

Druh dokumentu	řízený	umístěný v síti na adrese: <i>server 2009/company/ISO</i>	
	neřízený	výtisk pořízený z výše uvedené adresy	datum tisku :5.9.2024 17:06 č. výtisku

ŘÁD R9

„Reklamační řád“

OBSAH:

1.	VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ	2
2.	VADY.....	2
3.	DÉLKA ZÁRUČNÍ DOBY.....	2
3.1.	Zboží Záruční doba.....	2
4.	ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE	3
5.	PRŮBĚH VYŘÍZENÍ REKLAMACE.....	3
6.	VADY VYLOUČENÉ Z MOŽNOSTI REKLAMACE.....	5
7.	ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY REKLAMACÍ.....	5
7.1.	Profily.....	5
7.2.	Těsnění	6
7.3.	Skleněné výplně.....	6
7.4.	Žaluzie	7
7.5.	Parapety	7
7.6.	Sítě proti hmyzu	7
7.7.	Venkovní stínící technika	8Chyba! Záložka není definována.
7.8.	Práce.....	8
8.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	8

	Zpracoval :	Přezkoumal :	Schválil :
Jméno	Jan Klicpera	Martin Bernat	Jan Klicpera
Podpis	viz tištěný výtisk č. 000 (archivní paré)		
Datum	28.08.2024	29.08.2024	29.08.2024

1. Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád (dále též „Řád“) se vztahuje na veškeré dodávky ze strany společnosti PFT spol. s r.o. Jičín (dále též „Zhotovitel“), jejímž předmětem je výroba a prodej zhotoveného zboží, včetně montáže (dále též „Dílo“), realizované Zhotovitelem v rámci jeho obchodní činnosti zákazníkům (dále též „Objednatel“) na základě smlouvy o dílo (dále též „Smlouva“). Uplatňování práv a odpovědnosti za vady zboží a prací realizovaných Zhotovitelem se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění, pokud z konkrétního obchodního vztahu nevyplývá, že je sjednán v režimu občanského zákoníku.

Aktuální znění Řádu je zveřejněno na internetových stránkách společnosti Zhotovitele (<http://www.hilzinger.cz>). Tištěná podoba aktuálního Řádu je k dispozici v obchodní kanceláři společnosti Zhotovitele.

2. Vady

Dílo má vady, jestliže provedení Díla neodpovídá výsledku určenému ve Smlouvě. Zhotovitel odpovídá za vady, jež má Dílo v době jeho předání. Zhotovitel dále odpovídá za vady Díla, na něž se vztahuje záruka na kvalitu, a to po stanovenou záruční dobu (viz. čl. 3. Řádu). Záruční doba týkající se Díla počíná běžet předáním díla. Zhotovitel neodpovídá za vady díla, jestliže tyto vady byly způsobeny použitím věcí předaných mu k 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.

3. Délka záruční doby

Zhotovitel poskytuje Objednateli záruku na Dílo v rozsahu záruční doby sjednané ve Smlouvě. Záruční doba blíže specifikovaná v tomto Řádu je pouze orientační, tzn. liší-li se záruční doba uvedená ve Smlouvě od doby uvedené v Řádu, je pro uplatnění reklamace rozhodující záruční doba uvedená ve Smlouvě. Zhotovitel poskytuje na Dílo, které je předmětem Smlouvy, záruku v následujícím rozsahu pouze za podmínky, že montáž Díla bude provedena Zhotovitelem nebo jím autorizovanou montážní firmou:

3.1. Zboží Záruční doba

- plastové výrobky Profine - okna, posuvné, balkónové a vchodové dveře, rolety **5 let**
- hliníkové výrobky SCHÜCO - okna, posuvné, balkónové a vchodové dveře, prosklené fasády **5 let**
- dřevěné výrobky hilzinger - okna, posuvné, balkónové a vchodové dveře **2 roky**
- kování vchodových dveří, veškeré elektropohony a jejich příslušenství, interiérová a exteriérová stínící technika, sítě proti hmyzu, vnitřní a venkovní parapety, dále garážová vrata a ostatní dodávky mimo dvou předcházejících bodů **2 roky**
- montážní práce prováděné Zhotovitelem (popřípadě jím autorizovanou firmou) **5 let**

V případě, že Zhotovitel (popřípadě jím autorizovaná montážní firma) nebude provádět montáž Díla, poskytuje Zhotovitel na Dílo a jeho jednotlivé části jednotnou záruční dobu v délce **2 roky**. Záruka ztrácí platnost v případě jakéhokoliv nedohodnutého zásahu Objednatele do konstrukce Díla.

