Reklamační řád a záruční podmínky společnosti ALGLAS s.r.o.

Obsah

Obsah 1
1. Uplatňování reklamací 2
2. Náležitosti uplatnění reklamace 2
3. Délka a plynutí záruční doby 2
4. Průběh a odstraňování reklamace 3
5. Vady vyloučené z možnosti reklamace 4
6. Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací 5
7. Posuzování profilů – fasád, rámů a křídel okem a dvěří 5
8. Skleněné výplně 6
9. Dveřní ozdobné výplně 7
10. Vnitřní a venkovní parapety 8
11. Sítě a proti hmyzu 8
12. Žaluzie 8
13. Instalační práce 8
14. Všeobecná a závěrečná ustanovení 9

1. Uplatňování reklamací

1.1. Společnost ALGLAS s.r.o. přijímá reklamace těmito prokazatelnými způsoby:

a) e-mailem na adrese: servis@alglas.eu;
b) dopisem na adresu sídla společnosti ALGLAS s.r.o. uvedenou níže, přičemž se doporučuje zaslání doporučeným dopisem;
c) datovou schránkou společnosti ALGLAS s.r.o.; identifikátor datové schránky: fdjrvwu;
d) osobně v sídle společnosti ALGLAS s.r.o.

1.2. Identifikační údaje společnosti ALGLAS s.r.o.:

a) Obchodní firma: ALGLAS s.r.o.
b) Sídlo: Trnitá 491/3, 602 00 Brno
c) IČO / DIČ: 04929292 / CZ04929292
d) Datová schránka: ***fdjrvwu***
e) společnost je zapsána v OR vedeném KS v Brně, sp. zn. C 92670

2. Náležitosti uplatnění reklamace

2.1. Reklamace musí obsahovat zejména tyto údaje:

a) číslo smlouvy o dílo nebo jiné smlouvy, z níž reklamované plnění vyplývá;
b) kopii závěrečného protokolu o předání díla, případně datum předání díla nebo výrobku;
c) přesnou adresu místa, kde se nachází reklamovaný výrobek, prvek nebo dílo;
d) datum zjištění reklamované vady;
e) kontakt na osobu uplatňující reklamaci;
f) co nejpřesnější údaje k reklamované vadě, zejména označení konkrétní části zakázky, číslo pozice, přesné umístění v rámci stavby, patro, popis projevu vady, její rozsah a okolnosti, za nichž se vada projevuje;
g) fotografie, videa a případně další dokumenty nápomocné k řádnému posouzení reklamace.

2.2. Bez výše uvedených údajů nelze reklamaci řádně posoudit. Reklamace bude přijata po doplnění všech údajů potřebných k identifikaci vady a jejímu odstranění.

3. Délka a plynutí záruční doby

3.1. Není-li ve smlouvě, záručním listu, předávacím protokolu nebo právním předpise stanoveno jinak, záruční doba na stavební prvky a provedené práce dodávané společností ALGLAS s.r.o. činí 24 měsíců.

3.2. Pokud smlouva uzavřená mezi zákazníkem a společností ALGLAS s.r.o. upravuje záruční dobu, práva z vadného plnění nebo podmínky reklamace odlišně od tohoto reklamačního řádu, má přednost konkrétní smluvní ujednání. V otázkách, které příslušná smlouva neřeší, se použije tento reklamační řád.

3.3. Záruční doba sjednaná ve smlouvě v délce převyšující dobu, po kterou je ALGLAS s.r.o. zavázána z obecné úpravy práv z vadného plnění, se po celou dobu svého trvání řídí uzavřenou smlouvou.

3.4. .U smlouvy o dílo, zejména v případě provádění montážních a instalačních prací, začíná záruční doba běžet dnem protokolárního předání a převzetí díla, není-li sjednáno jinak.

3.5. Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty. Reklamace zboží, stavebních prvků a prací musí být oznámena nejpozději v poslední den sjednané záruční doby. Datem přijetí reklamace

se rozumí den, kdy společnost ALGLAS s.r.o. reklamaci prokazatelně obdržela některým ze způsobů uvedených v článku 1 tohoto reklamačního řádu.

