Servisní podmínky společnosti ALGLAS s.r.o.

Obsah

Obsah 1
1. Úvodní ustanovení 2
2. Pojmy a definice užité v servisních podmínkách 2
3. Předmět a režimy servisního plnění 4
4. Objednání a plánování Servisních zásahů 5
5. Reakční doby, nástup a provedení Servisního zásahu 6
6. Součinnost Objednatele 6
7. Práva a povinnosti ALGLAS 8
8. Převzetí Servisních zásahů a Protokol o servisním zásahu 8
9. Cena, náklady a fakturace 10
10. Náhradní díly, materiál a technika 11
11. Výluky z rozsahu servisu a odpovědnosti 12
12. Odpovědnost za provedené Servisní zásahy 12
13. Záruční servis 13
14. BOZP, požární ochrana a režim Místa plnění 15
15. Ochrana majetku, škody a pojištění 15
16. Trvání a ukončení Servisní smlouvy 16
17. Komunikace a doručování 16
18. Mlčenlivost a dokumentace 17
19. Smluvní pokuty, náhrada nákladů a náhrada škody 17
20. Vyšší moc 18
21. Rozhodné právo a řešení sporů 18
22. Ustanovení pro servisní vztahy se spotřebitelem 18
23. Závěrečná ustanovení 20

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto servisní podmínky společnosti ALGLAS s.r.o., se sídlem Trnitá 491/3, 602 00 Brno, IČO: 04929292, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 92670 (dále jen „**ALGLAS**“), upravují práva a povinnosti ALGLAS a Objednatele (jak je definován níže) při poskytování servisních, kontrolních, údržbových, opravárenských, diagnostických a souvisejících činností.

1.2. Činnosti podle bodu 1.1 jsou poskytovány ve třech režimech,

(a) Záruční servis poskytovaný na základě Základní smlouvy (jak je definována níže),

(b) Pozáruční/placený servis poskytovaný na základě Objednávky (jak je definována níže),

(c) Smluvní servis poskytovaný na základě Servisní smlouvy (jak je definována níže).

Jednotlivé činnosti poskytované ALGLAS v kterémkoliv z uvedených režimů se společně označují jako „**Servisní zásah**“.

1.3. Konkrétní rozsah, obsah, cena, termíny a další podmínky Servisního zásahu se řídí Ujednáním (jak je definováno níže), těmito servisními podmínkami a případnými přílohami Ujednání. V případě Záručního servisu se použije zejména Základní smlouva a Reklamační řád a záruční podmínky ALGLAS. V případě Pozáručního/placeného servisu se použije zejména Objednávka a případná Cenová nabídka (jak je definována níže). V případě Smluvního servisu se použije zejména Servisní smlouva a případný Servisní plán (jak je definován níže). Odchylná ustanovení Ujednání mají přednost před těmito servisními podmínkami.

1.4. Tyto servisní podmínky jsou určeny zejména pro smluvní vztahy mezi podnikateli nebo právnickými osobami. Je-li Objednatelem spotřebitel, použijí se tyto servisní podmínky pouze v rozsahu přípustném podle kogentních ustanovení právních předpisů na ochranu spotřebitele; ustanovení, která by byla v rozporu s kogentní ochranou spotřebitele, se vůči spotřebiteli nepoužijí.

2. Pojmy a definice užité v servisních podmínkách

2.1. Pro účely těchto servisních podmínek a Ujednání, případných dalších navazujících dokumentů mají níže uvedené pojmy následující význam:

2.1.1. „**Objednatel**“ znamená osobu, vůči níž ALGLAS poskytuje nebo má poskytnout Servisní zásah, zejména objednatele podle Základní smlouvy, osobu, která učinila Objednávku, nebo smluvního partnera ALGLAS podle Servisní smlouvy.

2.1.2. „**Smluvní strany**“ znamenají společně ALGLAS a Objednatele.

2.1.3. „**Základní smlouva**“ znamená smlouvu o dílo nebo jiné smluvní ujednání, na jehož základě ALGLAS zhotovil, dodal nebo instaloval Původní dílo a z něhož mohou Objednateli vyplývat práva z vadného plnění nebo ze záruky za jakost.

2.1.4. „**Objednávka**“ znamená písemný, včetně elektronického, požadavek Objednatele na provedení jednorázového Pozáručního/placeného servisu, který ALGLAS písemně potvrdil. Za Objednávku se považuje rovněž výslovné písemné schválení Cenové nabídky Objednatelem, pokud z něj jednoznačně vyplývá vůle Objednatele objednat nabízené plnění.

2.1.5. „**Servisní smlouva**“ znamená samostatnou smlouvu uzavřenou mezi ALGLAS a Objednatelem, jejímž předmětem je dlouhodobé, pravidelné nebo opakované poskytování Smluvního servisu.

2.1.6. „**Ujednání**“ znamená podle příslušného režimu poskytování Servisního zásahu:

(a) Základní smlouvu v případě Záručního servisu;

(b) Objednávku, včetně případné Cenové nabídky, v případě Pozáručního/placeného servisu;

(c) Servisní smlouvu, včetně případného Servisního plánu, v případě Smluvního servisu.

Ujednáním se rozumí rovněž jiné písemné, včetně elektronického, ujednání Smluvních stran, které výslovně upravuje rozsah, podmínky nebo způsob provedení příslušného Servisního zásahu anebo mění či doplňuje některý z dokumentů uvedených pod písm. (a) až (c).

2.1.7. „**Servisované dílo**“ znamená dílo, výrobek, prvek, zařízení, konstrukci, systém, technologický celek nebo jinou věc, která je předmětem Servisního zásahu. Servisovaným dílem mohou být zejména okna, dveře, fasády, sloupko-příčkové konstrukce, lamely, skleněné výplně, hliníkové konstrukce, kování, těsnění, kotvicí prvky, klempířské prvky, doplňky a navazující konstrukční nebo technologické části.

2.1.8. „**Původní dílo**“ znamená Servisované dílo, které bylo zhotoveno, dodáno nebo instalováno společností ALGLAS na základě Základní smlouvy.

2.1.9. „**Servisní zásah**“ znamená jakoukoliv servisní, kontrolní, diagnostickou, údržbovou, opravárenskou, montážní nebo související činnost ALGLAS prováděnou v režimu Záručního servisu, Pozáručního/placeného servisu nebo Smluvního servisu. Servisní zásah může zahrnovat zejména kontrolu, diagnostiku, pravidelnou prohlídku, údržbu, seřízení, čištění funkčních částí, promazání, kontrolu těsnění, kontrolu kotvicích nebo přítlačných prvků, lokální opravu, výměnu dílu, dodávku náhradních dílů, odborné posouzení Poruchy, provizorní nebo zabezpečovací opatření a zpracování Protokolu o servisním zásahu.

2.1.10. „**Záruční servis**“ znamená Servisní zásah prováděný v souvislosti s uplatněním práv Objednatele z vadného plnění nebo ze záruky za jakost podle Základní smlouvy. Záruční servis není podmíněn uzavřením Servisní smlouvy ani samostatnou Objednávkou; jeho oprávněnost a rozsah závisí na posouzení nároku společností ALGLAS v souladu s Základní smlouvou, Reklamačním řádem a záručními podmínkami ALGLAS a příslušných právních předpisech.

2.1.11. „**Pozáruční/placený servis**“ znamená jednorázový pozáruční, mimozáruční, zakázkový nebo jiný placený Servisní zásah prováděný na základě Objednávky. Pozáručním/placeným servisem může být rovněž odstranění stavu, který nebyl uznán jako oprávněná reklamace, pokud Objednatel následně takové plnění výslovně objedná.

2.1.12. „**Smluvní servis**“ znamená pravidelný, opakovaný nebo dlouhodobý servis poskytovaný na základě Servisní smlouvy, jehož konkrétní rozsah, četnost a podmínky mohou být upraveny Servisním plánem.

