



PLASTOVÁ | HLINÍKOVÁ | OKNA | DVEŘE | ROLETY

www.elaplast.cz

Reklamační řád společnosti

ELA-PLAST s.r.o.

**pro plastové a hliníkové otvorové výplně
a jejich příslušenství**

Poslední aktualizace ke dni: 1.1.2023

Obsah reklamačního řádu:

1. Všeobecná ustanovení.....	3
2. Délka a plynutí záruční doby	3
3. Rozsah záruky	3
4. Vady vyloučené z možnosti reklamace.....	4
5. Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací.....	4
5.1. Plastové profily (rámy a křídla)	4
5.2. Hliníkové profily (rámy a křídla)	5
5.3. Lehký obvodový plášť'	5
5.4. Skleněné výplně	6
5.5. Žaluzie	8
5.6. Vnější a vnitřní parapety	9
5.7. Sítě proti hmyzu	9
5.8. Stavební a montážní práce	9
6. Způsob uplatnění reklamace	10
7. Průběh vyřízení reklamace	10
8. Závěrečná ustanovení.....	11

1. Všeobecná ustanovení

- 1.1 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.
- 1.2 Dodavatel (zhotovitel) je společnost ELA-PLAST s.r.o., se sídlem Na Pavlu 2191, 436 01 Litvínov, IČO: 25025686, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 12699.
- 1.3 Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je zveřejněno na internetových stránkách společnosti zhotovitele (<http://www.elaplast.cz>). Tištěná podoba aktuálního řádu je k dispozici v sídle společnosti zhotovitele.
- 1.4 Uzavřením smlouvy (objednávky), popř. odběrem zboží, odběratel souhlasí se zněním aktuálně platného RŘ a potvrzuje, že se s ním seznámil.

2. Délka a plynutí záruční doby

- 2.1. Záruční doba na plastové a hliníkové prvky dodávané firmou ELA-PLAST s.r.o. činí 24 měsíců. Záruční doba na příslušenství, které není standardně dodáváno s plastovými a hliníkovými prvky (žaluzie, venkovní a vnitřní parapety, sítě proti hmyzu, rolety a podobně) činí 24 měsíců. Záruční doba na montážní a stavební práce tvořící součást dodávky činí 24 měsíců.
- 2.2. V případě, že zhotovitel nebude provádět montáž díla, poskytuje zhotovitel na dílo a jeho jednotlivé části jednotnou záruční dobu v délce 24 měsíců.
- 2.3. Řádně uzavřená smlouva mezi objednatelem a zhotovitelem může záruční doby uvedené v článku 2.1., prodloužit, popřípadě i vyloučit. Stanoví-li příslušná smlouva po dohodě s objednatelem záruční dobu delší než 24 měsíců, řídí se průběh případné reklamace v celém rozsahu příslušnou smlouvou. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi objednatelem a zhotovitelem upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odchylně od tohoto reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva; v otázkách příslušnou smlouvou neřešených se uplatní tento reklamační řád.
- 2.4. Záruční doba začíná plynout vždy dnem předání a převzetí díla nebo dodáním zboží, nedohodnou-li se v konkrétním případě smluvní strany jinak.
- 2.5. Neposkytne-li objednatel zhotoviteli potřebnou součinnost při předání a převzetí díla nebo při předání a převzetí zboží (řádně vyplněný předávací protokol), zhotovitel neodpovídá za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co byl objednatel marně vyzván k řádnému převzetí v souladu s příslušnou smlouvou.
- 2.6. Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty v 00:00 hod. Reklamace může být oznámena nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.

3. Rozsah záruky

- 3.1. Záruka se vztahuje na vady výrobků a jejich částí vzniklé při výrobě, přepravě a montáži a na funkčnost a vady výrobku v průběhu záruční doby. V průběhu záruční doby má objednatel právo na bezplatné odstranění závad.
- 3.2. Zhotovitel neodpovídá za vady díla, jestliže tyto vady byly způsobeny použitím věcí předaných mu ke zpracování objednatelem v případě, že zhotovitel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost těchto věcí nemohl zjistit nebo na ně objednatele upozornil a objednatel na jejich použití trval. Zhotovitel rovněž neodpovídá za vady způsobené dodržáním nevhodných pokynů daných mu objednatelem, jestliže zhotovitel na nevhodnost těchto pokynů upozornil a objednatel na jejich dodržení trval nebo jestliže zhotovitel tuto nevhodnost nemohl zjistit.

