REKLAMAČNÍ ŘÁD A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY (verze 1)
společnosti FrameTech s.r.o.
pro
hliníkové výplně otvorů, hliníkové fasády, obklady a oplechování

OBSAH

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

II. DÉLKA A PLYNUTÍ ZÁRUČNÍ DOBY

III. VADY A VADY VÝSLOVNĚ VYLOUČENÉ Z MOŽNOSTI REKLAMACE

IV. ZPUSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE

V. PRUBĚH VYŘÍZENÍ REKLAMACE

VI. ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY REKLAMACÍ

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. Tento reklamační řád (dále též „Řád“) se vztahuje na veškeré dodávky společnosti FrameTech s.r.o., se sídlem Pod Lesem 337, 262 04 Nová Ves pod Pleší, IČ 14350050, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 364375 (dále též „zhotovitel“ nebo „prodávající“) realizované pro objednatele (dále též „kupující“) v rámci podnikatelské činnosti zhotovitele na základě smluvního vztahu založeného mezi zhotovitelem a objednatelem smlouvou o dílo, kupní, příp. jinou smlouvou (dále též „smlouva“), jejímž předmětem je výroba a dodání zboží, výrobků a služeb (dále též „zboží“ či „předmět smlouvy“).
2. Uplatňování práv a odpovědnosti za vady zboží a služeb realizovaných zhotovitelem, u nichž jsou v záruční době uplatňována objednatelem práva z odpovědnosti za vady, stejně jako povinnosti objednatele a zhotovitele po uplatnění nároků objednatele z odpovědnosti za vady, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, jakož i zákonem č. 634/1992 Sb. O ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů, dále pak tímto Řádem, Smlouvou.
3. Aktuální platné znění Řádu je k dispozici na vyžádání. Tištěná podoba aktuálního Řádu je k dispozici ve všech obchodních kancelářích zhotovitele a je nedílnou součástí Smlouvy.

II. DÉLKA A PLYNUTÍ ZÁRUČNÍ DOBY

1. Zhotovitel poskytuje objednateli záruku na zboží v rozsahu záruční doby sjednané ve smlouvě, pokud není uvedena záruční doba ve smlouvě, činí záruční doba120 měsíců.
2. Zhotovitel poskytuje na zboží, které je předmětem smlouvy, záruku pouze za podmínky, že montáž zboží bude provedena zhotovitelem nebo jím autorizovanou montážní firmou.
3. Zhotovitel poskytuje na dílo, které je předmětem smlouvy, záruku pouze za podmínky, že jednou ročně proběhne servisní prohlídka díla. Za termín prohlídky a objednání termínu zodpovídá objednatel. Prvních 63 měsíců jsou servisní prohlídky v ceně díla, zbylých 57 měsíců proběhnou servisní prohlídky dle servisní smlouvy.
4. Záruka ztrácí platnost v případě jakéhokoliv nedohodnutého zásahu objednatele do konstrukce předmětu smlouvy. Záruka také ztrácí platnost v případě, že o dodané prvky nebude řádně pečováno, nebudou užívány v souladu s Návodem k obsluze a údržbě.
5. Počátek plynutí záruční doby je uveden vždy v ustanovení příslušné Smlouvy. není-li počátek plynutí záruční doby uveden, počíná záruční doba plynout prvního dne následujícího po dni předání a převzetí díla Objednatelem.
6. Neposkytne-li Objednatel Zhotoviteli potřebnou součinnost při předání a převzetí díla, Zhotovitel neodpovídá za jakékoli vady dodaného díla vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí objednateli a zhotovitel umožnil
s předmětem smlouvy volně nakládat.
7. Záruční doba končí posledním dnem sjednané doby v 00:00 hod.

III. VADY A VADY VÝSLOVNĚ VYLOUČENÉ Z MOŽNOSTI REKLAMACE

1. Předmět smlouvy má vady, jestliže jeho provedení neodpovídá výsledku určenému ve smlouvě.
2. Zhotovitel odpovídá za vady, jež má zboží v době jeho předání. Objednatel je povinen si předmět smlouvy při předání a převzetí řádně prohlédnout a zkontrolovat jeho množství, jakost a soulad s předmětem kupní smlouvy, či smlouvy o dílo. Nároky z odpovědnosti za případné zjevné vady, které zboží či dílo vykazuje při předání a převzetí je objednatel povinen uplatnit u zhotovitele ihned při předání a převzetí. Zhotovitel neodpovídá za zjevné vady zboží, které mohly být objektivně zjištěny objednatelem již při předání a převzetí, ale objednatel je včas neuplatnil.
3. Zhotovitel odpovídá za vady zboží, na něž se vztahuje záruka za jakost, a to po stanovenou záruční dobu (viz. čl. II Řádu).
4. Za vadu se nepovažuje nutnost seřízení a nastavení prvků, samozavíračů, elektrických zámků. Seřízení proběhne před předáním díla a pak do jednoho roku od předání na základě výzvy Objednatele. Seřízení kování po převzetí předmětu smlouvy není předmětem záruky, tzn. seřízení kování nelze reklamovat.
5. Jako reklamovatelné nemohou být dále uznány zejména vady vzniklé:

a) mechanickým poškozením, neodborným seřízením a nesprávnou manipulací a údržbou po okamžiku předání a převzetí díla způsobené zákazníkem nebo 3. osobami; nedodržení Návodu na obsluhu a údržbu

b) používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku (např. vady projektu a materiálů použitých při

stavbě) a v závislosti na specifických místních podmínkách, prašnost, chemické zatížení, emise a podobně);
c) vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla, přičemž pro účely odpovědnosti za vady se okamžikem předání rozumí také bezdůvodné odmítnutí předání a převzetí díla;
d) neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany zákazníka;
e) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, vichřice, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů, kosmického odpadu a podobně).
f) elektrickým přepětím (spálení součástek), neodborným zapojením
g) dodatečnou montáží prvků na okna, která nejsou dodána zhotovitelem, neodborným zásahem ze strany Objednatele nebo uživatele.
h) 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
i) způsobené dodržením 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,
j) způsobené nevhodným užíváním nebo manipulací, nedodržením návodu k obsluze, příp. zanedbáním doporučené pravidelné péče
k) způsobené poškozením předmětu smlouvy třetí osobou (např. při omítání, zednických pracích, či navazujících stavebních pracích)
l) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. záplavy, požáry, krupobití a podobně).
m) zásahem do konstrukce izolačního skla, kterým dojde k ovlivnění jeho parametrů – např. polepování izolačních skel foliemi apod.
n) zásahem do konstrukce izolačního skla, kterým dojde k ovlivnění jeho parametrů – např. polepování izolačních skel foliemi, umístění zdroje tepla v těsné blízkosti skla, umístění tmavých předmětů v blízkosti skla apod. Ve šech těchto případech může dojít k prasknutí skla vlivem tepelného šoku a poškození nemůže být reklamováno

IV. ZPUSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Reklamaci je nutno uplatnit u zhotovitele písemně na adresu sídla Zhotovitele(za písemnou formu se považuje i uplatnění vad prostřednictvím elektronické pošty na adresu duspiva@frametech.cz), a to bez zbytečného odkladu po zjištění vad na předmětu smlouvy ze strany objednatele. Telefonická reklamace není považována za platně učiněnou.
2. Objednatel je při uplatnění reklamace povinen uvést zejména, nikoliv však výlučně:
   - datum a číslo smlouvy, na základě které reklamaci uplatňuje
   - adresu místa, kde se reklamované zboží nachází
   - adresu a telefonické spojení (popřípadě e-mail) objednatele, popřípadě na kontaktní osobu oprávněnou jednat za objednatele, a to spolu s přiložením písemné plné moci, která takovou osobu k jednání za objednatele zplnomocňuje
   - podrobný popis vad předmětu smlouvy včetně určení, jaké části předmětu smlouvy se vada týká, popřípadě jak se tato vada předmětu díla projevuje,
   - fotodokumentaci vady, pokud je to možné

3. 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.
4. Objednatel je povinen zabezpečit uchování předmětu smlouvy ve stavu ke dni zjištění vady či reklamace, a to až do okamžiku prohlédnutí reklamované vady odpovědným zástupcem zhotovitele, jinak se vystavuje nebezpečí, že uplatněná práva z odpovědnosti za vady (z reklamace) nebudou uspokojena. Objednatel je však povinen po zjištění existence vad na předmětu smlouvy provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod na předmětu smlouvy.

V. PRUBĚH VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Do 5 pracovních dnů od převzetí řádně uplatněné reklamace předmětu smlouvy ze strany objednatele, tzn. reklamace uplatněné písemně obsahující náležitosti specifikované v čl. IV Řádu, zhotovitelem, reklamační technik zhotovitele kontaktuje objednatele, a to ve formě elektronické pošty, popřípadě telefonicky.
2. 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 doporučeně) sdělí ve lhůtě do 10 dnů od převzetí podkladů k reklamaci. Bude-li to možné, sdělení bude specifikaci důvodu o neoprávněnosti reklamace.
3. 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, tj zpravidla v pracovní den ve standardní pracovní době od 7:00 hod do 16:00 hodin, přístup k místu, kde se předmět reklamace nachází, a vytvořit mu odpovídající podmínky pro posouzení oprávněnosti reklamace. Nebude-li tato nezbytná prohlídka v uvedeném termínu umožněna, může dojít k posunutí termínu, kdy zhotovitel započne s případným odstraňováním reklamované vady. V takovém případě se zhotovitel nedostává do prodlení s řešením reklamace, neboť překážka vyvstala na straně objednatele.
4. Předmětem reklamace může být pouze zboží, výrobek či dílo, na kterém se vyskytla vada.
5. Reklamovaná vada bude na místě samém řešena výlučně s objednatelem (popřípadě osobou oprávněnou dle smlouvy za objednatele jednat, popř. osoba, která prokáže prostřednictvím plné moci, že byla k jednání za objednatele objednatelem zplnomocněna). V případech, kdy nelze jednat s objednatelem, předloží tedy osoba přejímající odstranění reklamované vady plnou moc udělenou jí objednatelem. Reklamační technik zhotovitele na místě samém posoudí reklamaci, bude-li to možné, nedostatky předmětu smlouvy rovněž odstraní, popřípadě s objednatelem domluví termín za účelem odstranění vad předmětu smlouvy.
6. V přiměřené lhůtě po provedení kontroly reklamované vady ze strany zhotovitele (příp. jím pověřené osoby) oznámí zhotovitel objednateli, zda reklamovanou vadu uznává, či nikoli. Pokud reklamovanou vadu zhotovitel neuznává, uvede v oznámení důvody.
7. V případě, že zhotovitel reklamovanou vadu uzná, dohodne si s objednatelem termín odstranění reklamované vady, která proběhne bez zbytečného prodlení v termínu, který umožňuje výrobní a organizační proces zhotovitele, tedy v pracovních dnech ve standardní