3.6. Společnost ALGLAS s.r.o. může reklamaci odmítnout, pokud ji k tomu opravňuje zjištění skutečností podle příslušné smlouvy, tohoto reklamačního řádu nebo právních předpisů. Taková reklamace může být odstraněna pouze po písemné dohodě se zákazníkem, a to na náklady zákazníka.

3.7. Zákazník je povinen poskytnout společnosti ALGLAS s.r.o. včas a v potřebném rozsahu součinnost nezbytnou k předání a převzetí díla nebo k posouzení a vyřízení reklamace. Nedostaví-li se zákazník bez závažného důvodu k převzetí dokončeného díla, vyzve jej ALGLAS písemně k převzetí v dodatečné lhůtě 3 dny. Marným uplynutím této lhůty se dílo považuje za předané a převzaté. Zákazník, který neposkytne společnosti ALGLAS s.r.o. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla nebo při posuzování reklamace, odpovídá za následky neposkytnutí této součinnosti a ALGLAS není v prodlení v rozsahu, v němž neposkytnutí součinnosti znemožnilo nebo zdrželo posouzení či vyřízení reklamace. Tím nejsou dotčena práva zákazníka z vadného plnění.

4. Průběh a odstraňování reklamace

4.1. O každé přijaté reklamaci je sepsán reklamační protokol nebo jiné písemné potvrzení o uplatnění reklamace a zákazník je o přijetí reklamace informován. Od přijetí řádně uplatněné reklamace začíná běžet reklamační lhůta podle tohoto článku.

4.2. Pokud je reklamovaný výrobek již zabudován a nemůže být proto fyzicky předán k posouzení reklamace v sídle společnosti, provede reklamační technik posouzení reklamace v místě plnění obvykle do 10 pracovních dnů od řádného nahlášení reklamace a poskytnutí potřebné součinnosti zákazníka.

4.3. Na místě plnění reklamační technik stanoví způsob dalšího postupu. V případě uznání reklamace může technik reklamaci bezplatně odstranit na místě a provést písemný záznam o odstranění reklamace. Pokud reklamaci na místě neodstraní, provede záznam o zjištěném stavu a předá jej reklamačnímu oddělení společnosti ALGLAS s.r.o. k dalšímu řešení.

4.4. Uznané záruční vady budou odstraněny zejména následujícími způsoby:

a) opravou vadných částí výrobků nebo výměnou výrobků, jsou-li vady opravitelné;
b) poskytnutím přiměřené slevy z ceny reklamovaného výrobku, pokud vady nejsou opravitelné, avšak nebrání užívání díla;
c) poskytnutím přiměřené slevy na výrobek, který není dodán ve sjednané specifikaci, rozměrech nebo kvalitě, pokud si jej zákazník přeje ponechat;
d) výměnou vadného výrobku za nový, jestliže vady současně brání užívání díla a jsou neopravitelné.

4.5. Slevy uvedené v odstavci 4 jsou možné pouze do výše 10 % z celkové ceny neshodných prvků nebo částí výrobků, není-li dohodnuto jinak nebo není-li kogentním právním předpisem stanoveno jinak. Poskytnutí slevy se považuje za kladné vyřízení reklamace v rozsahu vady, za kterou byla sleva poskytnuta, a Zákazník není oprávněn tutéž vadu znovu reklamovat.

4.6. Pokud smlouva uzavřená mezi zákazníkem a společností ALGLAS s.r.o. nestanoví jinak, rozhodne o reklamaci reklamační oddělení společnosti bez odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne nahlášení vady při osobním předání reklamovaného výrobku nebo do 30 dnů od posouzení reklamace v místě plnění od reklamačního technika.