4. Vady vyloučené z možnosti reklamace

Jako reklamace nemohou být uznány vady na zboží vzniklé:

- a) mechanickým poškozením, nesprávným seřizením, údržbou a zatěžováním, neodborným zacházením či obsluhou, po okamžiku předání a převzetí díla,
- b) montáží objednaného a dodaného zboží neautorizovanou firmou k montáži oken zhotovitele,
- c) používáním díla v podmínkách, které mohou negativním způsobem ovlivnit vlastnosti dodaného zboží (např. vady projektu a materiálů použitých na stavbě, zvýšená vlhkost, prašnost, atd.),
- d) neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany objednatele (např. nesprávně prováděné seřizování, lakování, ohýbání, lepení a další úkony realizované svépomocí, které zasahují především do konstrukčních částí a do viditelných ploch dodaného díla),
- e) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, vichřice, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů a podobně),
- f) zanedbáním pravidelné údržby (např. pravidelné promazávání kování a pantů, ochrana gumového těsnění a podobně, viz. „Návod k obsluze a údržbě“).

Seřizení kování po převzetí díla není předmětem záruky, tzn. seřizení kování nelze reklamovat. Zhotovitel se zavazuje, že seřizení kování bude provádět, bude-li k tomu objednatelem vyzván, nejvíce však 1x po dobu 6-ti měsíců od převzetí díla, na své náklady. Jakékoliv další servisní služby spojené se seřizením jsou zpoplatněny podle aktuálního ceníku servisních prací zhotovitele.

5. Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací

5.1. Plastové profily (rámy a křídla)

Reklamovatelnými vadami mohou být výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání plastového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamované vady vychází z následujících zásad:

- a) je požadováno denní, difuzní, rozptýlené světlo. Hodnotitel by měl provádět pozorování při alespoň přibližně stejných podmínkách za denního světla, ne proti slunci, nebo jinému světelnému zdroji. Jevy, které jsou viditelné jen při osvětlení určité barvy, nebo jen v určitou dobu, podle sklonu slunečního záření, jsou přípustné a nejedná se o závady.

Pro závady na vnějším povrchu se volí pozorovací vzdálenost 5 metrů od výrobku, pokud to není možné, tak obvyklá pozorovací vzdálenost (například z chodníku pro okno ve třetím patře). Zásadně se pro účely hodnocení nebudují žádné zvláštní konstrukce, nebo lešení, ale vychází se ze vzdálenosti, odkud je možné okno či dveře běžně pozorovat. Při vizuálním pozorování vnějších povrchů nelze používat optické pomůcky, jako je dalekohled nebo lupa. To není běžný způsob pozorování.

Pro závady na vnitřním povrchu se volí pozorovací vzdálenost 3 m. Pokud to pro velikost místnosti není možné, tak se okno posuzuje ze vzdálenosti běžné, nejméně však 1,5 m od výrobku.

Pozorovatel prohlíží svisle umístěný výrobek přímo, kolmo na plochu výrobku. Odchylka od kolmosti pohledu maximálně $\pm 30^\circ$.

- 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 a křídlo zvlášť). Škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom plastovém prvku je menší než 120 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 40 mm.

