skla vychádzame z reklamačného poriadku Nitraskla Saint-Gobain, s. r. o..
- l. Pri posudzovaní vizuálnej kvality skla sa chyby, ktoré sú menšie ako 0,5 mm, nezohľadňujú. Posudzovanie vizuálnej kvality skla sa realizuje 1 m od pozorovanej plochy pod bežným uhlom pozorovania, ktorý zodpovedá všeobecnému používaniu v miestnosti, pri difúznom svetle.
- m. Bublíny, body, fláky a uzavreniny sú prípustné v počte 2 ks, nie väčšie ako 2 mm v rámci plochy 1 m<sup>2</sup> skla.
- n. Vlasové škrabance nie sú prípustné, ak sú nahromadené.
- o. Väčšie škrabance sú prípustné, ak ich celkový súčet jednotlivých dĺžok presahuje 90 mm, avšak 1 škrabanec nesmie byť väčší ako 30 mm.
- p. Vonkajšie ploché poškodenia okrajov a mušle, ktoré nemajú vplyv na pevnosť skla a nie sú viditeľné pri zasklení, nie sú považované ako dôvod reklamácie.

- q. Sklo s vnútornými okrasnými mriežkami môže klimatickými vplyvmi kondenzovať, jav nevie výrobca ovplyvniť, preto takáto kondenzácia nie je dôvodom na reklamáciu.
- r. Sklo s vnútornými okrasnými mriežkami môže pri spôsobe väčšieho otrasu vydávať klopkavý zvuk, čo nie je dôvod na reklamáciu.
- s. Kondenzácia skla vo vnútri tabule (v medzisklenom priestore) za predpokladu správnej výroby skla nie je prípustná. Kondenzácia sa môže tvoriť na vonkajšom povrchu skla z exteriérovej alebo interiérovej strany z dôvodu vzdušnej vlhkosti, vonkajšej a vnútornej teploty, prúdením vzduchu, zamedzením cirkulácie vzduchu (žalúzie, kvetináče, závesy, nedostatočné vetranie). Vytváranie kondenzácie je určené hodnotou  $U_g$  skla. Kondenzovaná voda sa môže vytvoriť aj na vysoko-izolačných 3sklách, na ploche skla z exteriéru, ak je relatívna vlhkosť vzduchu a teplota vzduchu vyššia, ako je teplota povrchu tabule.
- t. Samovoľné praskanie skla je posudzované za predpokladu, že bolo sklo dobre vyskladané a boli dodržané odporúčané rozmery a hrúbky izolačných skiel. Izolačné sklo je priamym slnečným žiarením tepelne namáhané a na povrchu skla môžu vznikať zóny naakumulovanej tepelnej energie, ktoré môžu spôsobiť praskanie. Akumuláciu tepelnej energie podmieňujú viaceré faktory ako napríklad:
- ak je vykurovacie teleso vo vzdialenosti menšej ako 300 mm od skla,
  - ak sú pri skle ukladané rôzne predmety, ktoré obmedzujú cirkuláciu tepla a zapríčiňujú nadmerné prehrievanie skla (gauč, stavebný materiál a iné),
  - vplyvom atmosférických tlakov, ktoré sú rozdielne ako tie pri výrobe skla (nadmorská výška a iné),
  - ak sú na sklá nalepované alebo umiestňované rôzne predmety (nálepky, reklamné pútače, ozdoby a iné),
  - nedodržanie odporúčaných rozmerov a hrúbky skiel.
- u. Samovoľné praskanie skla môže byť spôsobené aj zlým uložením skla, vypoďložením alebo zasklením. Pokiaľ bolo zasklievanie realizované inou spoločnosťou ako L.M.J. Salamander, s. r. o. alebo vo vlastnej réžii, nie je reklamovateľné.
- v. Reklamáciu na sklo je potrebné uplatniť v čo najkratšom čase od zistenia vady.

- W. Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené mechanickým poškodením, neodbornou manipuláciou, nesprávnou údržbou, nedodržaním návodu na obsluhu, alebo akýmkoľvek iným zásahom do kovania odberateľom alebo 3. osobou. Pravidelná údržba kovania a predovšetkým jeho nastavenie, ktoré by malo byť realizované min. 1x ročne je dobrým predpokladom pre zachovanie kvality a správnych vlastností kovania. Keďže nastavenie kovania nie je vada, ale súčasť jeho údržby, nemôže byť predmetom reklamácie.
- X. Za reklamovateľné vady interiérových žalúzií nebudú posudzované vady z dôsledku zlého používania alebo bežného opotrebovania žalúzií.
- Y. Za reklamovateľné vady vnútorných a vonkajších parapetov sú považované vady, ktoré bránia riadnemu užívaniu alebo zjavné pri posudzovaní zo vzdialenosti cca 1 m od pozorovaného povrchu pod uhlom pozorovania, ktorý zodpovedá všeobecnému používaniu a pod difúznym denným svetlom bez priameho slnečného žiarenia.
- Z. Bodové a plošné poškodenia parapetov sú prípustné v prípade, že ich celkový počet nepresahuje 5 ks na jednom parapete a sú väčšie ako 3 mm. Reklamácia spôsobená neodbornou údržbou alebo nedodržaním návodu na obsluhu parapetov nebude akceptovaná.
- aa. Bežné opotrebovanie sietí proti hmyzu, nebude posudzované ako reklamácia (zodratie farby, funkčnosť upevňovacích hákov pri častom odnímaní sieťky z konštrukcie, prehnutie sieťoviny, poškodenie sieťoviny hlodavcami alebo vtákmi a iné).

