

**ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD  
PRO PLASTOVÉ 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. Plastové 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 Finstal s.r.o. (dále jen „Finstal s.r.o.“) všem jejím zákazníkům (dále jen „zákazníci“) se řídí právním řádem České republiky, a to zejména předmětnými ustanoveními zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, jakož i zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
2. Pro posouzení toho, který z uvedených právních předpisů je nutno na průběh reklamačního procesu aplikovat, je vždy rozhodný typ konkrétní smlouvy uzavřené se zákazníkem (smlouva o dílo či kupní smlouva podle občanského nebo obchodního zákoníku). Zákon na ochranu spotřebitele se však aplikuje na každou reklamaci z obchodní situace, v níž zákazníkem byla fyzická či právnická osoba nakupující výrobky a služby od společnosti Finstal s.r.o. za jiným účelem než za účelem podnikání s nimi (např. další prodej nebo montáž).
3. Tento reklamační řád upravuje podmínky a rozsah záruky poskytované obchodní společností Finstal 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.
4. Pokud je součástí zboží a služeb dodaných obchodní společností Finstal s.r.o. originální záruční list výrobce nebo distributora, pak je zákazník povinen respektovat pokyny uvedené na daném záručním listu daného zboží.
5. Tento reklamační řád je nedílnou součástí každé smlouvy uzavřené mezi obchodní společností Finstal 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.
6. Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je zveřejněno na internetových stránkách obchodní společnosti Finstal s.r.o. (<http://www.finstal.cz>), přičemž v tištěné podobě je k dispozici rovněž v sídle společnosti Finstal s.r.o.

## II. Délka a plynutí záruční doby

1. Záruční doba na plastové prvky dodávané obchodní společností Finstal s.r.o. činí vždy 60 měsíců. Záruční doba na příslušenství, které není standardně dodáváno s plastovými prvky (žaluzie, rolety, sítě proti hmyzu, dveřní výplně, vnitřní a venkovní parapety) činí 24 měsíců. Záruční doba na montáž plastových prvků činí 60 měsíců, na montáž doplňků (žaluzie, rolety, sítě proti hmyzu, dveřní výplně, vnitřní a venkovní parapety) je záruční doba 24 měsíců, na provedené zednické práce pak 36 měsíců. Zárukou přejímá obchodní společnost Finstal 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 podle odstavce 1 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 Finstal s.r.o.
3. Řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a obchodní společností Finstal s.r.o. může záruční doby uvedené v odstavci 1 prodloužit, popřípadě i vyloučit. Stanoví-li příslušná smlouva po dohodě se zákazníkem záruční dobu delší či kratší než 60 měsíců (avšak 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 Finstal 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 plastových prvků zákazníkem, který je shodný s datem uskutečnění zdanitelného plnění dle dodacího listu či předávacího protokolu ke konečné faktuře vystavené mezi obchodní společností Finstal 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 Finstal s.r.o. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla nebo při předání a převzetí objednaných plastových prvků, obchodní společnost Finstal 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 Finstal s.r.o. přijato k uplatnění reklamace nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby.

### III. Vady vyloučené z možnosti reklamace

1. Obchodní společnost Finstal 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 plastových prvků v souladu s doporučenými montážními postupy a také s doporučeními obchodní společnosti Finstal 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 Finstal s.r.o. (<http://www.finstal.cz>)

4. Záruka se nevztahuje na závady vzniklé:

a) vlastním zaviněním zákazníkem nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových prvků 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 Finstal 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 plastových prvků 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 Finstal 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**

Informace týkající se zvláštních podmínek reklamací společnosti Finstal s.r.o. poskytuje v souladu s ust. §8 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů („Zákon klamání spotřebitele“).

1. Obchodní společnost Finstal 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.

2. Obchodní společnost Finstal s.r.o. posoudí oprávněnost reklamací a podle povahy vady výrobku rozhodne o způsobu jejího řešení. Zákazník je povinen poskytnout obchodní společnosti Finstal 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 Plastové profily (rámy a křídla)**

1. Záruka se vztahuje výhradně na vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání plastového profilu 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 1 m 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) odchylky od přímosti profilů jsou přípustné do 1 mm na 1 m délky. Toto se vztahuje i na rozměr přes úhlopříčku zabudovaného prvku.

e) Průhyb PVC profilů kolmo k rovině okna je běžný v rozmezí + 1,9 mm na běžný metr délky profilu pro bílé profily, u barevných je povolený průhyb + 3,8 mm. Tento průhyb je pouhým okem prakticky nerozeznatelný a je odvozen od malé tepelné vodivosti PVC profilů.