- c) za vadu se nepovažuje znehodnocení PVC profilů vzniklé v důsledku pozdně odstraněné ochranné fólie. Maximální doba pro odstranění fólie po předání a převzetí díla (i po dílčím předání a převzetí) nebo po převzetí objednaného zboží je 1 měsíc.
- d) znečištění, které se může vyskytnout mezi vnějším těsněním PVC profilu a sklem je přípustné. Je podmíněno přímo systémem a nelze mu zabránit. Především při použití světlého těsnění je znečištění zřetelněji viditelné než v případě černého těsnění. Pod pojem znečištění je zahrnuta i plíseň.
- e) k problematice znečištění těsnění má firma Gealan GmbH (výhradní dodavatel PVC profilů pro společnost ELA-PLAST s.r.o.) zpracován posudek znalcem v oboru otvorových výplní.
- f) průhyb PVC profilů kolmo k rovině okna je běžný v rozmezí ± 2 mm na běžný metr délky profilu pro bílé profily, u barevných je povolený průhyb ± 4 mm. Tento průhyb je pouhým okem prakticky nerozeznatelný a je odvozen od malé tepelné vodivosti PVC profilů.

5.2. Hliníkové profily (rámy a křídla)

Metodika posuzování vzhledu kovových profilů oken a vnějších dveří je shodná s postupem pro posuzování vzhledu konstrukce lehkého obvodového pláště podle normy ČSN 74 7250 Lehké obvodové pláště – Požadavky na zabudování [21].

Posuzování kvality a vzhledu eloxovaných hliníkových prvků

Posuzování kvality povrchové úpravy anodickou oxidací je stanoveno skupinou technických norem ČSN EN 12373 „Hliník a slitiny hliníku – Anodická oxidace“ a dále jsou předepsány ve standardech firem posuzujících kvalitu anodické oxidace pro stavebnictví, např. „Qualanod“.

Vzhled a barvu povlaku řeší kapitola 9 normy ČSN EN ISO 7599:2011 [1]. Anodické oxidové povlaky musí být bez viditelných vad při posuzování ze vzdálenosti nejméně 5 metrů pro venkovní architektonické použití a 3 metry pro interiérové architektonické použití. Barva a textura povrchu a jejich mezní odchylky musí být specifikovány odběratelem, a nejlépe vzájemně odsouhlaseny na referenčních vzorcích.

Anodický oxidový povrch hliníku má vlastnost dvojitého odrazu světla, proto mohou být vizuální rozdíly odstínu na různých směrovaných profilech, na odlišně vyráběných prvcích (plechy x profily), a na různých výrobních šaržích.

Posuzování kvality nátěrů z práškových barev

Metody zkoušení specifikuje norma ČSN EN 12206-1 [3] a dále jsou předepsány ve standardech firem posuzujících kvalitu práškového lakování pro stavebnictví, např. GSB International, Qualicoat.

Požadovaná průměrná tloušťka nátěrového povlaku je 50 μm s absolutním minimem 80%, tj. 40 μm .

Vzhled se posuzuje ze vzdálenosti 5 metrů pro venkovní použití a 3 metry pro interiérové použití, a nesmí být vidět žádné puchýře, póry a škrábance, na významném povrchu. Povlak musí být bez defektů vedoucích až k podkladu.

Barevný odstín se porovnává vizuálně v souladu s normou ČSN EN ISO 3668 [2].

Stupeň lesku musí být v rozmezí ± 10 jednotek od předepsané hodnoty pro povlaky s leskem vyšším než 50 jednotek a v rozmezí ± 7 jednotek pro povlaky s leskem ≤ 50 jednotek.

5.3. Lehký obvodový plášť

Metodika posuzování vzhledu konstrukce lehkého obvodového pláště je popsána v normě ČSN 74 7250 Lehké obvodové pláště – Požadavky na zabudování [21].

Vizuální posouzení vzhledu se provádí ze vzdálenosti rovné nebo větší než 1,5 m v interiéru, a ze vzdálenosti rovné nebo větší než 3 m v exteriéru, vždy v kolmém směru.