4.7. V případě, že doba dodání nového zboží nebo příslušenství je delší než 30 dnů, zejména z důvodu nadstandardních barev, speciálního skla, atypického prvku nebo nutnosti výroby nového výrobku, navrhne servisní a reklamační oddělení společnosti ALGLAS s.r.o. jiný termín

odstranění reklamace. S tímto termínem bude zákazník písemně seznámen; u spotřebitele se postup použije jen v rozsahu dovoleném právními předpisy.

4.8. Není-li reklamace oprávněná, je společnost ALGLAS s.r.o. oprávněna požadovat po zákazníkovi úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením neoprávněné reklamace. Náklady zahrnují zejména cenu zboží dle ceníku, dopravu ve výši 20 Kč/km, práci servisního technika ve výši 850 Kč bez DPH za každou započatou hodinu a případně další související náklady, zejména poštovné, znalecké posudky, správní a soudní poplatky; uvedené se použije v rozsahu přípustném podle příslušné smlouvy a právních předpisů.

5. Vady vyloučené z možnosti reklamace

5.1. Reklamované vady nemohou být uznány, pokud vzniknou zejména některou z níže uvedených příčin, není-li prokázáno, že za vznik vady odpovídá společnost ALGLAS s.r.o., a není-li kogentním právním předpisem stanoveno jinak:

a) nesprávnou nebo neodbornou manipulací s výrobkem;
b) nedodržením návodu k obsluze a údržbě nebo užíváním díla v rozporu s ním;
c) zanedbáním potřebné nebo pravidelné údržby;
d) běžným nebo nadměrným opotřebením;
e) vlivem vad stavební konstrukce;
f) stavební nepřipraveností v době montáže;
g) nesprávným čištěním;
h) neodborným nebo nešetrným zacházením;
i) poškozením jinou osobou než společností ALGLAS s.r.o. nebo osobou jí pověřenou;
j) neodbornou montáží po předání a převzetí stavebních prvků; neodbornou montáží se rozumí zejména případ, kdy montáž neprováděla společnost ALGLAS s.r.o. nebo osoba či společnost pověřená společností ALGLAS s.r.o.;
k) neodborným zásahem zákazníka nebo třetí osoby, včetně svépomocí realizovaných zásahů do konstrukčních částí prvků nebo změnou dodané konfigurace prvků, zejména změnou zámků či kování;
l) vlastním nebo cizím zaviněním po předání a převzetí díla, zejména při dalších navazujících stavebních pracích, při mytí oken nebo při následné montáži dalšího příslušenství; tím se rozumí také vady vzniklé po odmítnutí předání a převzetí díla zákazníkem;
m) mechanickým poškozením, neodborným seřízením nebo nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla;
n) mechanickým poškozením, neodbornou manipulací nebo jiným zásahem u již zabudovaných (nainstalovaných) výrobků před okamžikem předání a převzetí díla, pokud k poškození došlo ze strany zákazníka nebo třetích osob;
o) používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku, zejména vady projektu a materiálů použitých při stavbě, nebo v závislosti na specifických podmínkách v místě zabudování, zejména zvýšené prašnosti, vlhkosti, emisích a obdobných vlivech;
p) poškozením v důsledku událostí, které mají původ ve vyšší moci, zejména požárem, záplavou, zemětřesením, kroupami, spady popílků, kosmickým spadem nebo obdobnými událostmi;
q) ovlivněním povrchu profilů vlivem ochranné pásky vzniklým jejím působením po dobu delší než 3 měsíce od provedení montáže; ochranná páska slouží pouze jako ochrana před mechanickým poškozením profilů během výroby a montáže.

5.2. Jako reklamace nemohou být uznány vady příslušenství nebo subdodávek, které nejsou vyráběny společností ALGLAS s.r.o. a jsou dodávány se stavebními prvky, pokud vznikly ze stejného důvodu jako vady stavebních prvků uvedené v odstavci 1 tohoto článku.

5.3. Za reklamovatelné vady nelze považovat takové vady, které vzniknou před montáží, během montáže nebo po montáži a za které byla zákazníkovi po dohodě se zákazníkem poskytnuta sleva.

