



REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO OTVOROVÉ VÝPLNĚ A JEJICH PŘÍSLUŠENSTVÍ

OBSAH:

- I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ**
- II. DÉLKA A PLYNUTÍ ZÁRUČNÍ DOBY**
- III. VADY VYLOUČENÉ Z MOŽNOSTI REKLAMACE**
- IV. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY REKLAMACÍ**
 - 1. Profily (rámy a křídla)
 - 2. Skleněné výplně
 - 3. Žaluzie
 - 4. Vnitřní a vnější parapety
 - 5. Sítě proti hmyzu
 - 6. Stavební a montážní práce
- 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 dodávaných obchodní společností Fin - stal s.r.o. (dále jen „Fin - stal s.r.o.“), všem jejím zákazníkům (dále jen „zákazníci“) se řídí právním řádem České republiky, a to zejména předmětnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, jakož i zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
2. Tento reklamační řád upravuje podmínky a rozsah záruky poskytované obchodní společností Fin - stal s.r.o., na dodávané zboží a služby, jakož i postup při vyřizování reklamačních nároků uplatněných zákazníkem na dodané zboží, vyjma zboží a služeb uvedených v následujícím bodu.
3. Pokud je součástí zboží a služeb dodaných obchodní společností Fin - stal s.r.o., originální záruční list výrobce nebo distributora, pak je zákazník povinen respektovat pokyny uvedené na daném záručním listu daného zboží.
4. Tento reklamační řád je nedílnou součástí každé smlouvy uzavřené mezi obchodní společností Fin - stal s.r.o., a zákazníkem a je platný a závazný, pokud v uzavírané smlouvě, či v dodatcích k nim či v jiné písemné dohodě nebude smluvními stranami dohodnuto jinak.
5. Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je zveřejněno na internetových stránkách obchodní společnosti Fin - stal s.r.o. (<https://www.fin-stal.cz/>), přičemž v tištěné podobě je k dispozici rovněž v sídle společnosti Fin - stal s.r.o.
6. V případě, že dojde mezi společností Fin - stal s.r.o., a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o dílo, kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz.

II. Délka a plynutí záruční doby

1. Zárukou přejímá obchodní společnost Fin-stal s.r.o. závazek, že dodané zboží bude po určitou dobu způsobilé pro použití k obvyklému, případně smluvenému účelu, a že si zachová obvyklé, příp. smluvené vlastnosti.
2. Část záruční doby překračující 24 měsíců (povinná záruční doba pro veškeré spotřební zboží) tvoří tzv. prodlouženou záruční dobu, během níž se průběh případné reklamace řídí v celém rozsahu řádně uzavřenou smlouvou mezi zákazníkem a společností Fin - stal s.r.o.
3. Řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a obchodní společností Fin - stal s.r.o., může záruční doby prodloužit nad rámec stanovený obecně závaznou právní úpravou, popřípadě i vyloučit. Stanoví-li příslušná smlouva po dohodě se zákazníkem záruční dobu delší než stanoví obecně závazná právní úprava (v minimální délce 24 měsíců, jde-li o prodej a montáž nově vyrobených plastových prvků), řídí se průběh případné reklamace v celém rozsahu příslušnou smlouvou. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a obchodní společností Fin - stal s.r.o., 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 reklamační řád.
4. Počátek běhu záruční doby je den převzetí otvorových výplní zákazníkem, který je shodný s datem uskutečnění zdanitelného plnění dle dodacího listu či předávacího protokolu ke konečné faktuře vystavené mezi obchodní společností Fin-stal s.r.o. a zákazníkem. Doba od uplatnění reklamace až do doby, kdy zákazník po skončení opravy byl povinen zboží převzít, se do záruční doby nepočítá.

5. Neposkytne-li zákazník obchodní společnosti Fin-stal s.r.o. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla nebo při předání a převzetí objednaných plastových prvků, obchodní společnost Fin-stal s.r.o. neodpovídá za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí zákazníkovi.

6. Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty v 00:00 hod. Reklamované zboží musí být obchodní společností Fin-stal s.r.o. přijato k uplatnění reklamace nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby.

III. Vady vyloučené z možnosti reklamace

1. Obchodní společnost Fin-stal s.r.o. odpovídá za vady, které má prodané zboží a dodané služby v okamžiku jejich převzetí zákazníkem.

2. Záruka se vztahuje na vady materiálu, funkční vady nebo vady vzniklé při výrobě a montáži.

3. Podmínkou uplatnění práv z odpovědnosti za vady je správná manipulace a užívání otvorových výplní v souladu s doporučenými montážními postupy a také s doporučeními obchodní společnosti Fin-stal s.r.o., obsaženými v návodu k obsluze, návodu k údržbě a návodu k seřízení, jejichž aktuální znění je přílohou každé smlouvy o dílo, případně zveřejněno na internetových stránkách obchodní společnosti Fin-stal s.r.o. (<http://www.fin-stal.cz>)

4. Záruka se nevztahuje na závady vzniklé:

a) vlastním zaviněním zákazníkem nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí objednaných otvorových výplní a služeb;

b) neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových prvků (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než pověřený pracovník nebo zaměstnanec společnosti Fin-stal s.r.o.);

c) mechanickým poškozením, neodborným seřízením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových prvků;

d) špatnou obsluhou, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením;

e) vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla (u smluv o dílo) nebo po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových prvků (u smluv kupních), přičemž pro účely odpovědnosti za vady se okamžikem předání v souladu s ustanovením článku II. odstavce 5. tohoto reklamačního řádu rozumí také bezdůvodné odmítnutí předání a převzetí, ačkoli plastové prvky (u kupní smlouvy) nebo dílo jako celek (u smlouvy o dílo) nevykazují vady způsobilé přivodit nemožnost užívat dílo nebo plastové prvky k určenému účelu;

f) neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany zákazníka nebo třetí osoby (např. seřizování, lakování, ohýbání a další úkony realizované svépomocí, které zasahují především do konstrukčních částí plastových prvků a do viditelných ploch);

g) používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou 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);

h) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů, kosmického odpadu a podobně).

5. Záruka se dále nevztahuje na vady otvorových výplní uvedené v ustanovení bodu 4 tohoto článku reklamačního řádu, vzniklé během montáže nebo po montáži, pokud byla na základě dohody se zákazníkem na tyto plastové prvky poskytnuta obchodní společností Fin-stal s.r.o. sleva.

6. Záruka se rovněž nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného či nevhodného spotřebního materiálu ani na případné škody v důsledku toho vzniklé.

7. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé v důsledku živelné katastrofy, násilného poškození, povětrnostních vlivů nebo jiných vnějších událostí, k nimž došlo po přechodu nebezpečí škody na zboží nebo na vady způsobené při provozu za extrémně neobvyklých podmínek.

8. Záruka zaniká v případě neoprávněného zásahu do zboží jinou osobou než zákazníkem nebo osobou, která byla k tomuto zásahu zákazníkem výslovně pověřena.

IV. Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací

1. Informace týkající se zvláštních podmínek reklamací společnosti Fin - stal s.r.o., poskytuje v souladu s ust. § 9a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů („Zákon klamání spotřebitele“).

2. Obchodní společnost Fin - stal s.r.o., poskytuje na dodávané zboží ve smyslu tohoto reklamačního řádu záruční dobu, která počíná běžet od data uskutečnění prodeje zboží zákazníkovi. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě.

3. Obchodní společnost Fin - stal s.r.o., posoudí oprávněnost reklamace a podle povahy vady výrobku rozhodne o způsobu jejího řešení. Zákazník je povinen poskytnout obchodní společnosti Fin - stal s.r.o., součinnost potřebnou k prokázání uplatněného práva z odpovědnosti za vady, k ověření existence reklamované vady i k záruční opravě výrobku. Nároky zákazníka vyplývající z vad výrobku závisí na skutečnosti, zda se jedná o vady odstranitelné či neodstranitelné.