2.1.13. „**Porucha**“ znamená skutkový nebo technický stav Servisovaného díla, který se projevuje zejména omezením nebo ztrátou jeho funkčnosti, poškozením, opotřebením, nesprávnou funkcí nebo potřebou kontroly, seřízení, údržby nebo opravy. Označení určitého stavu jako Poruchy samo o sobě nepředstavuje právní posouzení, že se jedná o Vadu, za kterou ALGLAS odpovídá.

2.1.14. „**Vada**“ znamená právně relevantní vadu ve smyslu Základní smlouvy, Objednávky, Servisní smlouvy nebo obecně závazných právních předpisů.

2.1.15. „**Cenová nabídka**“ znamená písemnou nabídku ALGLAS vyhotovenou v listinné nebo elektronické podobě, která tvoří nedílnou přílohu Objednávky nebo Servisní smlouvy a obsahuje cenu nebo způsob určení ceny Servisního zásahu, náhradních dílů, materiálu, dopravy, techniky a dalších souvisejících nákladů, případně též obchodní, technické, časové nebo jiné podmínky objednávaného plnění.

2.1.16. „**Servisní plán**“ znamená přílohu Servisní smlouvy nebo jiný pro Smluvní strany závazný dokument, který pro účely Smluvního servisu vymezuje zejména seznam servisovaných prvků, četnost pravidelných Servisních zásahů, rozsah kontrolních a údržbových činností, servisní postupy, požadavky na součinnost Objednatele, sazby nebo ceny Smluvního servisu a výluky z jeho rozsahu. Servisní plán nezahrnuje dodávku náhradních dílů, materiálu ani provedení oprav zjištěných Poruch, není-li v něm výslovně uvedeno jinak. Potřebné náhradní díly, materiál a

navazující opravy budou předmětem samostatné Objednávky, jejíž přílohou bude Cenová nabídka; za Objednávku se považuje rovněž výslovné písemné schválení Cenové nabídky Objednatelem.

2.1.17. „**Protokol o servisním zásahu**“ nebo „**Servisní protokol**“ znamená písemný, včetně elektronického, nebo jinak prokazatelný záznam o provedení Servisního zásahu, který může současně sloužit jako předávací protokol. Servisní protokol zachycuje zejména smluvní základ a režim Servisního zásahu, rozsah skutečně provedených činností, použitý materiál a náhradní díly, zjištěné Poruchy nebo Vady, doporučení ALGLAS, případné výhrady Objednatele a převzetí provedeného Servisního zásahu.

2.1.18. „**Reakční doba**“ znamená lhůtu pro zahájení komunikace ALGLAS s Objednatelem nebo pro první posouzení jeho požadavku, nikoliv lhůtu pro úplné odstranění Poruchy nebo Vady, není-li v Ujednání výslovně stanoveno jinak.

2.1.19. „**Nástup k zásahu**“ znamená dostavení se pracovníka ALGLAS nebo osoby pověřené ALGLAS do Místa plnění, případně zahájení vzdálené diagnostiky, je-li takový postup vzhledem k povaze požadavku účelný.

2.1.20. „**Marný výjezd**“ znamená výjezd ALGLAS nebo osoby pověřené ALGLAS do Místa plnění, při němž Servisní zásah nebylo možné zahájit, provést nebo dokončit z důvodu na straně Objednatele, uživatele nebo správce Místa plnění, jiné třetí osoby nebo z důvodu nepřipravenosti, nepřístupnosti či nezpůsobilosti Místa plnění.

2.1.21. „**Místo plnění**“ znamená místo, kde se nachází Servisované dílo, případně jiné místo určené v Ujednání.

2.1.22. „**Pracovní prostor**“ znamená část Místa plnění, která je podle parametrů a požadavků určených ALGLAS nezbytná pro bezpečné a řádné provedení Servisního zásahu, včetně prostoru pro pohyb a práci osob, manipulaci a krátkodobé uložení nářadí, materiálu, náhradních dílů, techniky a dalších prostředků potřebných k provedení Servisního zásahu. Objednatel je povinen takový Pracovní prostor včas zajistit a zpřístupnit.

2.1.23. „**Pracovní den**“ znamená den od pondělí do pátku s výjimkou státních svátků a ostatních svátků podle právních předpisů České republiky.

2.1.24. „**Běžná pracovní doba**“ znamená dobu od 8:00 do 16:00 hodin v Pracovní den, není-li v Ujednání stanoveno jinak.

3. Předmět a režimy servisního plnění

3.1. ALGLAS poskytuje Objednateli Servisní zásahy v rozsahu, za podmínek a způsobem stanoveným Ujednáním a těmito servisními podmínkami.

3.2. Servisní zásah je poskytován výlučně v jednom z následujících režimů: jako Záruční servis na základě Základní smlouvy, jako Pozáruční/placený servis na základě Objednávky nebo jako Smluvní servis na základě Servisní smlouvy.

3.3. Záruční servis je poskytován v návaznosti na uplatnění práv Objednatele z vadného plnění nebo ze záruky za jakost podle Základní smlouvy. Podání požadavku na Záruční servis samo o sobě neznamená uznání existence Vady ani odpovědnosti ALGLAS.

3.4. Pozáruční/placený servis je poskytován na základě Objednávky. Poptávka, žádost o prohlídku, požadavek na zpracování Cenové nabídky nebo nezávazná komunikace Objednatele samy o sobě nezakládají povinnost ALGLAS Servisní zásah provést.

3.5. Smluvní servis je poskytován v rozsahu a četnosti sjednané v Servisní smlouvě a případném Servisním plánu. Není-li výslovně sjednáno jinak, pravidelný Servisní zásah v rámci Smluvního servisu má kontrolní, diagnostický, preventivní a údržbový charakter.

3.6. Konkrétní Servisní zásah může podle sjednaného rozsahu zahrnovat zejména kontrolu, diagnostiku, pravidelnou údržbu, seřízení, čištění funkčních částí, promazání, lokální opravu, výměnu dílu, dodávku náhradních dílů, provizorní nebo zabezpečovací opatření nebo doporučení dalšího postupu.

3.7. Doporučení ALGLAS k provedení dalších prací nebo dodávce náhradních dílů není samo o sobě závaznou nabídkou. To neplatí, pokud je takové doporučení výslovně označeno jako Cenová nabídka a Objednatel je písemně schválí; to neplatí, je-li doporučení výslovně označeno jako Cenová nabídka a Objednatel je písemně schválí; takové schválení se považuje za Objednávku.

3.8. ALGLAS je oprávněn odmítnout zahájení nebo pokračování Servisního zásahu, pokud Objednatel neposkytne potřebnou součinnost, nejsou splněny podmínky pro jeho bezpečné a odborné provedení, stav Servisovaného díla neumožňuje bezpečný postup nebo je Objednatel v prodlení s úhradou splatné pohledávky ALGLAS, není-li takový postup v rozporu s kogentními právními předpisy nebo povinnostmi ALGLAS z oprávněně uplatněných práv z vadného plnění.

4. Objednání a plánování Servisních zásahů

4.1. Požadavek na Záruční servis uplatňuje Objednatel jako reklamaci podle článku 13 těchto servisních podmínek, Základní smlouvy a Reklamačního řádu a záručních podmínek ALGLAS. Pro uplatnění Záručního servisu se nevyžaduje samostatná Objednávka.

4.2. Pozáruční/placený servis se provádí na základě Objednávky, v rozsahu vymezeném v Objednávce a Cenové nabídce. Konkrétní termín Servisního zásahu bude stanoven v Objednávce nebo následně určen dohodou Smluvních stran s ohledem na kapacitní, logistické a technické možnosti ALGLAS a povahu Servisovaného díla.

4.3. Pravidelné Servisní zásahy v rámci Smluvního servisu se provádějí v intervalech uvedených v Servisní smlouvě nebo Servisním plánu. Není-li konkrétní termín stanoven předem je Objednatel povinen doručit ALGLAS požadavek na provedení Servisního zásahu podle bodu 4.4, a to nejméně 30 Pracovních dnů před požadovaným termínem, není-li v Servisní smlouvě sjednáno jinak. Konkrétní termín Servisního zásahu bude určen dohodou Smluvních stran s ohledem na kapacitní, logistické a technické možnosti ALGLAS a povahu Servisovaného díla.