f) Na svarech v rozích platových prvků nesmí být vidět zbytky otřepení kaširovací fólie nebo (v případě profilů s kašírem 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.

g) Výrobní tolerance výšky, šířky, tloušťky a pravouhlosti dveřních křídel odpovídá podle ČSN EN 1529 (74 7013) v definovaných parametrech minimálně třídě tolerance 1 (výška/šířka + 2,0 mm, tloušťka + 1,5 mm). Výrobky nemusí zde uvedenou normu splňovat, jestliže byly v rámci výroby provedeny na žádost zákazníka operace ovlivňující směrodatné rozměry - drážkování, speciální povrchové úpravy a podobně.

h) Výrobní tolerance celkové a místní rovinnosti dveřních křídel odpovídá podle ČSN EN 1530 (74 7012) minimálně třídě tolerance 1 (mezí odchylky zkroucení a podélného průhybu do 10 mm, příčného průhybu 6 mm a místní rovinnosti 0,6 mm). Uvedené parametry však podle citované normy platí jen pro dveřní křídla dodávaná bez zárubní, resp. nezávisle na nich, a netýkají se dveřních křídel z dveřních kompletů.

## IV.2 Skleněné výplně

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 tlouštěk, 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 DVOJSKEL

Uvnitř izolačního dvojskla 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 dvojskla po montáži ocitnou v jiných podmínkách /změněná teplota, tlak vzduchu/, dochází nevyhnutelně ke vzniku rozdílu mezi tlakem uvnitř dvojskla a vnějším tlakem. Výsledkem tohoto rozdílu je tlak na skleněnou tabuli v dvojskle, jehož důsledkem je nevelké prohnutí skla. Na příklad, v letním období, kdy teplota izolačních dvojskel vzrůstá na 300°C neb více - plyn uvnitř skel se rozpíná a jeho tlak roste. Tento tlak působí na skleněné tabule izolačního dvojskla, které se nepatrně prohýbají směrem ven. V zimním období dochází k opačnému jevu, který spočívá v průhybu skel dovnitř následkem poklesu tlaku uvnitř izolačního dvojskla, který je způsoben poklesem teploty v dvojskle.

### 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 rozdílných 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.

## ZAMLŽENÍ MEZIPROSTORU U SPECIÁLNÍCH SKEL

Záruční doba se nevztahuje na vznik kondenzátu vodních par v meziprostoru izolačních dvojskel, 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, chodopaková, ohýbaná, vyboulená a podobně).

## 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 zamlženém skle. Při běžném použití, na suchém skle, není vidět.

## DEKORAČNÍ PRVKY MONTOVANÉ UVNITŘ DVOJSKEL

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

## PRASKÁNÍ SKLA

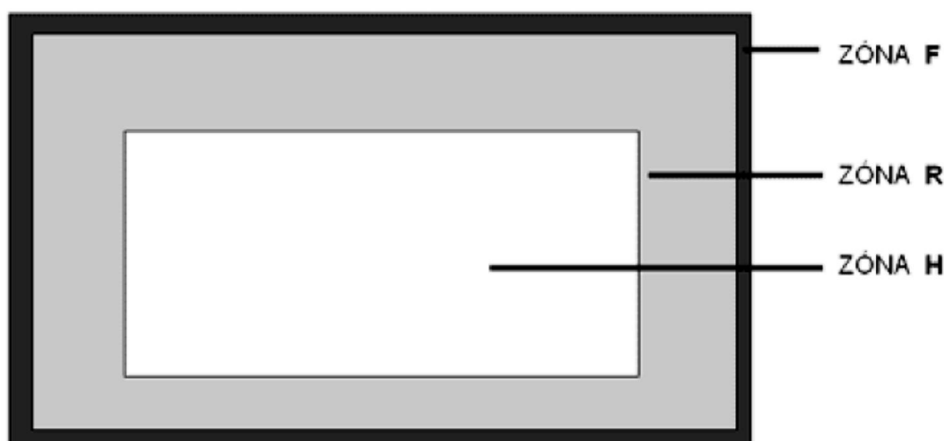
Sklo patří mezi křehké materiály, u kterých nedochází k plastické deformaci. Po překročení meze odolnosti okamžitě praská. Praskání je způsobeno působením mechanického a tepelného pnutí na sklo, které překračuje hodnotu přípustnou pro daný formát. Znamená to, že pokud bylo dané sklo dodáno zákazníkovi v celku a k prasknutí skla došlo během montáže nebo 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 projevíly během úkonů spojených s výrobou izolačních dvojskel. V případě, kdy způsob použití skla může způsobit zvýšené pnutí, doporučuje se provést nezbytné výpočty pevnosti za účelem správného výběru tloušťky a druhu skla.

