

REKLAMAČNÍ ŘÁD

firmy MH-plast, s.r.o. Humpolec

platnost od 1.4.2010

I. Všeobecná ustanovení

1. Tento reklamační řád se vztahuje na veškeré dodávky ze strany společnosti MH-plast, s.r.o. Humpolec (dále též „Zhotovitel“), jejímž předmětem je zhotovené zboží, včetně montáže (dále též „Dílo“), realizované Zhotovitelem v rámci jeho obchodní činnosti zákazníků (dále též „Objednatel“) na základě smlouvy o dílo (dále též „Smlouva“).
2. 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 závazkového vztahu nevyplývá, že je sjednán v režimu občanského zákoníku.

Aktuální znění Řádu je zveřejněno na internetových stránkách společnosti Zhotovitele (www.mh-plast.cz). Tištěná podoba aktuálního řádu je k dispozici v kanceláři provozovny Zhotovitele na adrese Lnářská 1635, Humpolec.

II. Délka a plynutí záruční doby

1. Záruční doba na plastové prvky vyráběné a dodávané firmou MH-plast, s.r.o.(okna, dveře) činí vždy 60 měsíců. Záruční doba na příslušenství, které není standardně dodáváno s plastovými prvky (žaluzie, venkovní a vnitřní parapety, sítě proti hmyzu, dveřní výplně, lanové ovladače a podobně) činí 24 měsíců. Záruční doba na montážní práce tvořící součást dodávky činí 60 měsíců.
2. V případě, že Zhotovitel nebude provádět montáž Díla, poskytuje zhotovitel na Dílo a jeho jednotlivé části jednotnou záruční doby v délce 24 měsíců.
3. Záruka ztrácí platnost v případě jakéhokoliv nedohodnutého zásahu Objednatele do konstrukce Díla.
4. Řádně uzavřená smlouva mezi Objednatelem a Zhotovitelem, může záruční doby uvedené v článku II., odstavci 1 prodloužit, popřípadě i vyloučit. Stanoví-li příslušná smlouva po dohodě s objednatelům záruční dobu delší či kratší než 60 měsíců (avšak vždy v minimální délce alespoň 24 měsíců, řídí se průběh 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 ostatních otázkách příslušnou smlouvou neřešených se uplatní tento reklamační řád.
5. Není-li počátek běhu záruční doby uveden v příslušné Smlouvě, počíná záruční doba plynout prvního dne následujícího po dni předání a převzetí Díla.

III. Způsob uplatnění reklamace

1. Reklamace se přijímají osobně v kanceláři provozovny na adrese Lnářská 1635, Humpolec. Jakákoliv jiná reklamace není považována za platně učiněnou.

2. Objednatel je při uplatnění reklamace povinen uvést zejména:
 - číslo Smlouvy, na základě které reklamaci uplatňuje
 - adresu místa, kde se reklamované Dílo nachází
 - adresu a telefonické spojení (popř.e-mail)
 - podrobný popis vad Díla včetně určení, jaké části Díla se vada týká, popřípadě jak se tato vada Díla projevuje.

IV .Průběh vyřízení reklamace

1. Do 5 pracovních dnů od převzetí řádně uplatněné reklamace Díla ze strany Objednatel, tzn.reklamace uplatněné písemně obsahující náležitosti specifikované v čl. III. 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 obsahovat specifikaci o neoprávněnosti reklamace.
3. Ve skutkově složitých případech za účelem posouzení oprávněnosti reklamace a následnému zhodnocení reklamace je Objednatel povinen umožnit Zhotoviteli 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.
4. 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.
5. Zhotovitel si vyhrazuje právo odepřít přijetí nebo vyřídít řádně učiněnou reklamaci záruční vady, pokud Objednatel neprokáže řádné zaplacení celé ceny Díla.
6. 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,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. O reklamačním řízení sepíše Zhotovitel s Objednatelem reklamační protokol, podepsaný oběma stranami. Reklamační protokol bude obsahovat zejména následující údaje:
 - Přesnou identifikaci objednatele a Smlouvy
 - datum zjištění vady Objednatelem a datum jejího uplatnění
 - popis vady, která je předmětem reklamace
 - potvrzení o datu ukončení a způsobu vyřízení reklamace (včetně potvrzení o provedení opravy a délce jejího trvání.)
 - důvody vedoucí k zamítnutí reklamace
 - vyčíslení nákladů účtovaných Objednateli v případě, že se jedná o odstranění vady, na kterou nelze uplatnit záruku dle Smlouvy.
8. 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

Objednatel a výhradně na jeho náklady. Z takovéto náklady se považují zejména:

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

V. 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 obluhou, 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. neodborné seřizování a další úkony realizované svépomocí, které zasahují především do konstrukčních částí dodaného Díla).
- e) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. záplavy, požáry, krupobíjí).