4.4. Požadavek Objednatele na provedení Servisního zásahu v rámci Smluvního servisu musí obsahovat alespoň následující údaje, nejsou-li již obsaženy v Servisní smlouvě nebo Servisním plánu:

a) identifikaci Objednatele a identifikaci Ujednání;

b) identifikaci Servisovaného díla a Místa plnění;

c) popis Poruchy, Vady nebo požadovaného Servisního zásahu, datum zjištění Poruchy nebo Vady, lokalizaci dotčeného prvku;

d) fotodokumentaci nebo jinou dostupnou dokumentaci

e) kontaktní osobu dostupnou pro koordinaci Servisního zásahu;

f) informaci o přístupových, bezpečnostních, provozních nebo režimových omezeních v Místě plnění, jsou-li takové.

4.5. Není-li požadavek Objednatele dle bodu 4.4. úplný, ALGLAS je oprávněn vyžádat si doplnění. Reakční doby a lhůty pro Nástup k zásahu běží až od doručení úplného požadavku a od poskytnutí nezbytné součinnosti Objednatele.

5. Reakční doby, nástup a provedení Servisního zásahu

5.1. Konkrétní Reakční doba a lhůta pro Nástup k zásahu jsou závazné pouze tehdy, jsou-li výslovně uvedeny v Ujednání. Není-li sjednáno jinak, ALGLAS potvrdí přijetí úplného požadavku Objednatele v přiměřené době, zpravidla do 2 Pracovních dnů.

5.2. U Pozáručního/placeného servisu běží lhůta pro Nástup k zásahu nejdříve od potvrzení Objednávky ze strany ALGLAS. U Smluvního servisu běží od sjednání konkrétního termínu podle Servisní smlouvy nebo Servisního plánu anebo podle dohody Smluvních stran dle bodu 4.3. U Záručního servisu se postup a lhůty řídí Základní smlouvou, Reklamačním řádem a záručními podmínkami ALGLAS a případnými kogentními právními předpisy.

5.3. Reakční doba ani lhůta pro Nástup k zásahu nejsou lhůtou pro úplné odstranění Poruchy nebo Vady. Doba potřebná k dokončení Servisního zásahu závisí zejména na povaze Poruchy nebo Vady, výsledku diagnostiky, dostupnosti náhradních dílů, potřebě výroby atypického komponentu, zajištění techniky, podmínkách v Místě plnění, povětrnostních podmínkách, bezpečnostních požadavcích a součinnosti Objednatele.

5.4. Servisní zásahy se provádějí v Běžné pracovní době, není-li v Ujednání sjednáno jinak. Požaduje-li Objednatel provedení Pozáručního/placeného nebo Smluvního servisu mimo Běžnou pracovní dobu, je ALGLAS oprávněn účtovat příslušné příplatky podle Cenové nabídky, ceníku ALGLAS nebo Ujednání.

5.5. Zjistí-li ALGLAS v průběhu Servisního zásahu, že odstranění Poruchy vyžaduje práce, náhradní díly, materiál nebo jiné plnění nad rámec sjednaného rozsahu, postupuje se podle příslušného režimu servisu takto:

a) v případě Záručního servisu ALGLAS postupuje podle článku 13 těchto servisních podmínek; nespadá-li potřebné plnění do Záručního servisu, bude provedeno jako Pozáruční/placený servis na základě samostatné Objednávky, za Objednávku se považuje rovněž písemné schválení Cenové nabídky Objednatelem;

b) v případě Pozáručního/placeného servisu provede ALGLAS pouze plnění vymezené v Objednávce a Cenové nabídce; rozšíření jeho rozsahu bude provedeno na základě změny stávající Objednávky nebo nové Objednávky, za Objednávku se považuje rovněž písemné schválení Cenové nabídky Objednatelem;

c) v případě Smluvního servisu provede ALGLAS plnění v rozsahu Servisní smlouvy a Servisního plánu; není-li odstranění Poruchy nebo jiné potřebné plnění v tomto rozsahu zahrnuto, bude provedeno jako Pozáruční/placený servis na základě samostatné Objednávky, za Objednávku se považuje rovněž písemné schválení Cenové nabídky Objednatelem.

Cena plnění objednaného podle tohoto bodu se řídí článkem 9 těchto servisních podmínek.

5.6. ALGLAS je oprávněn provést pouze dočasné, provizorní nebo zabezpečovací opatření, pokud úplné odstranění Poruchy není při prvním Servisním zásahu technicky, logisticky nebo bezpečnostně možné. Provedení provizorního opatření se nepovažuje za vadné plnění, pokud odpovídá povaze situace a sjednanému rozsahu Servisního zásahu. V takovém případě si Smluvní strany sjednají termín dalšího Servisního zásahu, nedohodnou-li se jinak.

5.7. Termíny provedení Servisních zásahů se přiměřeně prodlužují o dobu, po kterou ALGLAS nemohl Servisní zásah provádět z důvodů na straně Objednatele, třetích osob, provozu v Místě plnění, nevhodných povětrnostních podmínek, vyšší moci, nedostupnosti náhradních dílů nebo jiných objektivních okolností, které ALGLAS nemohl ovlivnit ani s vynaložením přiměřeného úsilí.

6. Součinnost Objednatele

6.1. Objednatel je povinen poskytnout ALGLAS veškerou součinnost potřebnou k řádnému, bezpečnému a včasnému provedení Servisních zásahů.

6.2. Objednatel je povinen zejména:

a) umožnit ALGLAS přístup k Servisovanému dílu a do všech prostor nezbytných pro provedení Servisního zásahu;

b) zajistit přítomnost kontaktní osoby oprávněné za Objednatele koordinovat provedení Servisního zásahu a potvrdit Servisní protokol;

c) předat ALGLAS potřebné klíče, čipy, vstupní oprávnění, parkovací oprávnění, povolení k vjezdu, informace o režimu objektu a další podklady účelné pro provedení Servisního zásahu;

d) zajistit, aby Místo plnění bylo připravené, bezpečné, přístupné a způsobilé k provedení Servisního zásahu;

e) odstranit nebo zajistit odstranění překážek bránících přístupu k Servisovanému dílu;

f) poskytnout ALGLAS dokumentaci Servisovaného díla, provozní manuály, záruční listy, předávací protokoly, projektovou dokumentaci, dokumentaci skutečného provedení, revizní zprávy, informace o předchozích Servisních zásazích a další podklady, které mohou být pro Servisní zásahu relevantní;

g) seznámit pracovníky ALGLAS s pravidly BOZP, požární ochrany, pohybu v Místě plnění, režimovými opatřeními a jinými vnitřními pravidly Místa plnění;

h) zajistit nezbytnou koordinaci s uživateli Místa plnění, správcem Místa plnění, vlastníkem Místa plnění, nájemci, členy SVJ, ostrahou, facility managerem a dalšími osobami;

i) zajistit vypnutí, odstavení nebo zpřístupnění navazujících zařízení, pokud je to pro Servisní zásah nezbytné;

j) informovat ALGLAS o známých rizicích, skrytých rozvodech, vadách objektu, nebezpečných látkách, omezené nosnosti, omezeném přístupu, provozních omezeních nebo jiných skutečnostech podstatných pro bezpečné provedení Servisního zásahu.

6.3. Objednatel je povinen před zahájením Servisního zásahu zajistit, aby ALGLAS měl v Místě plnění k dispozici bezpečný, přístupný a dostatečný Pracovní prostor v rozsahu a parametrech určených ALGLAS, bezpečné přístupové cesty, možnost přiměřeného parkování nebo vjezdu, jakož i přístup k elektrické energii, vodě nebo jiným médiím, jsou-li pro provedení Servisního úkonu nezbytné. Nejsou-li tyto podmínky splněny, není ALGLAS povinen Servisní zásah zahájit nebo dokončit.

6.4. Vyžaduje-li provedení Servisního zásahu použití plošiny, lešení, žebříků, jeřábu, záboru veřejného prostranství, dopravního omezení, zvláštního povolení, asistence správce objektu, odstavení provozu, přístup přes prostory třetích osob nebo jiné zvláštní organizační opatření, je Objednatel povinen tyto podmínky zajistit na vlastní náklady, není-li v Ujednání sjednáno jinak.