4. Způsob uplatnění reklamace

Objednatel je povinen předmět díla prohlédnout nebo zařídit jeho prohlídku podle možnosti co nejdříve po předání předmětu díla.

Reklamaci je nutno uplatnit u Zhotovitele písemně (za písemnou formu se považuje i uplatnění vad prostřednictvím elektronické pošty), a to bez zbytečného odkladu po zjištění vad na Díle ze strany Objednatele. Telefonická reklamace není považována za platně učiněnou. Objednatel je při uplatnění reklamace povinen uvést zejména, nikoliv však výlučně:

- číslo Smlouvy, na základě které reklamaci uplatňuje,
- adresu místa, kde se reklamované Dílo nachází,
- adresu a telefonické spojení (popřípadě e-mail) Objednatele, popřípadě kontaktní osoby oprávněné jednat za Objednatele,
- podrobný popis vad Díla včetně určení, jaké části Díla se vada týká, popřípadě jak se tato vada Díla 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.

Objednatel je povinen po zjištění existence vad na Díle provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod na Díle.

Místem pro uplatnění reklamace je: **REKLAMAČNÍ ODDĚLENÍ**

PFT spol. s r.o., U Javůrkovy louky 567, Jičín, fax: 420 493 546 618, servis@hilzinger.cz

5. Průběh vyřízení reklamace

Do 5 pracovních dnů od převzetí řádně uplatněné reklamace Díla ze strany Objednatele, tzn. reklamace uplatněné písemně obsahující náležitosti specifikované v čl. 4. Řádu, Zhotovitelem, reklamační technik Zhotovitele kontaktuje Objednatele, a to ve formě elektronické pošty, popřípadě telefonicky.

Vyhodnotí-li reklamační technik Zhotovitele reklamaci Objednatele za neakceptovatelnou, a to i bez nutnosti prohlídky na místě samém, tuto skutečnost Objednateli písemně (prostřednictvím elektronické pošty nebo doporučenou poštovní zásilkou) sdělí ve lhůtě do 10 dnů od převzetí podkladů k reklamaci.

Bude-li to možné, sdělení bude obsahovat specifikaci důvodu o neoprávněnosti reklamace.

Ve 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.

Reklamovaná vada bude na místě samém řešena výlučně s Objednatelem (popřípadě 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.

Zhotovitel si vyhrazuje právo odeprít přijetí nebo vyřídit řádně učiněnou reklamaci záruční vady, pokud Objednatel neprokáže řádné zaplacení celé ceny Díla.

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 se zákazníkem dohodnuta doba jiná. Delší doba je nezbytná např. pro odstranění reklamovaných poškození některých druhů profilů (rámů i křídel), 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.

O 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 (včetně potvrzení o provedení opravy a délce jejího trvání),
- ❖ 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.

Předloží-li Objednatel řádně uzavřenou Smlouvu a v průběhu reklamačního řízení bude zjištěno, že nastala některá ze skutečností zakládajících oprávnění společnosti Zhotovitele reklamaci v souladu se Smlouvou odmítnout, může být reklamovaná (záruční) vada odstraněna pouze po výslovné dohodě s Objednatelem a výhradně na jeho náklady. 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.

6. Vady vyloučené z možnosti reklamace

Jako reklamace nemohou být uznány vady na zboží vzniklé:

- ❖ mechanickým poškozením, nesprávným seřizením, údržbou a zatěžováním, neodborným zacházením či obsluhou, po okamžiku předání a převzetí Díla,
- ❖ montáží objednaného a dodaného zboží neautorizovanou firmou k montáži oken Zhotovitele,
- ❖ používáním Díla v podmínkách, které mohou negativním způsobem ovlivnit vlastnosti dodaného zboží (např. vady projektu a materiálů použitých při stavbě, zvýšená vlhkost, prašnost, atd.),
- ❖ neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany Objednatele (např. seřizování prováděné jiným způsobem než dle předepsaného způsobu - Návodu k seřízení, který Objednatel obdrží při převzetí Díla a další úkony realizované svépomocí, které zasahují především do konstrukčních částí dodaného Díla),
- ❖ poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. záplavy, požáry, krupobití a podobně).