Vizuální posouzení odstínu, struktury a lesku povrchové úpravy, se provádí ze vzdálenosti rovné nebo větší než 3 m v interiéru, a ze vzdálenosti rovné nebo větší než 5 m v exteriéru, vždy v kolmém směru. Není-li v exteriéru pozorovací vzdálenosti 5 m, nebo kolmý směr pro pozorovatele dosažitelný, pozoruje se předmět z nejbližšího volně dosažitelného místa (veřejně přístupné prostory jiných objektů, veřejná prostranství, apod.). Není-li v interiéru pozorovací vzdálenost 3 m pro pozorovatele dosažitelná, je možné pozorovací vzdálenost zmenšit, minimálně na 1,5 m.

Vizuální posouzení na straně interiéru se provádí při rozptýleném denním světle (polojasná nebo podmračená obloha) a/nebo při trvale instalovaném osvětlení v objektu, které nesvítí přímo na posuzovaný předmět a nevrhá stíny. Vizuální posouzení na straně exteriéru se provádí při rozptýleném denním světle (polojasná nebo podmračená obloha), při tzv. měkkém světle bez zřetelných vrhaných stínů.

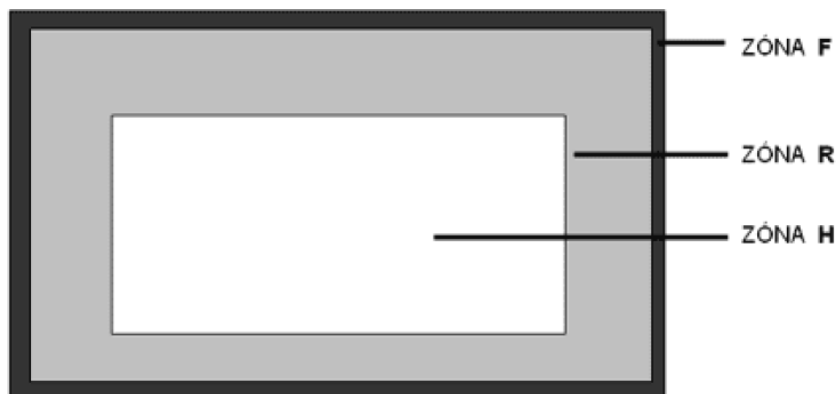
5.4. Skleněné výplně

Posouzení oprávněnosti reklamační vady vychází z následujících zásad, když za závadu se nepovažuje:

- a) Zamlžení meziprostoru u speciálních skel
Záruční doba se nevztahuje na vznik kondenzátu vodních par v meziprostoru dvojskla či trojskla, která jsou tvořena alespoň jedním sklem speciálním. Speciálními skly se rozumí taková skla, která svou povrchovou úpravou (nerovností profilu anebo nevyhovujícím chemickým složením) zamezí dokonalému utěsnění spoje distančního rámečku a povrchu tabule skla (považují se za ně skla ornamentní, vitrážová, ohýbaná, vyboulená a podobně).
- b) Výskyt interferencí
U izolačního dvojskla (trojskla) mohou vzniknout interference ve formě spektrálních barev. Optické interference jsou charakteristickým jevem překrývání dvou a více světelných vln při setkání v jednom bodě. Vznikají náhodně (dle postavení pozorovatele ve vztahu ke sklu) a nelze je nijak ovlivnit.
- c) Efekt dvojskel
Izolační dvojsklo má mezi tabulemi uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování plastových prvků s dvojskly, při náhlých změnách teploty anebo tlaku vzduchu mohou vznikat krátkodobá konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí a tím i optická zkreslení. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek.
- d) Kondenzace vzdušné vlhkosti na vnějších plochách skel (rosení)
Tvorba kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určena hodnotou součinitele tepelného prostupu "UW", vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Je podporována omezenou cirkulací vzduchu (slabým či žádným větráním, záclonami a podobně). U izolačního dvojskla s obzvlášť vysokou tepelnou izolací se může krátkodobě tvořit rosa na venkovní straně skla tehdy, je-li vnější vlhkost velmi vysoká a teplota vzduchu je vyšší než teplota povrchu tabule (typicky např. po letní bouři, hustém sněžení při teplotách kolem nuly a podobně). Při nadměrných hodnotách vzdušné vlhkosti v místnosti nad 50 % se zvyšuje pravděpodobnost vzniku kondenzace na ploše okna směrem do místnosti.
- e) Smáčivost skel
Smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku prstů, etiket a podobně. U vlhkého povrchu skla způsobeného rosením deštěm nebo vodou při čištění se může rozdílná smáčivost projevit opticky (tj. bude viditelná), po uschnutí však tento jev pomíjí.
- f) Izolační sklo s meziokenními příčkami
Změnám délky meziokenních příček způsobených změnami teploty v meziskelní dutině nelze nikdy zcela zabránit. 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. Odchyly od pravoúhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit v návaznosti na výrobní a montážní tolerance. Při násobení nepříznivých vlivů (rychlé změny teploty a podobně) se mohou u příček občas vyskytnout klapavé zvuky. Za vadu se nepovažují ani klapavé zvuky při otvírání či zavírání okenního křídla, kterým nelze nikdy dokonale zabránit z důvodu implantace mřížek do hmoty skla.
- g) Odlišnost barev skla
Některá skla mohou zdánlivě vykazovat tmavší odstíny – velmi mírně, téměř nezatelně do zelena, do modra či do žluta. Je to způsobeno použitím odlišného složení skloviny u toho kterého výrobce, přičemž tato nepatrná změna barevného odstínu nemá vliv na závaznou normou stanovené vlastnosti skla týkající se množství propuštěného světelného toku.
- h) Prasklina ve skle
Přetížení skla nenadálým invazivním působením (tj. za použití síly) – typicky úderem, nárazem pohyblivých částí plastového prvku, popřípadě i jiným způsobem, např. působením tepelně indukovaného napětí, pohyby konstrukce rámu či taktéž kontakty s konstrukcí, může vést k lomu skla. Sklo, které je již během výrobního procesu poškozeno, nemůže odolat zatížení (bez prasknutí), kterému je vystaveno při zasklívání, dopravě a samotné montáži. Lom (prasklina) skla vzniká po řádném předání díla není zásadně záruční vadou.

i) Optické vady

Hodnotí se při denním světle ze vzdálenosti 1,5 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru.



F – zóna drážky: šířka 18mm od hrany skla

R – okrajová zóna: plocha 10 % celkové šířky a výšky

H – hlavní zóna: velmi přísné hodnocení

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

5.5. Žaluzie

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

- běžné částečné nebo celkové opotřebení výrobku,
- nedoklápění lamel (při posouzení se vychází z pravidla, že skrz staženou žaluzii nesmí být mezi lamelami při kolmém pohledu vidět na rovinu skla),
- prodření pásků,
- mechanické poškození jednotlivých dílů tvořících žaluzii,
- prasklý řetízek ovládání,
- světelná netěsnost po stranách žaluzie mezi lamelami a zasklívací lištou, pokud nepřesahuje max. přípustnou toleranci 5 mm (měřena nejmenší vzdálenost lamela – zasklívací lišta),
- šikmý chod v horizontální rovině (maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou ± 5 mm).

5.6. Vnější a vnitřní parapety

Reklamovatelnými vadami mohou být výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání parapetů a znehodnocují jejich fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamované vady vychází z následujících zásad:

- a) mechanická poškození a optické vady (např. škrábance barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu), které nejsou zjevné při denním světle ze vzdálenosti 1,5 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Všeobecně jsou povrchové vady jakéhokoli charakteru o velikosti menší než 3 mm² a jejichž počet nepřesáhne 2 ks na bm délky přípustné, neboť jsou zpravidla prostým okem nerozpoznatelné,
- b) za vadu nelze považovat stav, kdy budou místa vad uvedených v bodě a) zabarvena krycí tuškou, nelze-li jejich krytí rozeznat vůbec anebo jen s nepoměrnými obtížemi,
- c) je-li přesah venkovního parapetu přes líc vnější fasády nebo zdiva v toleranci 2 – 7 cm.