5.4. Jako vadu nelze uznat rosení skel, rámů, křídel, kování, doplňků a příslušenství zevnitř místnosti nebo zvenčí. Jedná se o fyzikální jev způsobený místními podmínkami.

5.5. Nelze uznat za vadu, že předmět reklamace neodpovídá parametrům stanoveným pro jiné obdobné typy výrobků.

6. Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací

6.1. Informace týkající se zvláštních podmínek reklamací poskytuje společnost ALGLAS s.r.o. v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a dále v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

7. Posuzování profilů – fasád, rámů a křídel okem a dveří

7.1. Posuzování profilů se provádí zejména podle Směrnice České komory lehkých obvodových plášťů S 01/2011, revize 3 (08/2023), „Normativní metodický postup pro posuzování a klasifikaci přesnosti osazení, vzhledu a kvality výplní stavebních otvorů, částí lehkých obvodových plášťů a obkladů provětrávaných fasád“ (dále jen „**Směrnice ČKLOP S 01/2011**“), a to v aktuálním znění dostupném u České komory lehkých obvodových plášťů.

7.2. Reklamovatelné jsou pouze zjevné vady, které brání plnohodnotnému použití profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Při hodnocení vlastností vzhledu, tedy optických vad, je rozhodující přímý pohled na pohledovou plochu odpovídající běžnému užívání v konkrétním prostoru. Posuzování se provádí z přiměřené pohledové vzdálenosti, která činí u vnějších ploch 5 metrů a u vnitřních ploch 3 metry. Hodnocení vnějších ploch se provádí při rozptýleném denním světle, nikoliv při přímém slunečním svitu; vnitřní plochy se posuzují při běžném difuzním osvětlení z přirozeného pozorovacího úhlu. Při vzhledovém hodnocení je nutné vycházet z principu nepředpojatého pozorovatele, bez upoutávání pohledu na konkrétní, předem definovaná nebo označená místa. Umísťování navigačních nebo jinak pohled upoutávajících značek je nepřípustné. Předmětem optického hodnocení je stavební výrobek, nikoliv bytový doplněk.

7.3. Výše uvedenou Směrnici ČKLOP S 01/2011 pro posouzení reklamovaných vad doplňují následující zásady; pokud jsou s touto směrnicí v rozporu, platí přednostně tyto zásady:

a) Barevné odchylky na místech technologicky opravovaných nebo zpracovávaných, například místa po odstraněných přetocích svárů, nelze považovat za vadu, pokud odpovídají technologickým možnostem provedení opravy. Úprava těchto míst je technologickou nutností a není možné vždy dosáhnout úplné shody s původním potiskem nebo nástřikem. Oprava určeným opravným lakem je přípustná i tehdy, pokud se odstín pouze přibližuje laku použitému na dekoru či nástřiku, případně pokud mírně prosvítá barva nosného profilu.

b) Těsnost dveří se posuzuje pouze v uzamčeném stavu na dva západy, kdy je křídlo řádně přitaženo k rámu celkovým vysunutím bezpečnostních trnů či jiných zajišťovacích kamenů. Za vadu se nepovažuje netěsnost dveří v zavřeném, avšak nezamčeném stavu. U vchodových plastových dveří je nutné dveře zamykat otočením klíče do pozice zamknuto, nikoliv pouze zaskočením střelky; jinak může dojít k prohnutí křídla vchodových dveří a prohnutí křídla nelze uplatňovat jako reklamaci.

c) Za reklamaci se nepovažuje nutnost běžného seřízení a nastavení oken a dveří, stejně jako obdobné seřizovací a nastavovací práce Vyžádá-li si zákazník provedení tohoto seřízení společností ALGLAS s.r.o., jedná se o placený servisní zásah, který bude proveden na základě samostatné objednávky, jejíž přílohou bude cenová nabídka, a účtován v souladu s touto cenovou nabídkou, případně podle aktuálně platného ceníku ALGLAS..