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 Objednatel vyzván, nejvíce však 1x po dobu 6-ti měsíců od převzetí Díla Objednatel na své náklady. Jakékoliv další servisní služby po této lhůtě jsou zpoplatněny.

VI. Zvláštní podmínky reklamací

Posouzení oprávněnosti reklamační vady vychází z následujících zásad:

A. PROFILY

- a) estetické (optické), plošné a povrchové vady jsou posuzovány při denním světle ze vzdálenosti 1,5 m po 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).
- b) průhyb bílých i barevných PVC profilů kolmo k rovině je běžný v rozmezí +/- 2 mm na běžný metr délky. Deformace vzniklá zejména u barevných profilů a způsobena rozdílem teplot mezi vnitřním a vnějším klimatem. I při deformaci prvku musí být zachována funkčnost (těsnost a funkce zavírání).
- c) za vadu se nepovažuje znehodnocení profilů vzniklé v důsledku pozdně odstraněné ochranné fólie. Maximální doba pro odstranění fólie po montáži, nebo po převzetí objednaného zboží je 45 dnů.
- d) za vadu nelze považovat stav, kdy budou bílá místa svarů a 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.
- e) výrobní odchylky rozměrů prvků jsou přípustné, jestliže nepřekročí maximální dovolené hodnoty dle následující tabulky (na běžný metr výrobku).

šířka a výška rámu a křídel	+/- 3,0 mm
tloušťka a šířka jednotlivých profilů použitých pro výrobu oken a dveří	+/- 1,0 mm
rozdíl délek úhlopříček křídel a rámu pravoúhlých oken a dveří	+/- 3,0 mm
přesah křídla přes rám po celém obvodu křídla	+/- 2,0 mm

B. TĚSNĚNÍ

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

C. SKLENĚNÉ VÝPLNĚ

Za závadu izolačního dvojskla 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 dvojskla 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.
- mezisklení příčky – klepání mřížek při manipulaci s okny, dveřmi nebo „drnčení“ např. při projíždění těžkých automobilů po blízké komunikaci není za závadu a vyplývá to z technologie výroby a použitých materiálů.

D. 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 mezi lamelami a zasklívací lištou, pokud nepřesahuje max.připustnou 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.

E. VNĚJŠÍ A VNITŘNÍ 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 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.

F. SÍŤE PROTI HMYZU

Za závadu sítě proti hmyzu se nepovažuje:

- běžná opotřebení výrobku (odření laku, deformace profilu rámu sítě, ztráta funkčnosti upevňovacích

- kolíčků, nevhodnou manipulací a podobně) v případě, že nebyly reklamovány při přidání díla.
- b) vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům
 - c) vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné manipulace instalace.
 - d) netěsnost sítě do velikosti spáry 1 mm mezi rámem sítě a dosedací plochou prvku.

G. STAVEBNÍ A MONTÁŽNÍ PRÁCE

- a) Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných Zhotovitelem, v případě řádného uzavření Smlouvy 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).
- b) Provádí-li stavební a montážní práce jiný dodavatel než firma MH-plast,s.r.o., nelze jako reklamace uznat žádné vady takto realizovaných prací.
- c) Jako reklamace dále není možno uznat následující zásahy:
 - odstranění podkladových profilů či vyrovnávacích podložek
 - odstranění kotvicích prvků
 - další zásady nerealizované pracovníky firmy MH-plast, s.r.o. A v konečném důsledku způsobilé ovlivnit kvalitu staveních a montážních prací
 - zatékání přes ostění
 - dilatace materiálu

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, montážních a jiných platných směrnic.

Ustanovení tohoto reklamačního řádu lze písemně měnit a doplňovat v souladu s platnou právní úpravou ve formě číslovaných dodatků k Řádu.

Řád se stává účinným ke dni 1.1.2009

Schválil dne 31.3.2010 Havel Miloš – jednatel firmy