5.7. Síť proti hmyzu

Jako reklamovatelné vady sítě proti hmyzu nebudou uznány následující vady (vesměs jde o poškození a dysfunkce vznikající v důsledku vadného používání):

- a) běžná opotřebení výrobku (odření laku, deformace profilu rámu sítě, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíků nevhodnou manipulací a podobně),
- b) vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům,
- c) vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné manipulace a instalace.

5.8. Stavební a montážní práce

V rámci montážních a stavebních prací, realizovaných na základě smluvního vztahu mezi prodávajícím a kupujícím se neuznávají zejména následující vady nebo zásahy:

- a) vady, projevující se až v rámci jiných činností, spojených s dokončováním stavby, její modernizací nebo rekonstrukcí (dodatečně zjištěné nevhodné osazení prvků v návaznosti na následně kupujícím zajišťované zateplení, úpravy a opravy venkovních a vnitřních omítek a jakékoli jiné úpravy exteriéru nebo interiéru stavby apod.),
- b) odstranění podkladových profilů, vyrovnávacích podložek a kotvících prvků,
- c) odchylky při osazení menší než dovolené. Maximální dovolená odchylka je dána tolerancí bubliny mezi ryskami ve vodováze (jiné nástroje na určení vodorovného nebo svislého směru se pro tyto účely neuvažují). Vzhledem k tomuto požadavku je stanovena max. dovolená odchylka 3 mm /bm v každém směru,
- d) vlasové praskliny vzniklé ve štuce zednického začištění a praskliny v napojení rámu okna na ostění, pokud nebyla při montáži okna použita začišťovací APU lišta,
- e) další zásahy nerealizované pracovníky prodávajícího a v konečném důsledku způsobilé ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací.

6. Způsob uplatnění reklamace

- 6.1. Zhotovitel (ELA-PLAST s.r.o.) přijímá reklamace písemně (prostřednictvím poštovní služby), datovou schránkou nebo osobně prostřednictvím pověřených pracovníků v sídle společnosti. Není-li v řádně uzavřené smlouvě mezi objednatelem a zhotovitelem 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 nebo hliníkový 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.
- 6.2. Reklamace zaslané elektronickou poštou obsahující podrobný popis reklamované vady se nepovažuje za písemné uplatnění reklamace v souladu s tímto reklamačním řádem (z důvodu možného nedoručení na základě poruchy serverů, softwaru či jiných výpadků). Telefonická reklamace též není považována za platně učiněnou.
- 6.3. Reklamace není možná a nebude považována za přijatou ani vyřízena, pokud objednatel nepředloží originální stejnopis smlouvy o dílo, popř. kupní nebo jiné smlouvy či objednávky řádně uzavřené se zhotovitelem, a současně neprokáže řádné zaplacení kupní ceny, resp. ceny díla.
- 6.4. Objednatel je při uplatnění reklamace povinen uvést zejména:
- číslo smlouvy (objednávky), na základě které reklamaci uplatňuje
 - adresu místa, kde se reklamované dílo nachází
 - adresu a telefonické spojení (popřípadě e-mail) objednatele, popřípadě na kontaktní osobu oprávněnou jednat za objednatele
 - podrobný popis vad díla včetně určení, jaké části díla se vada týká, popřípadě jak se tato vada projevuje

Nebude-li oznámení o uplatnění reklamace ze strany objednatele splňovat některý z výše uvedených bodů, zhotovitel objednatele na nedostatky reklamace upozorní s tím, že o dobu odstranění nedostatků reklamace ze strany objednatele se prodlužuje lhůta pro zahájení řešení ze strany zhotovitele.