6.5. Objednatel je povinen zajistit koordinaci ALGLAS s dalšími osobami pohybujícími se v Místě plnění, zejména se správcem Místa plnění, vlastníkem Místa plnění, uživateli Místa plnění, nájemci, členy SVJ, ostrahou, facility managerem, jinými dodavateli, servisními techniky, projektanty nebo technickým dozorem, pokud jejich činnost nebo přítomnost může ovlivnit provedení Servisního úkonu. ALGLAS neodpovídá za prodlení, omezení, přerušení, nedokončení Servisního zásahu ani za zvýšení nákladů způsobené nedostatečnou koordinací těchto osob.

6.6. Objednatel odpovídá za správnost, úplnost a aktuálnost informací poskytnutých ALGLAS. ALGLAS neodpovídá za následky způsobené jeho jednáním nebo jednáním třetích osob na základě nepravdivých, neúplných nebo opožděně Objednatelem poskytnutých informací.

6.7. Neposkytne-li Objednatel potřebnou součinnost, ALGLAS není v prodlení s provedením Servisního zásahu a je oprávněn požadovat úhradu nákladů vzniklých v souvislosti s Marným výjezdem, čekáním, přerušením prací nebo nutností opakovaného Servisního zásahu.

6.8. Nebude-li možné Servisní zásah provést z důvodů na straně Objednatele, má ALGLAS v takovém případě dále právo na úhradu dopravy, času pracovníků, nákladů na techniku a dalších účelně vynaložených nákladů podle Ujednání, případného ceníku ALGLAS nebo obvyklé sazby ALGLAS.

7. Práva a povinnosti ALGLAS

7.1. ALGLAS provádí Servisní zásahy s odbornou péčí, v souladu se Ujednáním, těmito servisními podmínkami, obecně závaznými právními předpisy a technickými normami aplikovatelnými na Servisované dílo.

7.2. ALGLAS je oprávněn určit způsob provedení Servisního zásahu, technologický postup, počet pracovníků, použitý materiál, náhradní díly a potřebnou techniku, není-li v Ujednání výslovně sjednáno jinak.

7.3. ALGLAS je oprávněn zajistit provedení Servisního zásahu prostřednictvím svých zaměstnanců, interních organizačních útvarů nebo divizí, osob tvořících s ALGLAS podnikatelské seskupení, subdodavatelů, specialistů, výrobců komponentů, dodavatelů náhradních dílů nebo provozovatelů potřebné techniky.

7.4. ALGLAS je povinen upozornit Objednatele na zjevně nevhodné pokyny Objednatele, zjistí-li při vynaložení odborné péče jejich nevhodnost. Trvá-li Objednatel na provedení nevhodného pokynu i po upozornění ALGLAS, neodpovídá ALGLAS za následky způsobené provedením takového pokynu.

7.5. ALGLAS není povinen prověřovat celkový technický stav Místa plnění Servisovaného díla, navazujících konstrukcí, rozvodů, zařízení nebo systémů, pokud taková povinnost není výslovně sjednána. Provedení Servisního zásahu neznamená potvrzení bezvadného stavu Servisovaného díla ani jeho částí, které nebyly předmětem sjednaného rozsahu, nebyly přístupné nebo nemohly být při běžném postupu zkontrolovány.

7.6. ALGLAS je oprávněn uvést v Servisním protokolu doporučení, upozornění, výhrady, návrhy dalších opatření nebo informaci o nutnosti samostatné odborné diagnostiky. Neprovedení doporučených opatření jde k tíži Objednatele.

8. Převzetí Servisních zásahů a Protokol o servisním zásahu

8.1. O provedení každého Servisního úkonu vyhotoví ALGLAS Protokol o servisním zásahu, nevyplývá-li z povahy věci nebo z dohody Smluvních stran, že tento protokol nebude vyhotoven.

8.2. Protokol o servisním zásahu slouží současně jako předávací protokol k příslušnému Servisnímu zásahu. Podpisem Protokolu o servisním zásahu Objednatel potvrzuje zejména, že ALGLAS Servisní zásah v rozsahu uvedeném v protokolu provedl, že Objednatel měl možnost výsledek Servisního zásahu zkontrolovat, a že Servisní zásah v uvedeném rozsahu přebírá, případně jej přebírá s výhradami uvedenými v protokolu.

8.3. Protokol o servisním zásahu obsahuje zejména:

a) identifikaci ALGLAS, Objednatele a jejich kontaktních osob;

b) identifikaci Základní smlouvy, Objednávky, Servisní smlouvy, Cenové nabídky nebo jiného podkladu, na jehož základě byl Servisní zásah proveden;

c) identifikaci Servisovaného díla, Místa plnění a dotčených servisovaných prvků;

d) datum a čas zahájení a ukončení Servisního zásahu;

e) dobu práce, dobu čekání, dopravu, případně další údaje významné pro fakturaci;

f) jména pracovníků ALGLAS nebo osob pověřených ALGLAS k provedení Servisního zásahu;

g) popis oznámeného požadavku, Závady nebo důvodu provedení Servisního zásahu;

h) popis skutečně provedených Servisních zásahů;

i) údaj o tom, zda byl Servisní zásah proveden v režimu Záručního servisu, Pozáručního/placeného servisu nebo Smluvního servisu, a označení povahy provedených činností, zejména kontroly, diagnostiky, údržby, seřízení, opravy, výměny dílu nebo jiného plnění;

j) zjištěné Poruchy, Vady, rizika, omezení, nepřístupné části nebo jiné podstatné skutečnosti zjištěné při provádění Servisního zásahu;

k) použité náhradní díly, materiál, spotřební materiál, techniku, plošiny, lešení nebo jiné prostředky;

l) doporučení ALGLAS k dalšímu postupu, údržbě, opravám nebo výměně dílů;

m) informaci o tom, zda Servisní zásah byl dokončen, přerušen, proveden pouze provizorně, nebo zda vyžaduje navazující práce;

n) výhrady Objednatele k provedenému Servisnímu zásahu, jsou-li při podpisu protokolu uplatněny;

o) vyjádření ALGLAS k výhradám Objednatele, je-li poskytnuto;

p) fotodokumentaci nebo odkaz na fotodokumentaci, je-li pořízena;

q) podpisy nebo jiné potvrzení oprávněných osob Smluvních stran.

8.4. Vzorový Protokol o servisním zásahu tvoří přílohu č. 1 těchto servisních podmínek. ALGLAS je nicméně oprávněn použít i jinou formu protokolu, montážní list, servisní list, elektronický protokol nebo obdobný záznam, pokud z něj budou vyplývat podstatné údaje o provedeném Servisním zásahu a o jeho převzetí Objednatelem.

8.5. Servisní protokol může být vyhotoven v listinné nebo elektronické podobě. Elektronický podpis, potvrzení e-mailem, potvrzení v servisní aplikaci, podpis na mobilním zařízení, potvrzení kontaktní osobou Objednatele nebo jiné prokazatelné odsouhlasení má účinky podpisu Servisního protokolu.

8.6. Odmítne-li Objednatel nebo osoba přítomná v Místě plnění Servisní protokol podepsat, není-li při ukončení Servisního zásahu přítomna osoba oprávněná jej potvrdit, nebo nezašle-li Objednatel ALGLAS konkrétní písemné výhrady k Servisnímu protokolu do 3 Pracovních dnů od jeho doručení, má se Servisní zásahu za provedený a převzatý v rozsahu uvedeném v Servisním protokolu.

8.7. Objednatel je povinen zajistit, aby Protokol o servisním zásahu podepsala nebo jinak potvrdila jeho kontaktní osoba přítomná v Místě plnění, případně jiná osoba, která je oprávněna za Objednatele potvrdit provedení a převzetí Servisního zásahu. Objednatel odpovídá za to, že osoba přítomná při provádění Servisního zásahu bude k takovému potvrzení oprávněna.