8. Skleněné výplně

8.1. Posuzování vad skleněných výplní se provádí zejména podle Směrnice ČKLOP S 01/2011, a to v aktuálním znění. Za reklamační vady, tj. za nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu, se nepovažují zejména následující skutečnosti:

a) Výskyt interferencí - křížení nebo průnik světelného toku. Tato vlastnost se projevuje ve formě spektrálních barev. Interference jsou charakteristickým jevem při překrývání dvou a více světelných vln a jejich setkání v jednom bodě. Vznikají náhodně podle postavení pozorovatele ke sklu a nelze je nijak ovlivnit.

b) Efekt dvojskel. Izolační sklo má mezi tabulemi uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování plastových nebo hliníkových prvků s dvojskly mohou vznikat při náhlých změnách teploty nebo tlaku vzduchu krátkodobá konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí, a tím i optická zkreslení. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek.

c) Zamlžení meziprostoru u speciálních skel. Záruční doba se nevztahuje na vznik kondenzátu vodních par v meziprostoru dvojskla či trojskla, která jsou tvořena alespoň jedním speciálním sklem. Speciálním sklem se rozumí takové sklo, které svou povrchovou úpravou, nerovností profilu nebo nevyhovujícím chemickým složením zamezí dokonalému utěsnění spoje rámečku a povrchu tabule skla; za tato skla se považují zejména skla ornamentní, vitrážová, chodopaková, ohýbaná, vyboulená a obdobná.

d) Kondenzace na vnějších plochách (rosení). Výskyt kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určen hodnotou součinitele tepelného prostupu, vlhkostí vzduchu a vnější teplotou. Jeho výskyt je častější při omezené cirkulaci vzduchu způsobené slabým či žádným větráním, záclonami, staženými žaluziemi a podobně. Při naměřené vzdušné vlhkosti v místnosti nad 50 % se pravděpodobnost vzniku kondenzace vzdušné vlhkosti na vnitřní straně skel výrazně zvyšuje. U izolačních skel s vysokou tepelnou izolací se může krátkodobě vytvořit rosa i z venkovní strany skla, zejména při vysoké vnější vlhkosti vzduchu a teplotě vzduchu vyšší než povrch tabule. Toto rosení nastává často po letní bouřce nebo za hustého sněžení při teplotě kolem nuly.

e) Izolační sklo s meziskelními mřížkami. Změnou teploty v meziskelním prostoru dochází ke změnám délek mřížek. Tomuto jevu nelze nikdy zcela zabránit. Může docházet k odchylkám od pravoúhlosti v rozdělených polích. Při rychlých změnách teplot může docházet u skel s meziskelními mřížkami ke klapavým zvukům nízké intenzity. Viditelné řezy pilou a malé odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny způsobem výroby; tyto drobné skutečnosti jsou patrné až při bližším zkoumání a neměly by mít vliv na estetickou stránku a plnohodnotné užívání výrobků.

f) Klepání mřížek v izolačních sklech. Klepání nebo drnčení mřížek při manipulaci s okny nebo při chvění budovy v místě spoje u rámečku není důvodem k reklamaci dvojskel. S plochou skla a délkou mřížek se tyto projevy zvětšují. To, že některá mřížka drnčí více a jiná méně, není možné ovlivnit, protože všechny jsou vyrobeny ze stejných materiálů, stejným způsobem uchycení a v hermeticky uzavřeném prostoru. Pokud jsou mřížky správně

rozmístěny a nedojde k uvolnění mřížky v místě spoje u rámečku, není drnčení považováno za závadu.