IV.1 Profil (rámy a křídla)

1. Záruka se vztahuje výhradně na vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání otvorové výplně a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad:

a) optické vady jsou posuzovány pohledem, normálním nebo upraveným viděním, ze vzdálenosti 3m kolmo k povrchu, s denním světlem nebo s rovnocenným umělým zdrojem světla. 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);

b) 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);

c) 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;

d) Na svarech v rozích platových prvků nesmí být vidět zbytky otřepení kaširovací fólie nebo (v případě profilů s kaširem na jedné, zpravidla vnější straně) bílá místa. Pro posuzování těchto optických vad se v celém rozsahu použije zásada uvedená v odstavci a). čl. IV.1. Za vadu nelze považovat ani stav, kdy budou bílá místa svarů zabarvena krycí tužkou nebo voskem, nelze-li krytí či nerovnosti svarů za světelných podmínek definovaných v odstavci a) čl. IV.1 rozeznat vůbec anebo jen s nepoměrnými obtížemi.

e) Zabudováním oken a vnějších dveří se nesmí zhoršit jejich funkční vlastnosti, ani nesmí být ohrožena bezpečnost a zdraví osob.

Maximálně přípustná odchylka rovinností profilu rámu (průhyb profilu rámu vůči podélné ose) zabudovaného výrobku je 3mm pro délku a šířku do 2 000 mm včetně a 5 mm pro délku a šířku nad 2 000 mm. Měření se provádí bezprostředně po zabudování výrobku pro kontrolu montáže a osazení, vždy při zamknutém stavu.

Tolerance se netýká průhybu profilů rámové konstrukce, který může vzniknout vlivem teplotní roztažnosti profilů, pokud tento průhyb neovlivňuje funkčnost a trvanlivost výrobku.

Maximálně přípustná odchylka svislosti a vodorovnosti rámu zabudovaného výrobku je pro délku do 3 000 mm včetně 2 mm/m, maximálně však 3 mm.

U pásových oken, sestavených z jednotlivých rámu dilatačně spojených, se tolerance vztahují na jednotlivé rámy.

Maximálně přípustná tolerance pravoúhlosti rámu (rozdíl délek úhlopříček) je 3 mm pro okna a dveře do šířky 1 500 mm a výšky 2 200 mm včetně a 5 mm pro okna a dveře šířky od 1 500 mm a výšky nad 2 200 mm a do 3 000 mm

IV.2 Skleněné výplně

Optické vady jsou posuzovány pohledem, normálním nebo upraveným viděním, ze vzdálenosti 3m kolmo k povrchu.

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

INTERFERENCE SVĚTLA

Jev interference světla, tzv. Brewsterovy proužky, se objevuje u skel tehdy, když jsou vyrobená z dvou skleněných tabulí o velmi malém rozdílu tloušťek, který se pohybuje v rozmezí délek vln bílého denního světla (400-700 nm, tedy $4 - 7 \times 10^{-7}$ m). Metoda „float“ všeobecně používaná při výrobě okenního skla, umožňuje získávat sklo téže, opakovatelné tloušťky, téměř prosté optických vad. Použití skla float při konstrukci izolačních dvojskel, ve spojení s dosažením téměř ideální rovnoběžnosti obou skleněných tabulí u izolačního dvojskla vyráběného na moderních výrobních linkách může vést ke vzniku nežádoucího jevu, tzv. interference světla. Jev lze pozorovat v podobě slabě viditelných vícebarevných skvrn, pruhů nebo prstenců, rozmístěných na různých místech na povrchu izolačního dvojskla. V případě slunečního osvětlení se jejich zbarvení mění od červené po modrou. Jev nelze považovat za výrobní vadu izolačních dvojskel, protože vyplývá ze základních pravidel konstrukce skel. Tento jev, pokud se vyskytne, je pozorovatelný jen někdy, pod určitým úhlem vůči sklu. Jev však rychle mizí, pokud se změní teplota vzduchu nebo atmosférický tlak.