8.8. Má-li Objednatel při předání provedeného Servisního zásahu výhrady, je povinen je uvést přímo do Protokolu o servisním zásahu. Výhrady musí být konkrétní, určité a musí z nich být patrné, v čem Objednatel spatřuje nedokončenost, Vadu nebo jiný nedostatek provedeného Servisního zásahu. Obecná výhrada bez uvedení konkrétních důvodů nemá účinky řádně uplatněné výhrady.

8.9. Převzetí Servisního zásahu s výhradami nemá samo o sobě vliv na povinnost Objednatele uhradit cenu za provedený Servisní zásah. ALGLAS je povinen se řádně uplatněnými výhradami Objednatele zabývat a sdělit Objednateli, zda je uznává, odmítá nebo navrhuje jiný další postup.

8.10. Odmítne-li Objednatel nebo jeho kontaktní osoba Protokol o servisním zásahu podepsat, ačkoliv Servisní zásah byl zcela nebo zčásti proveden, uvede ALGLAS tuto skutečnost do protokolu a

provede dokumentaci provedeného Servisního zásahu. Odmítnutí podpisu nemá vliv na skutečnost, že Servisní zásah byl v rozsahu uvedeném v protokolu proveden, ani na vznik práva ALGLAS na úhradu ceny a nákladů za provedené plnění.

8.11. Není-li Objednatel nebo jeho kontaktní osoba při ukončení Servisního zásahu přítomna, je ALGLAS oprávněn vyhotovit Protokol o servisním zásahu jednostranně a doručit jej Objednateli. Neuplatní-li Objednatel písemné a konkrétní výhrady k obsahu protokolu do 3 Pracovních dnů ode dne jeho doručení, považuje se Servisní zásah v rozsahu uvedeném v protokolu za převzatý bez výhrad.

8.12. Podpis Protokolu o servisním zásahu, jeho potvrzení, marné uplynutí lhůty k uplatnění výhrad, uplatnění výhrad Objednatelem ani převzetí Servisního zásahu bez výhrad neznamená, že ALGLAS převzal odpovědnost za odstranění všech Poruch Servisovaného díla, za celkový stav Servisovaného díla, za Vady nebo Poruchy, které nebyly předmětem objednaného Servisního zásahu, ani za Vady nebo Poruchy způsobené okolnostmi mimo odpovědnost ALGLAS. ALGLAS takovým podpisem nesouhlasí s výhradami uplatněnými v Servisním protokolu Objednatelem ani jinak neposuzuje jejich oprávněnost.

8.13. Protokol o servisním zásahu slouží jako podklad pro následnou fakturaci ceny Servisního zásahu, pro posouzení rozsahu provedených Servisních zásahů, pro případné navazující objednávky, Cenové nabídky nebo reklamace a případně pro uplatnění výhrad Objednatele, jakož i jejich posouzení ze strany ALGLAS.

9. Cena, náklady a fakturace

9.1. Cena Servisního zásahu se řídí Ujednáním. Oprávněný Záruční servis se v rozsahu, v němž jde o plnění povinností ALGLAS z vadného plnění nebo ze záruky za jakost podle Základní smlouvy, poskytuje bez samostatné úhrady Objednatele. Pozáruční/placený servis se účtuje podle Objednávky a případné Cenové nabídky. Smluvní servis se účtuje podle Servisní smlouvy a případného Servisního plánu. Není-li cena určena v Ujednání ani v něm není stanoven způsob jejího určení, účtuje se příslušné plnění podle ceníku ALGLAS účinného ke dni uzavření příslušného Ujednání.

9.2. Není-li cena konkrétního Servisního zásahu sjednána jako paušální nebo pevná cena, je ALGLAS oprávněn účtovat cenu Servisního zásahu podle skutečně odpracovaného času, hodinových sazeb uvedených v Cenové nabídce, Ujednání nebo případném ceníku ALGLAS, a dále podle skutečně spotřebovaného materiálu, použitých náhradních dílů, dopravy, techniky a dalších účelně vynaložených nákladů.

9.3. Není-li v Ujednání sjednáno jinak, cena Servisního zásahu zahrnuje pouze činnosti, dodávky, materiál, techniku, dopravu a jiné náklady, které jsou pro příslušný Servisní zásah výslovně uvedeny jako součást jeho ceny. Úhradu veškerých dalších prací, náhradních dílů, materiálu, dopravy, ubytování, manipulační techniky, plošin, lešení, jeřábů, záborů, dopravních opatření a jiných zvláštních nákladů je ALGLAS oprávněn po Objednateli požadovat samostatně.

9.4. Není-li výslovně sjednáno jinak, diagnostika, opravy, dodávky náhradních dílů, navazující práce a jiné Servisní zásahy nezahrnuté v paušální nebo pevné ceně Smluvního servisu se účtují samostatně podle Ujednání, ceníku ALGLAS nebo skutečně vynaloženého času a nákladů. Toto pravidlo se nepoužije na plnění, které je ALGLAS povinen provést v rámci oprávněného Záručního servisu.

9.5. Je-li cena Servisního zásahu určena, byť jen částečně, podle hodinové sazby, jednotkové sazby, spotřebovaného materiálu, náhradních dílů, dopravy, techniky nebo jiných skutečně vynaložených nákladů, je ALGLAS oprávněn fakturovat podle údajů uvedených v Servisním protokolu, Ujednání, případném ceníku ALGLAS nebo jiném prokazatelném podkladu. Není-li sjednáno jinak, účtuje se každá započatá hodina práce, čekání nebo přerušení z důvodů na straně Objednatele.

9.6. Do odpracovaného času se započítává čas pracovníků strávený prováděním Servisního zásahu, diagnostikou, přípravou v Místě plnění, nezbytným čekáním způsobeným podmínkami v Místě plnění a zpracováním Servisního protokolu. Doba dopravy je účtována samostatně, je-li tak uvedeno v Ujednání.

9.7. Není-li výslovně uvedeno jinak, jsou všechny ceny uvedeny bez DPH. K cenám bude připočtena DPH v zákonné výši. Je-li Objednatel osobou povinnou k dani v jiném režimu nebo je-li plnění podrobeno zvláštnímu daňovému režimu, je Objednatel povinen poskytnout ALGLAS veškeré potřebné daňové údaje před poskytnutím plnění.

9.8. ALGLAS je oprávněn fakturovat cenu Servisních zásahů po jejich provedení, případně průběžně, pokud Servisní zásah trvá déle než jeden kalendářní měsíc nebo pokud je tak sjednáno v Ujednání.

9.9. Není-li v Ujednání stanoveno jinak, splatnost faktury činí 30 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.

9.10. V případě prodlení Objednatele s úhradou jakékoliv částky je ALGLAS oprávněn požadovat zákonný úrok z prodlení a paušální náhradu nákladů spojených s uplatněním pohledávky, vznikl-li na ni ALGLAS podle právních předpisů nárok. Tím není dotčeno právo ALGLAS požadovat po Objednateli náhradu případné škody vzniklé prodlením Objednatele.

9.11. Je-li Objednatel v prodlení s úhradou jakékoliv splatné částky vůči ALGLAS, je ALGLAS oprávněn pozastavit poskytování dalších Pozáručních/placených nebo Smluvních servisních zásahů, a to až do úplného uhrazení všech splatných pohledávek. Pozastavení se neuplatní v rozsahu, v němž by bylo v rozporu s kogentními povinnostmi ALGLAS z oprávněných práv Objednatele z vadného plnění.

9.12. ALGLAS je oprávněn požadovat před zahájením Pozáručního/placeného servisu, před provedením prací nad rámec Smluvního servisu, před objednáním náhradních dílů nebo před zajištěním plnění vyšší hodnoty přiměřenou zálohu, zejména jde-li o atypické díly, speciální techniku, subdodávky nebo je-li Objednatel v prodlení s úhradou pohledávky ALGLAS.

9.13. Objednatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu ALGLAS postoupit, zastavit nebo jinak převést jakoukoli pohledávku za ALGLAS vzniklou z Ujednání nebo v souvislosti s ním.