7. Průběh vyřízení reklamace

- 7.1. Vyhodnotí-li reklamační technik zhotovitele reklamaci objednatele za neakceptovatelnou, a to i bez nutnosti prohlídky na místě samém, tuto skutečnost objednateli písemně sdělí ve lhůtě 10 dnů od převzetí podkladů k reklamaci. Bude-li to možné, sdělení bude obsahovat specifikaci důvodu o neoprávněnosti reklamace.
- 7.2. Ve skutkově složitých případech za účelem posouzení oprávněnosti reklamace a následnému zhodnocení reklamace je objednatel povinen umožnit zhotoviteli nebo jím pověřené osobě ve stanovený den přístup k místu, kde se předmět reklamace nachází a vytvořit mu odpovídající podmínky pro posouzení oprávněnosti reklamace. Nebude-li tato nezbytná prohlídka umožněna, může dojít k posunutí termínu, kdy zhotovitel započne s případným odstraňováním reklamované vady.
- 7.3. Reklamovaná vada bude na místě samém řešena výlučně s objednatelem (popřípadě s osobou oprávněnou dle smlouvy za objednatele jednat). V případech, kdy nelze jednat s objednatelem, předloží osoba přejímající odstranění reklamované vady plnou moc udělenou této osobě objednatelem. Reklamační technik zhotovitele na místě samém posoudí reklamaci, bude-li to možné, nedostatky díla rovněž odstraní, popřípadě s objednatelem domluví termín za účelem odstranění vad díla.
- 7.4. Prokáže-li se v záruční době, že je reklamace oprávněná a předmět reklamace vykazuje vady, které brání jeho řádnému užívání, je zhotovitel povinen odstranit vady díla podle své volby opravou (odstraněním) vad díla nebo dodáním nového díla. Zhotovitel započne (bude-li to technicky možné) s odstraňováním řádně reklamované a uznané vady nejpozději do 30 dnů ode dne uznání vady ze strany zhotovitele, nebude-li s objednatelem dohodnuta doba jiná. Delší doba je nezbytná např. pro odstranění reklamovaných poškození některých druhů profilů (rámů i křidel), kování, některého příslušenství a rovněž pro kompletní výměnu celého reklamovaného prvku. Dohoda o prodloužení lhůty k odstranění reklamované vady musí být obsažena v reklamačním protokolu.

7.5. Při reklamačním řízení sepíše zhotovitel s objednatelem reklamační protokol, podepsaný oběma stranami. Reklamační protokol bude obsahovat zejména, nikoliv však výlučně, následující údaje:

- přesnou identifikaci objednatele a smlouvy
- datum zjištění vady objednatelem a datum jejího uplatnění
- popis vady, která je předmětem reklamace (uplatnění záruční vady) a jaký způsob vyřízení reklamace (záruční vady) objednatel požadoval
- potvrzení o datu ukončení a způsobu vyřízení reklamace
- důvody vedoucí k zamítnutí (odmítnutí reklamace)
- vyčíslení nákladů účtovaných objednateli dle aktuálního ceníku servisních prací v případě, že se jedná o odstranění vady, na kterou nelze uplatnit záruku dle smlouvy.

7.6. Pokud bude v průběhu reklamačního řízení zjištěno, že objednatelem reklamovaná vada není vadou oprávněně reklamovatelnou, může být tato vada odstraněna výhradně na náklady objednatele a společnost zhotovitele je oprávněna požadovat veškeré již vynaložené náklady spojené s vyřizováním reklamace. Za takovéto náklady se považují zejména, nikoliv však výlučně:

- náklady na dopravu do místa, kde se dílo nachází
- mzda reklamačního technika
- provozní náklady
- náklady na případné znalecké posudky a právní či jiná obdobná stanoviska
- poštovné
- správní a soudní poplatky
- náklady na výměnu vadných výrobků za výrobky bezvadné

8. Závěrečná ustanovení

8.1. Tento reklamační řád společnosti ELA-PLAST s.r.o. nabyl účinnosti dnem 1.1.2023.

8.2. Počínaje dnem účinnosti tohoto reklamačního řádu zanikají veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované a dodržované při vyřizování reklamací, nejsou-li součástí řádně uzavřených smluv mezi objednatelem a zhotovitelem dohodnuty jinak.

8.3. Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v řádu, se přihlíží k výrobním a montážním standardům v oblasti otvorových výplní.

8.4. Tento reklamační řád ve znění účinném k 1.1.2023 byl řádně schválen vedením společnosti ELA-PLAST s.r.o.

V Litvínově dne 1.1.2023