MALÁ VYDUTOST/VYPOUKLOST IZOLAČNÍCH SKEL

Uvnitř izolačního skla je uzavřené přesně stanovené množství plynu /vzduchu nebo argonu/. Tlak a teplota plynu jsou stejné jako u atmosférického vzduchu během výroby skla. Pokud se izolační skla po montáži ocitnou v jiných podmínkách /změněná teplota, tlak vzduchu/, dochází nevyhnutelně ke vzniku rozdílu mezi tlakem uvnitř skla a vnějším tlakem. Výsledkem tohoto rozdílu je tlak na skleněnou tabuli ve skle, jehož důsledkem je nevelké prohnutí skla. Na příklad, v letním období, kdy teplota izolačních skel vzrůstá na 300°C neb více - plyn uvnitř skel se rozpíná a jeho tlak roste. Tento tlak působí na skleněné tabule izolačního skla, které se nepatrně prohýbají směrem ven. V zimním období dochází k opačnému jevu, který spočívá v průhybu skel dovnitř následkem poklesu tlaku uvnitř izolačního skla, který je způsoben poklesem teploty ve skle.

ANIZOTROPIE U KALENÉHO SKLA

Jev anizotropie se vyskytuje u kaleného skla, tedy skla, které bylo podrobena tepelnému opracování za účelem vyvolání trvalého pnutí, jehož důsledkem je zvýšení mechanické odolnosti skleněné tabule. Protože v takto vyrobeném skle spolu sousedí oblasti s velkými rozdíly v pnutí, způsobuje to vznik rozdílů optických drah světelných paprsků, které se lámou uvnitř skla. Výsledkem toho jsou někdy tmavší skvrnky a proužky na povrchu skla viditelné z určitého úhlu. Jsou to oblasti, ve kterých došlo k částečnému útlumu odražených slunečních paprsků. Při změně úhlu pohledu na danou oblast skla jev zmizí.

KONDENZACE VODNÍ PÁRY NA VNĚJŠÍCH PLOCHÁCH SKEL

Kondenzační voda se usazuje tam, kde se teplejší, vlhký vzduch stýká s povrchem, který má nižší teplotu. Vzduch se na studeném povrchu skleněné tabule ochlazuje a přechází do nasyceného stavu. Výsledkem je kondenzace nadbytku vodní páry na skle. Pokud má venkovní tabule studený povrch (důsledek nízké venkovní teploty), dochází při patřičně vysoké vlhkosti vzduchu ke srážení kondenzátu na jejím povrchu. Důležitou příčinou udržování poměrně nízké teploty na povrchu venkovního skla jsou stále lepší tepelné izolační schopnosti izolačních dvojskel (tzn. nízký součinitel prostupu tepla U), díky kterým uniká z místnosti do venkovního prostředí pouze malá část tepla. Při naměřených hodnotách vzdušné vlhkosti v místnosti nad 50% se zvyšuje pravděpodobnost vzniku kondenzace na ploše okna směrem do místnosti. Vyloučení tohoto jevu není možné. Efekt kondenzace vodní páry na venkovním povrchu dvojskel v žádném případě neznamena vadu nebo špatnou kvalitu dvojskel. Je třeba jej považovat za potvrzení vysoké tepelné izolační schopnosti skel.

STOPY PO PŘÍSAVKÁCH - SMÁČIVOST SKEL

Objevení se na vlhkém skle viditelných stop po přísavkách, etiketách, prstech nebo dlani souvisí s tím, že povrch izolačních dvojskel je po ukončení výroby silně aktivní a hydrofilní. Zaměstnanec u výrobní linky na výrobu izolačních dvojskel sundává sklo pomocí přísavek umístěných blízko těžiště izolačního dvojskla a odděluje je při stavění na stojan korkovými proklady. Stopy po přísavkách, otisky distančních korkových zátek a stopy po etiketách se nejvíce objevují pod vlivem vodní páry. Tento jev nelze považovat za vadu, protože je viditelný pouze na zamřazeném skle. Při běžném použití, na suchém skle, není vidět.