10. Náhradní díly, materiál a technika

10.1. Dodávka náhradních dílů, komponentů, materiálu, spotřebního materiálu, speciální techniky a pomocných prostředků není součástí ceny Smluvního servisu ani jednotlivého kontrolního nebo diagnostického Servisního zásahu, není-li v Ujednání výslovně sjednáno jinak. Potřebné náhradní díly, materiál a související opravy budou Objednateli nabídnuty a účtovány samostatně.

10.2. ALGLAS je oprávněn dle svého uvážení použít originální, ekvivalentní nebo funkčně srovnatelné náhradní díly, pokud použití konkrétního originálního dílu není výslovně sjednáno nebo nezbytné s ohledem na technickou kompatibilitu, bezpečnost nebo zachování práv ze záruky.

10.3. Dodá-li Objednatel pro účely Servisního zásahu vlastní náhradní díl, materiál, komponent, dokumentaci, návod, technické řešení nebo jiný podklad, odpovídá za jeho správnost, úplnost, vhodnost, kvalitu, kompatibilitu, bezpečnost a soulad s právními předpisy, technickými normami a požadavky výrobce. ALGLAS není povinen takový díl, materiál nebo podklad použít, pokud má důvodné pochybnosti o jeho vhodnosti, bezpečnosti, původu, kompatibilitě nebo vlivu na Servisované dílo.

10.4. Je-li pro odstranění Poruchy nezbytná výroba atypického dílu, dodání dílu od třetí osoby, zajištění speciální techniky nebo provedení navazujících stavebních prací, termín odstranění Poruchy se přiměřeně prodlužuje o dobu nezbytnou k zajištění těchto předpokladů.

10.5. ALGLAS Objednatele upozorňuje, že u starších, atypických, ukončených nebo třetími osobami dodaných systémů nemusí být náhradní díly dostupné. Není-li náhradní díl dostupný, je ALGLAS oprávněn navrhnout Objednateli možné alternativní řešení, je-li technicky možné.

10.6. Vlastnické právo k dodaným náhradním dílům a materiálu přechází na Objednatele až úplným zaplacením jejich ceny, není-li sjednáno jinak. Nebezpečí škody na dodaných dílech přechází na Objednatele jejich zabudováním do Servisovaného díla, nebo předáním Objednateli.

11. Výluky z rozsahu servisu a odpovědnosti

11.1. ALGLAS neodpovídá za Poruchy, Vady, škody nebo omezení funkčnosti Servisovaného díla způsobené zejména:

a) nevhodným, nesprávným, nadměrným nebo neobvyklým užíváním;

b) neprováděním pravidelné údržby nebo nedodržením manuálu údržby;

c) úkonem Objednatele, uživatele Místa plnění nebo třetí osoby;

d) mechanickým poškozením, vandalismem, nehodou, havárií, požárem, zaplavením, zatékáním z jiných částí Místa plnění, povětrnostní extrémní událostí nebo živelnou událostí;

e) běžným opotřebením, stárnutím materiálu, změnou barevnosti, přirozenou degradací těsnění, povrchů nebo funkčních částí odpovídající době a způsobu užívání;

f) nevhodnými stavebními, klimatickými, provozními, vlhkostními nebo teplotními podmínkami v Místě plnění;

g) vadou navazujících konstrukcí, podkladů, stavebních otvorů, kotvení, izolací, klempířských prvků, vzduchotechniky, vytápění, chlazení, elektroinstalace nebo jiných systémů, které nebyly předmětem dřívějšího plnění ALGLAS;

h) nedostatečným nebo nesprávným větráním, nadměrnou vlhkostí, kondenzací, chemickými vlivy, agresivním prostředím nebo nevhodným čištěním;

i) použitím nevhodných čisticích, ošetřovacích nebo chemických prostředků;

j) změnou právních předpisů, technických norem nebo požadavků orgánů veřejné moci po provedení Servisovaného díla;

k) pokyny Objednatele, na jejichž nevhodnost ALGLAS upozornil, nebo jejichž nevhodnost nemohl zjistit ani s vynaložením přiměřeného úsilí.

11.2. ALGLAS neodpovídá za nepřímé škody, ušlý zisk, ztrátu příležitosti, ztrátu výnosů, ztrátu provozu, škody vzniklé omezením užívání objektu nebo nároky třetích osob vůči Objednateli, ledaže takovou odpovědnost nelze podle kogentních právních předpisů vyloučit.

11.3. ALGLAS neodpovídá za stav částí Servisovaného díla, které nebyly při Servisním zásahu přístupné, nebyly viditelné, nebyly součástí objednaného rozsahu Servisních zásahů nebo jejichž kontrola by vyžadovala destruktivní práce, demontáž, zvláštní techniku nebo samostatnou diagnostiku, pokud tyto práce nebyly předmětem Ujednání.

11.4. Servisní zásah ani Protokol o servisním zásahu nepředstavují znalecký posudek, revizní zprávu, statické posouzení, prohlášení o shodě celého Servisovaného díla ani potvrzení jeho bezvadného stavu, pokud takový závěr není v Ujednání nebo Protokolu o servisním zásahu výslovně uveden.

12. Odpovědnost za provedené Servisní zásahy

12.1. Tento článek upravuje odpovědnost ALGLAS za Vady samotného provedeného Servisního zásahu. Posouzení, zda určitý stav Původního díla představuje Vadu podle Základní smlouvy, a vyřízení požadavku na Záruční servis se řídí článkem 13.

12.2. ALGLAS odpovídá za řádné provedení Servisního zásahu v rozsahu sjednaném v Ujednání a v souladu s těmito servisními podmínkami.

12.3. Zjistí-li Objednatel Vadu provedeného Servisního zásahu, je povinen ji písemně oznámit ALGLAS bez zbytečného odkladu nejpozději však do 5 Pracovních dnů ode dne, kdy ji zjistil nebo při vynaložení náležité péče zjistit mohl. V oznámení uvede zejména označení Servisního zásahu, popis Vady, datum jejího zjištění a dostupnou dokumentaci.

12.4. Je-li oznámení Objednatele důvodné, odstraní ALGLAS podle povahy věci Vadu Servisního zásahu, provede doplňující Servisní zásah nebo poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně provedeného Servisního zásahu.

12.5. Odpovědnost ALGLAS za Servisní zásah se nevztahuje na Poruchu, která byla předmětem Servisního zásahu, pokud její příčina nebyla odstraněna proto, že nebyla součástí objednaného rozsahu, nebyla technicky odstranitelná v rámci daného Servisního zásahu nebo Objednatel neschválil doporučené navazující práce. Je-li Servisní zásah sjednán pouze jako diagnostický, kontrolní, provizorní nebo zabezpečovací, odpovídá ALGLAS pouze za řádné provedení tohoto sjednaného rozsahu, nikoliv za úplné odstranění Poruchy nebo její příčiny.

12.6. Celková náhrada škody, kterou je ALGLAS povinen nahradit Objednateli v souvislosti s konkrétním Servisním zásahem, je omezena cenou tohoto Servisního zásahu. U opakovaného Smluvního servisu je celková náhrada škody omezena částkou odpovídající ceně Smluvního servisu uhrazené Objednatelem za 12 měsíců bezprostředně předcházejících vzniku škody. Omezení se nepoužije v rozsahu, v němž by bylo v rozporu s kogentními právními předpisy, zejména při újmě způsobené člověku na jeho přirozených právech nebo při úmyslném způsobení újmy.

13. Záruční servis

13.1. Tento článek se použije vždy, uplatňuje-li Objednatel vůči ALGLAS právo z vadného plnění nebo ze záruky za jakost podle Základní smlouvy. Použití tohoto článku není podmíněno uzavřením Servisní smlouvy, Objednávkou ani jinou samostatnou dohodou o poskytování servisu.

13.2. Záruční servis se týká pouze tvrzených Vad Původního díla, za které ALGLAS odpovídá podle Základní smlouvy, Reklamačního řádu a záručních podmínek ALGLAS nebo příslušných právních předpisů. Podání požadavku na Záruční servis samo o sobě nepředstavuje uznání Vady ani odpovědnosti ALGLAS.