pracovní době od 7:00 hod. do 16:00 hod. Mimo uvedené termíny je možné odstranit reklamovanou vadu pouze ve výjimečných případech, a to pouze na základě vzájemné dohody objednatele a zhotovitele. V případě, že uvedený termín objednateli nevyhovuje, je oprávněn ustanovit za sebe zástupce, se kterým zhotovitel odstranění reklamované vady v místě předmětu smlouvy vyřídí. 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, dodáním nového díla, příp. poskytnutím slevy z ceny 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. Objednatel bere na vědomí, že 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 s ohledem na dodací lhůty dodavatele jednotlivých komponent. Dohoda o prodloužení lhůty k odstranění reklamované vady musí být obsažena v reklamačním protokolu.

8. Zhotovitel si vyhrazuje právo odepřít přijetí nebo vyřídit řádně učiněnou reklamaci záruční vady, pokud objednatel neprokáže řádné zaplacení celé ceny předmětu smlouvy.

9. 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.

10. Předloží-li objednatel řádně uzavřenou smlouvu a v průběhu reklamačního řízení bude zjištěno, že nastala některá ze skutečností zakládajících oprávnění 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 předmět smlouvy 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.

11. Zhotovitel není povinen uspokojit objednatelem uplatněný nárok z titulu odpovědnosti za vady, pokud je
zvolený nárok neúměrný povaze vady, nebo pokud není objednatelem zvolený nárok z titulu odpovědnosti za vady s ohledem na vadu objektivně realizovatelný.

12. Nárok objednatele na poskytnutí slevy nemůže být proveden nezaplacením ceny díla (kupní ceny) nebo její části ze strany objednatele. Objednatel není oprávněn provádět ani

jednostranný zápočet pohledávek a závazků, ledaže by se jednalo o případ, kdy je dle platných právních předpisů objednatel oprávněn provést jednostranný zápočet.

13. Prodloužení lhůty při vyřízení reklamace je možné z objektivních důvodů. Objednatel informuje zhotovitele a zhotovitel bere na vědomí, že v případech, kdy byla ze strany zhotovitele reklamace uznána za oprávněnou a vada výrobku bude odstraněna výměnou vadného výrobku za nový, je třeba počítat s delší lhůtou dodání, která závisí mimo jiné např. na použitých materiálech atd. O prodloužení lhůty z objektivních důvodů bude objednatel ze strany zhotovitele informován.

VI. ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY REKLAMACÍ

Posouzení oprávněnosti reklamační vady předmětu smlouvy vychází vždy z platných norem ČSN EN, pokud není uvedeno a ujednáno jinak.

A. HLINÍKOVÉ PROFILY
Vyrobeny a zabudovány dle norem ČSN EN 1529 (74 7013), ČSN EN 1530 (74 7012), ČSN EN ISO 7599, ČSN 74 6077, ČSN EN ISO 3668
C. SKLENĚNÉ VÝPLNĚ
Vyrobeny a zabudovány dle ČSN EN 1279-1, ČSN EN 572-8, ČSN EN ISO 12543-6, ČSN EN 1096-1

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v Řádu, se přihlíží k výrobním a montážním standardům v oblasti otvorových výplní.
Reklamace zaměření jsou posuzovány podle situace v místě montáže, rozměrů stavebních otvorů, smlouvy, zaměřovacího listu a cenové nabídky, montážních a jiných platných směrnic.
Ustanovení tohoto reklamačního řádu lze písemně měnit a doplňovat v souladu s platnou právní úpravou ve formě číslovaných vydání Řádu.
V případě rozporu tohoto Řádu se Smlouvou o dílo uzavřenou s objednatelem, mají přednost ustanovení Smlouvy o dílo.

Tento reklamační řád nabyl účinnosti dne 20.12.2022 a počínaje dnem jeho účinnosti zanikají předchozí reklamační ustanovení.

Ing. Miroslav Duspiva
jednatel společnosti