g) Praskliny skel. Po výrobě skleněných tabulí, jejich transportu od výrobce, následném zasklení do plastových a hliníkových prvků a při samotné instalaci výrobků jsou skla několikrát vystavena mechanickému a fyzickému zatížení. Sklo, které je již během výrobního procesu poškozeno, nemůže odolat zatížení, kterému je vystaveno při zasklívání, dopravě a montáži. Po instalaci okenních prvků může dojít k přetížení skla nenadálým invazivním způsobem, zejména nárazem pohyblivých částí plastových a hliníkových prvků, průvanem, úderem, posunem konstrukce rámů, kontaktem s konstrukcí nebo působením tepelně indukovaného napětí. Prasklina nebo lom skla vzniklé po řádném předání díla nejsou zásadně záruční vadou.

h) Smáčivost skel. Vnější strana izolačního skla může mít rozdílnou smáčivost povrchu. Tato vlastnost je patrná pouze u vlhkého povrchu skel způsobeného deštěm, rosením nebo vodou při umývání. Smáčivost je způsobena zejména otisky válců, prstů, sejmutím identifikačních etiket nebo použitím vyhlazovacích prostředků. Po oschnutí již tento jev není patrný.

9. Dveřní ozdobné výplně

9.1. Vzhled výplně

a) Vzhled výplně, tedy zejména barva, kvalita povrchu a skel a celkový dojem, se posuzuje za denního světla pouhým okem ze vzdálenosti 1 metr od dveřní výplně. Vady, které nejsou z této vzdálenosti rozpoznatelné, nemohou být předmětem reklamace.

b) Odlišné povrchové struktury rámečků a povrchu výplně jsou přípustné. Tento rozdíl nesmí být rozpoznatelný ze vzdálenosti větší než 3 metry.

c) Ornamentní montované rámečky se považují za ozdobný komponent a jejich velikost podléhá rozměrové toleranci +/- 2 % délky hrany.

d) Shodné barvy profilu a povrchu výplně musí odpovídat příslušným technickým normám.

e) Při rozdílných materiálech použitých na jednom výrobku, například lakovaná deska v kombinaci s probarveným PVC, může vlivem dlouhodobého působení povětrnostních podmínek docházet k rozdílným barevným změnám jednotlivých dílů.

f) Vady vzniklé během používání výrobků a v průběhu záruční doby ovlivňující vzhled či funkčnost výrobku budou předmětem reklamačního řízení.

9.2. Prosklení

a) Případné zamlžení vnitřní části dithermického prosklení dveřní výplně se považuje za vadu a může být předmětem reklamace.

b) Při péči o dveřní výplně používejte k umývání běžný mycí prostředek. Poškození způsobené použitím abrazivních či agresivních mycích přípravků, případně mechanickým poškozením, nemůže být předmětem reklamace.

9.3. Deformace dveřní výplně. Povrchové desky podléhají délkové roztažnosti vlivem změny teplot okolního prostředí. Tuto vlastnost není možné výrobcem ovlivnit. Vlivem střídání povětrnostních vlivů může docházet k roztažnosti a pnutí materiálu, které se může projevit zejména prohnutím či kroucením dveřní výplně. Tento jev nelze eliminovat a ani se nedoporučuje jej výrazně omezovat, neboť by mohlo dojít k prasknutí svrchní pohledové desky. Z uvedených důvodů nemůže být prohnutí výplně posuzováno jako reklamační nárok.

10. Vnitřní a venkovní parapety

10.1. Jako reklamovatelné vady mohou být uznány pouze takové vady, které brání plnohodnotnému užívání parapetů a znehodnocují jejich fyzický stav. Jedná se zejména o mechanická poškození a optické vady, jako jsou škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti. Posuzování vad se provádí při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1 metr od výrobku a pod úhlem odpovídajícím běžnému použití v prostoru. Vady, které nejsou z této vzdálenosti patrné, nejsou reklamovatelné. Běžně přípustné jsou vady do velikosti 0,5 mm, které nejsou běžným okem rozeznatelné.

11. Sítě proti hmyzu

11.1. Reklamace sítí proti hmyzu nesmí vykazovat následující typy poškození:

a) vady vzniklé mechanickým poškozením, například u dveřních sítí odřené profily o boky špalet v nezajištěném stavu nebo v důsledku nesprávné instalace;
b) běžné opotřebení sítí vzniklé prohnutím síťové fólie, ztrátou funkčnosti upevňovacích kolíčků, jejich ohnutím a obdobnými projevy.