13.3. Není-li v Ujednání výslovně stanoveno jinak, uplatnění, posouzení a vyřízení požadavku Objednatele na Záruční servis se řídí Základní smlouvou, tímto článkem a Reklamačním řádem a záručními podmínkami ALGLAS, které tvoří přílohu č. 2 těchto servisních podmínek. Reklamační řád a záruční podmínky ALGLAS se použijí zejména pro náležitosti uplatnění reklamace, doplnění neúplné reklamace, potvrzení přijetí reklamace, posouzení oprávněnosti reklamace, určení způsobu jejího vyřízení, technická pravidla hodnocení reklamovaných Vad, výluky z odpovědnosti za Vady, náklady neoprávněné reklamace a hodnoticí metodiky pro posouzení přesnosti, vzhledu a kvality Servisovaného díla.

13.4. Požadavek Objednatele na Záruční servis musí obsahovat alespoň

a) identifikaci Objednatele, identifikaci Základní smlouvy,

b) identifikaci Původního díla a Místa plnění,

c) popis vytýkané Vady, datum jejího zjištění, co nejpřesnější lokalizaci Vady,

d) fotodokumentaci nebo jinou dostupnou dokumentaci, je-li to vzhledem k povaze Vady možné,

e) informaci o dosavadním užívání, údržbě a případných předchozích Servisních zásazích,

f) kontaktní osobu oprávněnou k součinnosti při vyřízení požadavku.

13.5. Není-li požadavek Objednatele na Záruční servis úplný, je ALGLAS oprávněn vyžádat si jeho doplnění. Do doplnění požadavku není ALGLAS povinen zahájit jeho věcné posouzení a lhůty pro posouzení požadavku, Nástup k zásahu ani provedení navazujícího Servisního zásahu běží až od doručení úplného požadavku a od poskytnutí nezbytné součinnosti Objednatele.

13.6. ALGLAS je oprávněn posoudit, zda oznámená Vada spadá do odpovědnosti ALGLAS z vadného plnění nebo ze záruky za jakost, zda se týká Původního díla, zda byla uplatněna včas, zda byly splněny podmínky užívání, údržby a provozu Servisovaného díla a zda nejde o případ vyloučený podle Základní smlouvy, těchto servisních podmínek, Reklamačního řádu a záručních podmínek ALGLAS nebo příslušných právních předpisů.

13.7. Posouzení požadavku na Záruční servis může ALGLAS provést zejména na základě oznámení Objednatele, fotodokumentace, projektové, výrobní nebo předávací dokumentace, Servisních protokolů, záznamů o údržbě, podkladů podle Reklamačního řádu a záručních podmínek ALGLAS, technických norem, směrnic ČKLOP, podkladů výrobců komponentů a případné osobní prohlídky v Místě plnění.

13.8. Bude-li požadavek Objednatele na Záruční servis uznán jako oprávněný, ALGLAS určí přiměřený způsob jeho vyřízení, zejména opravu, výměnu dotčeného dílu, seřízení, doplnění, provizorní opatření, trvalou opravu nebo jiný vhodný Servisní zásah. Konkrétní způsob a termín vyřízení se určí s přihlédnutím k povaze Vady, technické proveditelnosti, dostupnosti náhradních dílů, pokynům výrobce, bezpečnosti, provozu v Místě plnění, potřebě speciální techniky, povětrnostním podmínkám a nezbytné součinnosti Objednatele.

13.9. Je-li s ohledem na povahu oznámené Vady potřebné bezodkladné omezení rizika vzniku škody, ohrožení bezpečnosti osob, ohrožení majetku nebo podstatného zhoršení stavu Servisovaného díla, je ALGLAS oprávněn provést pouze dočasné, provizorní nebo zabezpečovací opatření. Provedení takového opatření nepředstavuje uznání oprávněnosti požadavku Objednatele na Záruční servis, není-li ALGLAS výslovně písemně potvrzeno jinak.

13.10. Bude-li požadavek Objednatele na Záruční servis shledán zcela nebo zčásti neoprávněným, zejména proto, že oznámený stav není Vadou, nevztahuje se k Původnímu dílu, vznikl z příčin uvedených v článku 11 těchto servisních podmínek, je vyloučen podle Reklamačního řádu a záručních podmínek ALGLAS, byl způsoben nevhodným užíváním, neprovedením údržby, úkonem Objednatele nebo třetí osoby, běžným opotřebením nebo jinou okolností mimo odpovědnost ALGLAS, je ALGLAS oprávněn nabídnout Objednateli odstranění takového stavu jako Pozáruční/placený servis podle článku 5.5 a také článku 9 těchto servisních podmínek.

13.11. Je-li pro posouzení oprávněnosti požadavku na Záruční servis nutná osobní prohlídka, diagnostika, zkouška, demontáž, přístupová technika nebo jiné náklady přesahující běžné administrativní posouzení požadavku, je ALGLAS oprávněn jejich provedení podmínit dohodou s Objednatelem. Ukáže-li se požadavek Objednatele jako neoprávněný, je Objednatel povinen uhradit ALGLAS účelně vynaložené náklady takového posouzení podle článku 9 těchto servisních podmínek.

13.12. Provedení Záručního servisu a použití tohoto článku samo o sobě nezakládá novou záruku, neprodlužuje záruční dobu a nerozšiřuje rozsah odpovědnosti ALGLAS nad rámec Základní smlouvy, ledaže Základní smlouva nebo kogentní právní předpisy stanoví jinak.

13.13. Reklamační řád a záruční podmínky ALGLAS se nepoužijí na Pozáruční/placený servis jako samostatný záruční režim, ledaže tak výslovně stanoví Objednávka, Cenová nabídka nebo jiné písemné ujednání Smluvních stran. Tím není dotčena odpovědnost ALGLAS za řádné provedení samotného Servisního zásahu podle těchto servisních podmínek.

13.14. Je-li Objednatelem spotřebitel, použijí se ustanovení tohoto článku a Reklamačního řádu a záručních podmínek ALGLAS pouze v rozsahu, v jakém nejsou v rozporu s kogentními ustanoveními právních předpisů na ochranu spotřebitele.

14. BOZP, požární ochrana a režim Místa plnění

14.1. Objednatel je povinen před zahájením Servisního zásahu seznámit ALGLAS s pravidly BOZP, požární ochrany, pravidly pohybu osob, provozními omezeními, režimovými opatřeními a dalšími vnitřními pravidly platnými v Místě plnění, která mohou mít vliv na bezpečné, řádné nebo včasné provedení Servisního zásahu.

14.2. Objednatel je povinen zajistit, aby Místo plnění bylo po dobu provádění Servisního zásahu bezpečné, přístupné a způsobilé k provedení Servisního zásahu. Objednatel je zejména povinen zajistit bezpečný přístup k Servisovanému dílu, odstranění překážek, zajištění nezbytného Pracovního prostoru, vymezení prostoru pro pohyb pracovníků ALGLAS a splnění podmínek nezbytných pro použití techniky, nářadí, materiálu nebo náhradních dílů.

14.3. Objednatel je povinen informovat ALGLAS o veškerých známých rizicích v Místě plnění, zejména o skrytých rozvodech, omezené nosnosti konstrukcí, nebezpečných látkách, zvláštních provozních režimech, omezeních vstupu, požárních nebo bezpečnostních opatřeních, provozu dalších osob, probíhajících pracích třetích osob a jiných skutečnostech, které mohou mít vliv na bezpečné provedení Servisního zásahu.

14.4. Vyžaduje-li povaha Servisního zásahu zvláštní bezpečnostní opatření, vypnutí, odstavení nebo zajištění navazujících zařízení, omezení provozu v Místě plnění, dočasné zamezení přístupu třetích osob nebo součinnost správce, vlastníka, provozovatele, uživatele nebo jiné osoby odpovědné za Místo plnění, je Objednatel povinen taková opatření a součinnost zajistit včas a na vlastní náklady, není-li sjednáno jinak.