DEKORAČNÍ PRVKY MONTOVANÉ UVNITŘ TEPELNĚ IZOLAČNÍCH SKEL

Uvnitř skel mohou být natrvalo umístěny dekorační prvky - příčky. Doporučuje se také zvolit vhodnou tloušťku příčky v poměru k tloušťce distančního rámu, aby rozdíl jejich tloušťek činil minimálně 3,5 mm. Takový rozdíl tloušťek umožňuje vyhnout se kontaktu příček se sklem, a tím omezuje promrzání skel v místech instalace příček. Za účelem vyloučení nepříjemného jevu „drnění“ příček /nárazy příčky do skla v důsledku otřesů z okolí/ se používají průhledné distanční vložky tzv. bumpony. Počet a rozmístění bumponů závisí na počtu a délce polí příček a zůstává v kompetenci výrobce. Růst teploty může způsobit změnu délky příček a s ní související nepatrné změny tvaru. 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. Odchytky od pravouhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit v návaznosti na výrobní a montážní tolerance.

PRASKÁNÍ SKLA

Sklo patří mezi křehké materiály, u kterých nedochází k plastické deformaci. Po překročení meze odolnosti okamžitě praská. Praskání je způsobeno působením mechanického a tepelného pnutí na sklo, které překračuje hodnotu přípustnou pro daný formát. Znamená to, že pokud bylo dané sklo dodáno zákazníkovi v celku a k prasknutí skla došlo během používání skla - důvody prasknutí je třeba hledat ve faktorech, které působily na sklo v okamžiku jeho prasknutí. Současné metody výroby skla umožňují udržet vnitřní napětí skla na nízké, kontrolované úrovni. Navíc, případné vady vyplývající z nevhodného vnitřního pnutí by se projevil během úkonů spojených s výrobou izolačních skel. Sklo může prasknout tlakovou vlnou, nárazem, teplotním šokem, atd...

ODLIŠNOST BAREV SKLA

Některá skla mohou zdánlivě vykazovat tmavší odstíny - velmi mírně, téměř neznatelně do zelena, do modra či žluta. Je to způsobeno použitím odlišného složení skloviny u toho kterého výrobce, přičemž tato nepatrná změna barevného odstínu nemá vliv na závaznou normu stanovené vlastnosti skla týkající se množství propuštěného světelného toku.

Hodnocení vad stavebních izolačních skel

Stavební skla

Optické vady izolačních skel

Okrajová zóna 20mm po obvodu skla.

Povolené vady:

venku ležící ploché poškození, mušle, které neovlivňují pevnost skla uvnitř ležící ploché poškození, mušle, které neovlivňují pevnost skla škrábance neomezeně

Bodové vady dle ČSN EN 572-8

- A) vada 0,2 až 0,5mm neomezeně plocha 1 tabule.
- B) vada 0,5 až 1mm 2ks min vzdálenost mezi nimi 500mm plocha 1 tabule.
- C) vada 1 až 3mm 1ks plocha 1 tabule.
- D) vada větší než 3mm nepovoleny.