Seřízení kování po převzetí Díla není předmětem záruky, tzn. seřízení kování nelze reklamovat. Zhotovitel se zavazuje, že seřízení kování bude provádět, bude-li k tomu Objednatelem vyzván, nejvíce však 1x po dobu 6-ti měsíců od převzetí Díla Objednatelem na své náklady. Jakékoliv další servisní služby po této lhůtě jsou zpoplatněny podle Ceníku servisních prací Zhotovitele.

7. Zvláštní podmínky reklamací

Posouzení oprávněnosti reklamační vady vychází z následujících zásad:

7.1. Profily

- estetické (optické), plošné a povrchové vady jsou posuzovány při denním světle ze vzdálenosti 1,5 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné, nejsou reklamovatelné (všeobecně jsou povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 3 mm² a jejichž počet nepřesáhne 5 ks přípustné, neboť jsou zpravidla prostým okem z výše uvedené vzdálenosti nerozpoznatelné).
- průhyb bílých i barevných PVC a Al profilů kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí ± 2 mm na běžný metr délky. Deformace vzniká zejména u barevných profilů a je způsobena rozdílem teplot mezi vnitřním a vnějším klimatem. I při deformaci prvku musí být

zachována funkčnost (tj. těsnost uzavřeného nebo uzamčeného okenního či dveřního elementu).

- za vadu se nepovažuje znehodnocení 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 30 dnů.
- za vadu nelze považovat stav, kdy budou bílá místa svarů nebo vad uvedených v bodě a) zabarvena krycí tužkou, nelze-li jejich krytí za světelných podmínek definovaných v odstavci a) rozeznat vůbec anebo jen s nepoměrnými obtížemi.
- výrobní odchylky rozměrů prvků jsou přípustné, jestliže nepřekročí maximální dovolené hodnoty vycházející z ČSN dle následující tabulky (na běžný metr výrobku):
 - ✓ šířka a výška rámu $\pm 3,0$ mm
 - ✓ tloušťka a šířka jednotlivých profilů použitých pro výrobu oken a dveří $\pm 1,0$ mm
 - ✓ šířka a výška křídel $\pm 3,0$ mm
 - ✓ rozdíl délek úhlopříček křídel a rámu pravoúhlých oken a dveří $\pm 3,0$ mm
 - ✓ přesah křídla přes rám po celém obvodu křídla $\pm 2,0$ mm

7.2. Těsnění

Za závadu těsnosti se nepovažuje „profukování“, ke kterému dochází u oken a dveří vybavených některým ze systému trvalé infiltrace (perforované těsnění, rekuperační klapka, nucené větrání, atd.). Tento jev je pouze dokladem správné funkčnosti tohoto systému.

7.3. Skleněné výplně

Za závadu izolačního skla se nepovažuje:

- kondenzace vzdušné vlhkosti na vnějších plochách (rosení)

Tvorba kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je podmíněna hodnotou koeficientu prostupu tepla „U“ izolačního skla, relativní vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Je podporována omezenou cirkulací vzduchu (slabým či žádným větráním, žaluziemi, záclonami a podobně) a zdroji vlhkosti ve vnitřním prostředí. Při vysokých hodnotách vzdušné vlhkosti v místnosti se zvyšuje pravděpodobnost vzniku kondenzace na ploše okna směrem do místnosti, která není považována za vadu výrobku, nýbrž za nedodržení parametrů vnitřního prostředí předepsaných normou ČSN. U izolačního skla s vysokou hodnotou tepelné izolace se může krátkodobě tvořit kondenzát případně námraza na venkovní straně skla a to tehdy, když je vnější vlhkost vzduchu vysoká a teplota vzduchu je vyšší, než teplota povrchu tabule.

- prasklina ve skle

Zatížení skla za použití síly – typicky úderem, nárazem pohyblivých částí prvku, pohyby konstrukce rámu či kontakty s konstrukcí popřípadě i jiným způsobem, může vést k lomu skla. Lom (prasklina) skla vzniklá tímto druhem zatížení není zásadně záruční vadou.

