METALLIFE s.r.o.
Jaurisova 515/4, 140 00 Praha 4
IČ: 04023994 · DIČ: CZ04023994
+420 777 101 066 · info@metallife.cz · www.metallife.cz

Reklamační řád

Na dílo dáváme záruku 36 měsíců spotřebitelům a 12 měsíců podnikatelům; reklamaci spotřebitele vyřídíme do 30 dnů. Tento řád popisuje, za co odpovídáme, co vadou není a jak reklamaci uplatnit.

1. Za co odpovídáme

1.1. Odpovídáme za to, že dílo při převzetí odpovídá cenové nabídce a odsouhlaseným výrobním podkladům, je úplné, hodí se k obvyklému účelu a má obvyklé vlastnosti.

1.2. **Spotřebitel** má záruku za jakost 36 měsíců od převzetí díla. Je to o 12 měsíců více, než činí zákonná doba pro vytknutí vady; vaše zákonná práva tím nejsou dotčena. Projeví-li se vada do 1 roku od převzetí, má se za to, že dílo bylo vadné už při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

1.3. **Podnikatel** má záruku za jakost 12 měsíců od převzetí díla. Dílo je povinen při převzetí prohlédnout. Zjevné vady musí oznámit při převzetí, ostatní vady bez zbytečného odkladu po zjištění, nejpozději do konce záruční doby.

1.4. Na dodané kování a pojezdové systémy se vztahují také záruční podmínky jejich výrobců, pokud jsou pro vás výhodnější.

2. Co vadou není

Za vadu se nepovažuje zejména:

- běžné opotřebení, například oděr laku v místech dotyku, opotřebení těsnění, kartáčků a pohyblivých částí kování,
- poškození způsobené po převzetí nárazem, nesprávným užíváním, nevhodnými čisticími prostředky nebo neodborným zásahem,
- vady způsobené montáží, kterou neprováděl náš pracovník nebo námi určený partner,
- důsledky stavebních vlivů, například sedání stavby, pohyb podlah a stěn, vlhkost nebo dodatečné stavební úpravy,
- důsledky nesprávných rozměrů a údajů, které jste nám předali při dodání bez našeho zaměření,
- provedení, které odpovídá vámi odsouhlaseným výrobním podkladům,
- drobné vzhledové odchylky dané ruční výrobou, svařováním a práškovým lakováním, které nejsou z běžné pozorovací vzdálenosti patrné,
- vlastnosti skla přípustné podle technických norem pro daný druh skla,
- mírný rozdíl odstínu barvy a skla oproti zobrazení na monitoru nebo ve vzorníku,
- potřeba běžného seřízení pantů, zámku a pojezdů v průběhu užívání.

3. Jak reklamaci uplatnit

3.1. Reklamaci pošlete e-mailem na info@metallife.cz nebo poštou na adresu Metallife s.r.o., Podlesí 631, 757 01 Valašské Meziříčí. Reklamovat lze i telefonicky na +420 777 101 066, následně vás požádáme o písemné doplnění.

3.2. V reklamaci uveďte:

- číslo cenové nabídky, zakázky nebo faktury,
- popis vady a kdy se projevila,
- fotografie, případně video,
- jaký způsob vyřízení požadujete,
- kontakt a adresu, kde je dílo namontováno.

3.3. Dílo je pevně zabudované, proto je nedemontujte ani neposílejte. Vadu posoudíme z fotografií nebo na místě. Umožněte nám prosím přístup v dohodnutém termínu.

3.4. Vadu vytkněte bez zbytečného odkladu po jejím zjištění a vadnou část nepoužívejte, pokud by se tím vada zhoršila.

4. Jak reklamaci vyřídíme

4.1. **Potvrzení.** Při uplatnění reklamace vám pošleme písemné potvrzení s datem, popisem vady, požadovaným způsobem vyřízení a vašimi kontaktními údaji.

4.2. **Lhůta.** Reklamaci spotřebitele včetně odstranění vady vyřídíme a o výsledku vás informujeme do 30 dnů od uplatnění, pokud se nedohodneme na delší lhůtě. U dílů vyráběných na míru (například nové sklo) vám delší lhůtu navrhneme podle dodací doby materiálu. Po marném uplynutí lhůty můžete od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

4.3. **Oprava nebo výměna.** Můžete požadovat odstranění vady opravou nebo dodáním nové věci či její části. Zvolený způsob můžeme odmítnout, je-li nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Vadu odstraníme na své náklady, zpravidla v místě montáže.

4.4. **Sleva nebo odstoupení.** Přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy můžete požadovat, pokud vadu odmítneme odstranit nebo ji neodstraníme včas, pokud se vada projeví opakovaně, pokud je vada podstatným porušením smlouvy, nebo je-li z okolností zřejmé, že vadu v přiměřené době neodstraníme. Pro nevýznamnou vadu odstoupit nelze.

4.5. **Potvrzení o vyřízení.** Po vyřízení vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení, včetně potvrzení o opravě a délce jejího trvání, nebo písemné odůvodnění zamítnutí.

4.6. **Náklady.** Při oprávněné reklamaci vám uhradíme účelně vynaložené náklady na její uplatnění. O jejich úhradu požádejte do 1 měsíce po uplynutí lhůty pro vytknutí vady. Při neoprávněné reklamaci můžeme požadovat úhradu nákladů na výjezd, pokud jsme vás na to předem upozornili.

4.7. **Podnikatelé.** U podnikatelů volíme způsob odstranění vady my a lhůtu sjednáme podle povahy vady. Reklamace neodkládá povinnost zaplatit cenu díla.

5. Kam se obrátit při sporu

Neshodneme-li se na vyřízení reklamace, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu k České obchodní inspekci (www.coi.gov.cz), a to do 1 roku od prvního uplatnění práva u nás.

Tento reklamační řád je platný a účinný od 7. 10. 2026.