## ODLIŠNOST BAREV SKLA

Některá skla mohou zdánlivě vykazovat tmavší odstíny - velmi mírně, téměř nezatelně 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 skel u plastových prvků

Hodnotí se ze vzdálenosti 1 m při takovém úhlu pohledu, jakým je předpokládáný pohled používání plastového prvku:



- F - zóna drážky: šířka 18 mm od hrany skla  
R - okrajová zóna: plocha 10 % celkové šířky a výšky  
H - hlavní zóna: velmi přísné hodnocení  
Rozměry zóny R + H se u lepeného skla zvyšují o 50 %.

Zóna	Přípustný charakter vad pro danou zónu
F	<ul style="list-style-type: none"><li>- venku ležící ploché poškození okrajů a mušle, jež neovlivňují pevnost skla a nepřekračují šířku okrajových spojení</li><li>- uvnitř ležící mušle bez volných střepin, které jsou vyplněny těsnící hmotou</li><li>- bodové a plošné zbytky včetně škrábanců neomezeně</li></ul>
R	<p><b>Uzavřeniny, bubliny, body a fleky:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- plocha tabule do 1 m<sup>2</sup> plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm</li><li>- plocha tabule nad 1 m<sup>2</sup> plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm</li></ul> <p><b>Zbytky bodové v prostoru mezi tabulemi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- plocha tabule do 1 m<sup>2</sup> plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm</li><li>- plocha tabule nad 1 m<sup>2</sup> plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm</li></ul> <p><b>Plošné zbytky z výroby na hliníkovém rámečku:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- max. 1 ks o plošném rozsahu menším než 3 cm<sup>2</sup></li></ul> <p><b>Škrábance:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 90 mm</li><li>- délka jediného škrábance: max. 30 mm</li></ul> <p><b>Vlasové škrábance:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- není povoleno jejich nahromadění</li></ul>
H	<p><b>Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- plocha tabule do 1 m<sup>2</sup>: max. 2 vady o průměru menším než 2 mm</li><li>- plocha tabule nad 1 m<sup>2</sup>: max. 3 vady o průměru menším než 2 mm</li><li>- plocha tabule nad 2 m<sup>2</sup>: max. 5 ks vad o průměru menším než 2 mm</li></ul> <p><b>Škrábance</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 45 mm</li><li>- délka jediného škrábance: max. 15 mm</li></ul> <p><b>Vlasové škrábance</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- není povoleno jejich nahromadění</li></ul>
R+H	<p><b>Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:</b></p> <p>Průměr 0,50 - 1,00 mm - přípustné bez omezení mimo nahromadění (Nahromadění: v kruhové ploše o průměru 20 cm se vyskytují max. 4 vady.)</p>



## Doporučení ohledně skladování izolačních dvojskel

Jednoduchá skla a izolační dvojskla je třeba skladovat v krytých, suchých, větraných místnostech, chráněná před přímým účinkem slunečních paprsků a atmosférických srážek. Konstrukce stojanů by měla zaručit rovné opěru a podepření skel o příčky stojanu. Sklo se nesmí přímo dotýkat kovových nebo jiných tvrdých materiálů. Spodní příčky stojanu podepírající sklo, by měly tvořit pravý úhel s lištami opěry stojanu. Konstrukce stojanu by měla zaručit odchytku skla od svislice pod úhlem 5-70. Součásti stojanů, které se přímo dotýkají skla, by měly být obloženy amortizačním materiálem, např. gumou nebo dřevem tak, aby bylo vyloučeno případné poškození skla.

## Doporučení ohledně silikonů používaných při montáži izolačních dvojskel

Na trhu stavebního materiálu jsou nabízeny různé silikonové těsnící hmoty pro použití během montáže izolačních dvojskel do okenních ráků nebo pro utěsnění izolačních dvojskel osazených v rámech. Hmoty tohoto druhu v sobě obsahují velké množství neznámých rozpouštědel nebo plastifikátorů, které se vylučují během vytvrzování silikonů a agresivně reagují s hmotou použitou jako vnější utěsnění při výrobě izolačního dvojskla. Jsou známy případy, kdy během několika dní může dojít k úplnému rozkladu hmoty, která utěsňuje izolační dvojsklo, a jeho dehermetizaci. Proto je třeba při výběru montážních a těsnících hmot dodržet patřičnou opatrnost a používat pouze takové hmoty, jejichž vhodnost pro styk se skleněnou tabulí je zaručena jejich výrobcem.