## **7. Zásady pri posudzovaní reklamácií montážnych a stavebných prác**

- a. Práce, ktoré neboli realizované spoločnosťou L.M.J. Salamander, s. r. o. nie je možné reklamovať.
- b. Vady, spôsobené zásahmi odberateľa alebo 3. osobou nie sú reklamovateľné. Môže ísť napríklad o :
- znečistenie kovania;
  - znečistenie konštrukcií maltou, vápnom, stavbárskym lepidlom či omietkami, ktoré boli následne čistené, v dôsledku čoho bol profil poškriabaný;



- poškodením resp. zaťažením namontovaných konštrukcií vplyvom stavby;
- nezabezpečením otvoreného krídla konštrukcie, v dôsledku čoho vzniklo poškodenie vplyvom nečakaného prudkého nárazu;
- vŕtanie do profilov odberateľom alebo 3. osobou;
- odstránenie podkladových profilov, parotesniacich fólií, montážnych kotiev, hydroizolačných pások alebo iných kotviacich prvkov;
- poškodenia iskrami rôznymi brúskami;
- 
- istenie profilov nevhodnými prostriedkami (napr. acetón, kyselina, cif a iné);
- vplyvom akejkoľvek inej neodbornej úpravy stavebného otvoru.

## 8. Servis

- a. V priebehu záručnej doby konštrukcií, namontovaných spoločnosťou L.M.J. Salamander, s. r. o., má odberateľ v prípade potreby nárok na bezplatný **záručný servis**.
- b. Po uplynutí záručnej doby konštrukcií namontovaných spoločnosťou L.M.J. Salamander, s. r. o., má odberateľ možnosť objednať platený pozáručný servis, fakturovaný platným cenníkom spoločnosti L.M.J. Salamander, s. r. o..
- c. Záručný servis je vykonávaný vždy na adrese diela uvedenej v objednávke.
- d. Na konštrukcie, ktoré neboli namontované spoločnosťou L.M.J. Salamander, s. r. o. alebo na konštrukcie, ktorým záruka uplynula, si môže odberateľ objednať platený servis spoločnosti L.M.J. Salamander, s. r. o.
- e. Ak servisný technik počas obhliadky zistí, že sa jedná o vady, ktoré sú v rozpore so zásadami posudzovania reklamácie, reklamácia bude posudzovaná ako neoprávnená a bude následne zamietnutá. Servisný výjazd neoprávnenej reklamácie bude posudzovaný ako mimozáručný servis a bude fakturovaný podľa platného cenníka L.M.J. Salamander (cesta, cestovný čas, pracovný čas, použitý materiál).

- f. Spoločnosť L.M.J. Salamander realizuje aj **mimozáručný servis**, o ktorý môže zákazník požiadať na adrese [reklamacie@lmjsalamander.sk](mailto:reklamacie@lmjsalamander.sk) . Štandardným postupom je vypracovanie predbežnej cenovej kalkulácie a následné zaslanie alebo oznámenie zákazníkovi. Po akceptácii ceny predbežnej cenovej kalkulácii je na ohlásenú adresu vyslaný technik. Pokiaľ sa jedná o prípad, kedy je ťažké identifikovať chybu, spoločnosť L.M.J. Salamander, s. r. o. si vyhradzuje právo umožniť predbežnú obhliadku technikom pre identifikáciu problému a následné určenie vhodného odstránenia problému, ktorá bude fakturovaná.
- g. Požiadavku na servis alebo reklamáciu zašle zákazník na adresu [reklamacie@lmjsalamander.sk](mailto:reklamacie@lmjsalamander.sk) s uvedením :
- čísla objednávky alebo faktúry,
  - mena a priezviska, na ktoré bola objednávka vystavená,
  - telefónneho kontaktu,
  - presného opisu vady a opisu ako k vade došlo,
  - podrobnej fotodokumentácie,
  - adresy, ak sa jedná o mimozáručný servis.
- h. I napriek veľkému úsiliu spoločnosti L.M.J. Salamander, s. r. o., vyriešiť servis v čo najkratšom možnom čase, môžu nastať nepredvídateľné situácie (nedodanie alebo nedostupnosť potrebnej súčiastky na opravu, ochorenie zamestnanca, sviatky, dovolenka, poveternostné podmienky), kvôli ktorým môže byť servis posunutý.
- i. Pokiaľ zákazník trvá na mimozáručnom servise v termíne, kedy nie je možné servis realizovať, spoločnosť L.M.J. Salamander, s. r. o. ponúkne zákazníkovi náhradný možný termín. Spoločnosť L.M.J. Salamander, s. r. o. nebude ďalej postupovať v riešení mimozáručného servisu, pokiaľ zákazníkovi ponúkané termíny nevyhovujú a nie je možné sa s ním dohodnúť na ďalšom postupe.

## 9. Záverečné ustanovenia

# Reklamačný a servisný poriadok spoločnosti L.M. SALAMANDER s. r. o.



- a. Reklamačný poriadok je účinný od 1.1.2019 a platí pre riešenie reklamácie medzi objednávateľom a dodávateľom L.M.J. Salamander s. r. o., ak nie je v zmluve alebo objednávke stanovené inak.

.....

Ing. Juraj Livovský

Konateľ L.M.J. Salamander, s. r. o.

.....

Marián Livovský - konateľ

Konateľ L.M.J. Salamander, s. r. o.