Lineární/protáhlé vady ČSN EN 1096-1

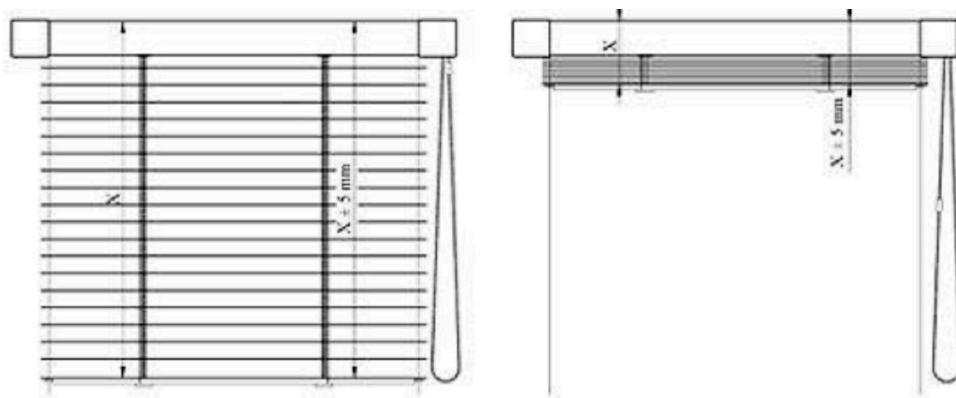
Tento typ vad zahrnuje cizí tělíska a vlasové nebo hrubé škráby. Zkoušená tabule skla je osvětlena za podmínek podobných rozptýlenému dennímu světlu

IV.3 Žaluzie

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

- a) běžná dílčí nebo celkové opotřebení výrobku,
- b) nedoklápění pásků,
- c) prodření pásků,
- d) mechanické poškození jednotlivých prvků tvořících žaluzie,
- e) přetržený řetízek ovládání, a
- f) šikmý chod mimo toleranci - viz. níže uvedené vyobrazení.

Tolerance šikmého chodu:



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

IV.4 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:

MECHANICKÁ POŠKOZENÍ A OPTICKÉ VADY

Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1m 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 0,5mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat).

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 3mm a jejich počet nepřesáhne 5ks na jednom prvku.

IV.5 Sítě proti hmyzu

Jako reklamace sítí proti hmyzu nebudou uznány následující vady (převážně 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.6 Stavební a montážní práce

1. Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných společností Fin-stal s.r.o. v případě řádného uzavření smlouvy o dílo nelze uznat takové vady, které se projeví až v rámci dokončení stavby, její modernizace nebo rekonstrukce 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 podloží a podobně).

2. Provádí-li stavební a montážní práce jiný dodavatel než společnost Fin-stal s.r.o., nelze jako reklamace uznat žádné vady takto realizovaných prací.

3. Jako reklamace dále není možno uznat následující zásahy:

- v případě že stavební otvory nejsou vyhrubovány a vykazují nerovnosti větší než 4 mm, ozuby, otevřené cihly, vylepení XPS nebo EPS. Připojovací spára širší než 25mm.
- odstranění podkladových profilů či vyrovnávacích podložek
- odstranění kotvicích prvků, nebo jakýkoliv zásah do kotvicích prvků
- další zásahy nerealizované pracovníky společností Fin-stal s.r.o. a v konečném důsledku způsobilé ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací.
- v případě zakrytí otvorových vyplní fólií, páskami atd. je nutné odstranit fólie a pásky ihned po dokončení daného technologického postupu. Maximalní doba zakrytí oken může být 10 hod. V případě delšího ponechání může mít za následek deformaci profilu a prasknutí skla. Výplně otvorů musí být ochlazovány, ohřívány přirozeným prouděním vzduchu.

V. MÍSTO A ZPŮSOB UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ A PRŮBĚH ODSTRAŇOVÁNÍ DŮVODNĚ REKLAMOVANÝCH VAD

1. Společnost Fin-stal s.r.o. přijímá reklamace písemně nebo osobně prostřednictvím pověřených pracovníků na obchodních zastoupeních. Není-li v řádně uzavřené smlouvě mezi zákazníkem a obchodní společností Fin-stal s.r.o. ujednáno jinak, 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 konkrétní, aby z ní bylo možno jednoznačně určit charakter reklamované vady a na jakém prvku byla zjištěna.

2. Reklamace zaslané elektronickou poštou obsahující podrobný popis reklamované vady podle odstavce (1.) se nepovažuje za písemné uplatnění reklamace v souladu s tímto reklamačním řádem (z důvodu možného nedoručení na základě poruchy serverů, software či jiných výpadků).