Nezávisle na tom je třeba při montáži izolačních dvojskel dodržovat následující pokyny:

- silikon nebo montážní lepidla používaná při sklení nesmí být v přímém kontaktu s těsněním izolačního dvojskla;
- podložky a kostky používané při osazení skel musí být vyrobeny z materiálů, které nereagují s utěsněním, např. z polyamidu, polypropylenu, polyethylenu;
- hloubka těsnící spáry nesmí být větší než 10 mm;
- je třeba zajistit odvětrání oblasti polodrážky okna vzhledem k uvolňování těkavých, agresivních chemických sloučenin během vytvrzování jednosložkových hmot;
- za účelem omezení hloubky spár používat výplňové materiály, které nereagují s utěsněním skel, např. polyethylenové provazy s uzavřenými póry. Nepoužívat impregnované výplňové materiály ani materiály s otevřenými póry.
- pokud způsob montáže skel nezaručuje zakrytí zvenčí hrany izolačního dvojskla do hloubky alespoň 12 mm a tím pádem existuje možnost vystavení utěsnění izolačního dvojskla přímému dlouhodobému působení slunečních paprsků, je třeba o tom informovat obchodní společnost Finstal s.r.o. již ve fázi předkládání objednávky na skla. Izolační dvojsklo, které má být vystaveno při používání takovým podmínkám, bude pak vyrobeno s použitím speciálního, dvousložkového silikonu jako těsnící hmoty. U tradičního způsobu 4-hranného upevnění skel v dřevěných, PVC a hliníkových profilech nejsou takové změny nutné.

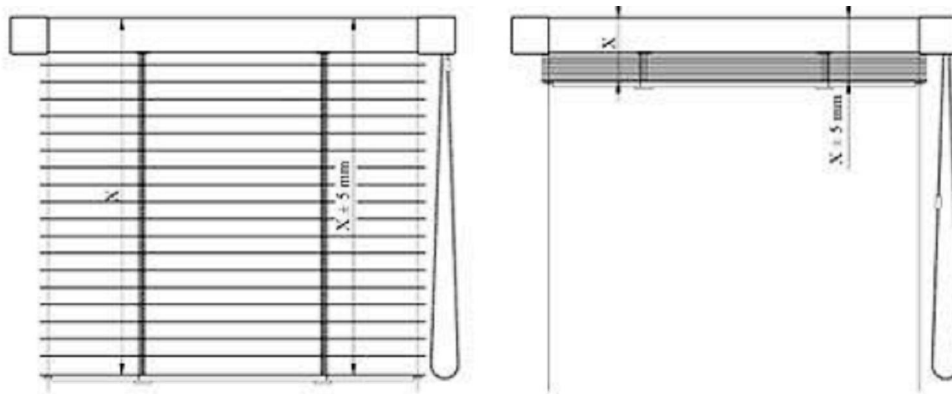
## IV.3 Žaluzie

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  $\pm 5$  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 kolíků 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 Finstal 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 Finstal s.r.o., nelze jako reklamace uznat žádné vady takto realizovaných prací.

3. Jako reklamace dále není možno uznat následující zásahy:

- odstranění podkladových profilů či vyrovnávacích podložek

- odstranění kotvicích prvků;

- další zásahy nerealizované pracovníky společností Finstal s.r.o. a v konečném důsledku způsobilé ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací.

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

1. Společnost Finstal 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 Finstal 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 Finstal 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 Finstal 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 Finstal s.r.o. jsou výslovně oprávněny pověřené osoby uvedené v příslušné smlouvě o dílo.

4. Nestanoví-li řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností Finstal s.r.o. anebo jiná výslovná dohoda se zákazníkem něco jiného, rozhodne příslušný pověřený pracovník společnosti Finstal s.r.o. dle ustanovení článku I tohoto reklamačního řádu o reklamaci ihned, jinak (ve skutkově složitých případech) nejpozději do 5 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 Finstal 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.

6. O každé reklamaci (záruční vadě) je sepisován reklamační protokol, který podepisuje pracovník společnosti Finstal s.r.o. (zpravidla servisní nebo reklamační technik) a zákazník nebo jeho oprávněný

zástupce. Lze-li vadu, jejíž reklamace byla uznána, 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 Finstal 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 Finstal s.r.o. nabývá účinnosti dnem 1.1.2009.
2. Tento reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance společnosti Finstal 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 Finstal 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 1.1.2009 byl řádně schválen vedením společnosti Finstal s.r.o.

Ing. Petr FABÍK, jednatel společnosti

Peter KRŠKA, jednatel společnosti