- optické vady viditelné z větší vzdálenosti než 1,5 m při takovém úhlu pohledu, který je dán u předpokládaného pohledu používání prvku.
- meziskelní příčky - klepání mřížek při manipulaci s okny, dveřmi nebo „drnčení“ např. při projíždění těžkých automobilů po blízké komunikaci není na závadu a vyplývá to z technologie výroby a použitých materiálů.

7.4. Interiérové žaluzie

Za závadu žaluzie se nepovažuje:

- ❖ 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),
- ❖ mechanické poškození jednotlivých dílů tvořících žaluzii,
- ❖ 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.

7.5. Parapety

Za závadu parapetu se nepovažuje:

- ✓ 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 a větší pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Všeobecně jsou povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 3 mm² a jejichž počet nepřesáhne 2 ks na bm délky přípustné, neboť jsou zpravidla prostým okem nerozpoznatelné.
- ✓ za vadu nelze považovat stav, kdy budou místa vad uvedených v bodě a) zabarvena krycí tužkou, nelze-li jejich krytí za světelných podmínek definovaných v odstavci a) rozeznat vůbec anebo jen s nepoměrnými obtížemi.
- ✓ je-li přesah venkovního parapetu přes líc vnější fasády nebo zdiva v toleranci 2-7 cm.

7.6. Síť proti hmyzu

Za závadu sítě proti hmyzu se nepovažuje:

- běžná opotřebení výrobku (odřetí laku, deformace profilu rámu sítě, ztráta funkčnost upevňovacích kolíčků, nevhodnou manipulací a podobně) v případě, že nebyly reklamovány při předání díla,
- vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům.
- vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné manipulace a instalace,

- netěsnost sítě do velikosti spáry 1mm mezi rámem sítě a dosedací plochou prvku.

7.7. Venkovní stínící technika

Za závadu se nepovažuje:

- ❖ mechanické poškození jednotlivých dílů tvořících roletu/žaluzii,
- ❖ poškození vzniklé z důvodu manipulace v případě, kdy došlo k přimrznutí koncové lamely nebo jednotlivých lamel rolety,
- ❖ prohnutí roletového kastlíku z důvodu následně provedených stavebních prací.

Jako reklamace nebude dále uznána jakákoliv nefunkčnost elektrického pohonu, a to v případě, že přívod napětí k elektrickému pohonu rolety nebude uložen do „husího krku“ a bude pouze zaomítán.

7.8. Práce

V rámci montážních a stavebních prací realizovaných v rámci smluvního vztahu se neuznávají následující vady nebo zásahy provedené ze strany Objednatele nebo třetí osoby:

- ✓ vady projevující se až v rámci jiných činností spojených s dokončováním stavby, její modernizací nebo rekonstrukcí (např. dodatečně zjištěné nevhodného osazení prvků v návaznosti na následně zákazníkem zajišťované zateplení, úpravy a opravy venkovních i vnitřních omítek a jakékoli jiné úpravy exteriéru nebo interiéru stavby, apod.).
- ✓ odstranění podkladových profilů, vyrovnávacích podložek a kotvících prvků.
- ✓ odchylky při osazení menší než dovolené. Maximální dovolená odchylka je dána tolerancí bubliny mezi ryskami v bublinkové vodováze (jiné nástroje pro určení vodorovného nebo svislého směru se pro tyto účely neuvažují). Vzhledem k tomuto požadavku je stanovena max. dovolená odchylka 2 mm/m v každém směru.
- ✓ vlasové praskliny vzniklé ve štuce zednického začištění a praskliny v napojení rámu okna na ostění, pokud nebyla při montáži okna použita začišťovací APU lišta.
- ✓ další zásahy nerealizované pracovníky Zhotovitele, které v konečném důsledku ovlivní kvalitu stavebních a montážních prací.

8. Závěrečná ustanovení

Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v Řádu, se přihlíží ke standardům v oblasti otvorových výplní definovaným českou komorou lehkých obvodových pláštěů ČKLOP.

Reklamace zaměření jsou posuzovány podle situace v místě montáže, rozměrů stavebních otvorů, Smlouvy, výměrového listu, montážních a jiných platných směrnic.