3. Reklamace není možná a nebude považována za přijatou ani vyřízena, pokud zákazník nepředloží originální stejnopis smlouvy o dílo, řádně uzavřené se společností Fin-stal s.r.o., a současně neprokáže řádné zaplacení kupní ceny, resp. ceny díla; řádným uzavřením se zde rozumí především smlouva oboustranně podepsaná a bez známek dispozice s jejím stejnopisem. Předloží-li zákazník řádně uzavřenou smlouvu a v průběhu reklamace bude zjištěno, že nastala kterákoli ze skutečností zakládajících oprávnění společnosti Fin-stal s.r.o. reklamaci v souladu s příslušnou smlouvou nebo tímto reklamačním řádem odmítnout, může být taková vada odstraněna pouze po výslovné dohodě se zákazníkem a výhradně na jeho náklady. K podepisování smluv se zákazníky společnosti Fin-stal s.r.o. jsou výslovně oprávněny pověřené osoby uvedené v příslušné smlouvě o dílo.

4. Nestanoví-li řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností Fin - stal s.r.o., anebo jiná výslovná dohoda se zákazníkem něco jiného, rozhodne příslušný pověřený pracovník společnosti Fin - stal s.r.o. dle ustanovení článku I tohoto reklamačního řádu o reklamaci ihned, jinak (ve skutkově složitých případech) nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne uplatnění (nahlášení) vady. Do uvedené lhůty se v závislosti na druhu reklamovaného výrobku (např. okno, dveře, parapet atd.) anebo povaze reklamované služby (např. montáž, zednické zapravení atd.) nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

5. Společnost Fin-stal s.r.o. se zavazuje odstranit každou řádně reklamovanou a uznanou vadu nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, nebude-li se zákazníkem dohodnuta doba delší. Delší doba je nezbytná např. pro odstranění reklamovaných poškození plastových profilů (rámů i křídel), kování nebo izolačních dvojskel a trojskel a rovněž pro kompletní výměnu celého reklamovaného prvku. 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. V případě, že reklamační protokol bude uznán, bude nutné dodat nový díl prvku nebo prvek celý. Termín pro odstranění reklamace bude dle termínu dodání díla v dané SOD.

6. O každé reklamaci (záruční vadě) je sepisován reklamační protokol, který podepisuje pracovník společnosti Fin-stal s.r.o. (zpravidla servisní nebo reklamační technik) a zákazník nebo jeho oprávněný zástupce. Lze-li vadu, jejíž reklamační protokol byl uznán, odstranit odpovídajícím způsobem ihned, sepsání reklamačního protokolu není třeba, ledaže o to zákazník výslovně požádá.

7. Bude-li zjištěno, že tvrzená vada není vadou reklamovatelnou (záruční), je společnost Fin-stal s.r.o. oprávněna požadovat veškeré účelně vynaložené náklady spojené s vyřizováním neoprávněné reklamace (zejména náklady na vyhotovení eventuálních znaleckých posudků, poštovné, správní a soudní poplatky a podobně).

VI. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád společnosti Fin-stal s.r.o. nabývá účinnosti dnem 1.1.2017.

2. Tento reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance společnosti Fin-stal s.r.o.. Počínaje dnem jeho účinnosti zanikají veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované a dodržované při vyřizování reklamací, nejsou-li součástí řádně uzavřených smluv mezi zákazníkem a společností Fin-stal s.r.o.

3. Ustanovení tohoto reklamačního řádu lze měnit a doplňovat v souladu se zákony uvedenými v ustanovení jeho článku I.

4. Tento reklamační řád ve znění účinném k 1.1.2017 byl řádně schválen vedením společnosti Fin-stal s.r.o.

Ing. Petr FABÍK, jednatel společnosti

Peter KRŠKA, jednatel společnosti