12. Žaluzie

12.1. Jako reklamovatelné vady nebudou uznány následující skutečnosti:

a) nedoklápění pásků;
b) prodření pásků nebo přetržený řetízek ovládání;
c) mechanické poškození jednotlivých lamel tvořících žaluzii;
d) šikmý chod žaluzie nad toleranci +/- 5 mm na jednotlivých stranách;
e) běžné nebo celkové opotřebení výrobku;
f) tolerance šířky žaluzie oproti skutečné šířce mezi zasklívacími lištami menší než 4 mm;
g) tolerance výšky žaluzie v rozsahu 2 až 3 lišty ležící na spodní nosné liště ve zcela spuštěné poloze.

13. Instalační práce

13.1. Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných společností ALGLAS s.r.o. v případě řádně uzavřené smlouvy o dílo nelze uznat takové vady, které se projeví až v rámci dokončení stavby, její modernizace nebo rekonstrukce jako celku, zejména špatné osazení v návaznosti na zateplení, úpravy a opravy venkovních či vnitřních omítek a jakékoliv jiné úpravy exteriéru nebo interiéru stavby. Totéž platí pro vady realizovaných prací vznikající po řádném předání díla z důvodu chybně vypočtené statiky stavby, eventuálních pohybů podloží a obdobných vlivů, za které ALGLAS neodpovídá.

13.2. Montážní tolerance, tj. odchylka od svislosti či vodorovnosti namontovaných prvků, je do 1 mm na 1 metr délky, pokud není ve Směrnici ČKLOP S 01/2011 nebo příslušné technické normě uvedeno jinak.

13.3. Jako reklamace není možné uznat následující zásahy nebo stavy:

a) odstranění kotvicích prvků;
b) odstranění podkladových a nosných podložek;
c) dodatečné sundání ponechaných ochranných fólií na přání zákazníka;
d) dodatečné sejmutí identifikačních nálepek ze skel sloužících zákazníkovi k přesnému a průkaznému doložení skladby dodaných skel;
e) zásahy ze strany stavby nerealizované pracovníky společnosti ALGLAS s.r.o. nebo osobami jí pověřenými, které mají vliv na konečnou kvalitu instalačních prací.

14. Všeobecná a závěrečná ustanovení

14.1. Pro posouzení toho, který právní předpis je nutné aplikovat na průběh reklamačního procesu, je vždy rozhodný typ konkrétní smlouvy uzavřené se zákazníkem. Je-li zákazníkem spotřebitel, použijí se kogentní ustanovení právních předpisů na ochranu spotřebitele.

14.2. Uplatňování práv z vadného plnění, odpovědnosti za vady, záruky za jakost a reklamací výrobků a služeb poskytovaných společností ALGLAS s.r.o. se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a jde-li o spotřebitele, rovněž zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

14.3. V rozsahu, v němž je to relevantní pro posouzení vlastností výrobků, přesnosti osazení, vzhledu, kvality a způsobu provedení, se podpůrně použijí příslušné technické normy a technické dokumenty v aktuálním znění.

14.4. Spotřebitel má za podmínek stanovených zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je zpravidla Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, web: www.coi.cz, resp. adr.coi.cz.

14.5. Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je zveřejněno na webových stránkách společnosti ALGLAS s.r.o. https://alglas.cz/obchodni-podminky/ nebo je k dispozici na servisním a reklamačním oddělení v sídle společnosti.

14.6. Tento reklamační řád a záruční podmínky společnosti ALGLAS s.r.o. nabývají účinnosti dne 17. 8. 2026.

V Brně dne _____

JuDr. Jan Pauly

Digitálně podepsal JuDr. Jan Pauly
Datum: 2026.08.19 09:48:30 +02'00'

_____

ALGLAS s.r.o.

JUDr. Jan Pauly, jednatel