14.5. ALGLAS je oprávněn odmítnout zahájení Servisního zásahu, přerušit jeho provádění nebo jej neprovést, pokud podmínky v Místě plnění neumožňují bezpečné nebo řádné provedení Servisního zásahu, pokud Objednatel nesplnil povinnosti podle tohoto článku, pokud hrozí ohrožení života, zdraví, majetku, Servisovaného díla nebo jiných věcí nacházejících se v Místě plnění, nebo pokud by provedení Servisního zásahu bylo v rozporu s právními předpisy, technickými normami, pravidly BOZP nebo požární ochrany.

14.6. Přerušení, odložení nebo neprovedení Servisního zásahu z důvodů podle tohoto článku se nepovažuje za prodlení ani porušení povinnosti ALGLAS. ALGLAS je v takovém případě oprávněn požadovat po Objednateli úhradu nákladů vzniklých v souvislosti s Marným výjezdem, čekáním, přerušením Servisního zásahu, nutností jeho opakování, dopravou, časem pracovníků, použitou technikou a dalšími účelně vynaloženými náklady podle článku 9 těchto servisních podmínek.

14.7. Pracovníci ALGLAS a osoby pověřené ALGLAS jsou povinni dodržovat pravidla BOZP, požární ochrany a režimová opatření Místa plnění, s nimiž byli Objednatelem prokazatelně seznámeni, pokud tato pravidla nejsou v rozporu s právními předpisy, technickými normami, pravidly odborného provedení Servisního zásahu nebo těmito servisními podmínkami.

15. Ochrana majetku, škody a pojištění

15.1. Objednatel je povinen zajistit, aby v prostoru provádění Servisního zásahu nebyly umístěny věci, které mohou být poškozeny, znečištěny nebo omezovat provádění Servisních zásahů. Pokud odstranění takových věcí není možné, je Objednatel povinen na ně ALGLAS předem upozornit.

15.2. ALGLAS odpovídá za škodu způsobenou při provádění Servisních zásahů v rozsahu stanoveném právními předpisy a Ujednáním. Není-li v Ujednání výslovně sjednáno jinak, celková náhrada škody, kterou je ALGLAS povinen nahradit Objednateli v souvislosti s konkrétním Servisním zásahem, je omezena cenou tohoto Servisního zásahu. U opakovaného Smluvního servisu je celková náhrada škody omezena částkou odpovídající ceně Smluvního servisu uhrazené Objednatelem za 12 měsíců bezprostředně předcházejících vzniku škody.

15.3. ALGLAS neodpovídá za škodu způsobenou okolnostmi vylučujícími odpovědnost, neposkytnutím součinnosti Objednatele, nevhodnými pokyny Objednatele nebo vadným stavem Místa plnění či navazujících konstrukcí. Omezení odpovědnosti podle tohoto odstavce se neuplatní v rozsahu, v jakém by bylo podle kogentních ustanovení právních předpisů nepřípustné.

15.4. Objednatel je povinen oznámit ALGLAS vznik škody bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistí, a umožnit ALGLAS její prohlídku, fotodokumentaci a posouzení.

15.5. ALGLAS je oprávněn udržovat pojištění odpovědnosti za újmu v rozsahu odpovídajícím své podnikatelské činnosti. Předložení pojistného certifikátu Objednateli nezakládá samostatný závazek ALGLAS k pojistnému plnění ani nerozšiřuje rozsah odpovědnosti ALGLAS.

16. Trvání a ukončení Servisní smlouvy

16.1. Tento článek se použije pouze na Servisní smlouvu a Smluvní servis. Neupravuje trvání ani ukončení Základní smlouvy a nepoužije se na jednorázovou Objednávku Pozáručního/placeného servisu, není-li v Objednávce výslovně uvedeno jinak.

16.2. Je-li Servisní smlouva uzavřena na dobu neurčitou, může ji kterákoliv Smluvní strana vypovědět i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou 3 měsíce, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně, není-li v Servisní smlouvě stanoveno jinak.

16.3. Je-li Servisní smlouva uzavřena na dobu určitou, lze ji vypovědět pouze tehdy, je-li to výslovně sjednáno v Servisní smlouvě.

16.4. ALGLAS je oprávněn od Servisní smlouvy odstoupit, pokud:

a) Objednatel je v prodlení s úhradou jakékoliv splatné částky déle než 30 dnů;

b) Objednatel opakovaně neposkytne součinnost potřebnou k provedení Servisních zásahů;

c) Objednatel poruší podstatným způsobem Servisní smlouvu nebo tyto servisní podmínky;

d) Servisované dílo je ve stavu, který neumožňuje bezpečné nebo odborné poskytování servisu;

e) Objednatel nebo třetí osoba provedla úkony, které znemožňují nebo podstatně komplikují další servis;

f) Objednatel trvá na pokynu, který je nevhodný, nebezpečný nebo v rozporu s odbornou péčí.

16.5. Objednatel je oprávněn od Servisní smlouvy odstoupit, pokud ALGLAS podstatně poruší Servisní smlouvu a nezjedná nápravu ani v přiměřené dodatečné lhůtě poskytnuté Objednatelem. Tato lhůta přitom nesmí být v žádném případě kratší než 10 Pracovních dní.

16.6. Ukončení Servisní smlouvy nemá vliv na povinnost Objednatele uhradit cenu za již provedené Servisní zásahy, Marné výjezdy, objednané náhradní díly, rozpracované práce a další náklady vzniklé před účinností ukončení Servisní smlouvy.

17. Komunikace a doručování

17.1. Smluvní strany komunikují prostřednictvím kontaktních osob uvedených v Ujednání, případně prostřednictvím jiných osob, které jedna Smluvní strana písemně oznámí druhé Smluvní straně.

17.2. Běžná technická a provozní komunikace může probíhat e-mailem. Objednávka Pozáručního/placeného servisu může být uzavřena elektronickým potvrzením ALGLAS nebo písemným schválením Cenové nabídky Objednatelem. Výpověď nebo odstoupení od Servisní smlouvy musí být učiněny písemně, není-li v Servisní smlouvě stanoveno jinak.

17.3. Objednatel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit ALGLAS změnu kontaktních osob, adres, e-mailů, telefonních čísel, fakturačních údajů a údajů potřebných pro vstup do Místa plnění.

17.4. Zpráva zaslaná na e-mailovou adresu uvedenou v Ujednání se považuje za doručenou nejpozději následující Pracovní den po jejím odeslání, pokud odesílatel neobdrží automatické oznámení o nedoručení.

18. Mlčenlivost a dokumentace

18.1. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích, které získají v souvislosti s Ujednáním, zejména o technických řešeních, cenách, provozních informacích, bezpečnostních opatřeních, dokumentaci Místa plnění a obchodních informacích druhé Smluvní strany.

18.2. ALGLAS je oprávněn pořizovat fotodokumentaci a technickou dokumentaci Servisovaného díla v rozsahu nezbytném pro provedení Servisních zásahů, doložení jejich provedení, vyřízení reklamace, ochranu práv ALGLAS nebo zpracování Cenové nabídky.

18.3. Objednatel je povinen zajistit, aby pořízení fotodokumentace neporušovalo práva třetích osob, interní pravidla Místa plnění nebo zvláštní právní předpisy. Pokud je pořízení fotodokumentace omezeno, je Objednatel povinen o tom ALGLAS předem písemně informovat.

19. Smluvní pokuty, náhrada nákladů a náhrada škody

19.1. Bude-li Objednatel v prodlení s úhradou jakékoli peněžité pohledávky ALGLAS vzniklé podle Ujednání, těchto servisních podmínek, Cenové nabídky, potvrzené Objednávky nebo Servisního protokolu, je ALGLAS oprávněn požadovat po Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Tím není dotčeno právo ALGLAS na zákonný úrok z prodlení, náhradu nákladů spojených s uplatněním pohledávky ani právo ALGLAS pozastavit provádění dalších Servisních zásahů.

19.2. Nebude-li možné Servisní zásah zahájit, provést, dokončit nebo předat z důvodu na straně Objednatele, osoby jednající za Objednatele, uživatele Místa plnění, správce Místa plnění, třetí osoby nebo z důvodu nepřipravenosti, nepřístupnosti či nezpůsobilosti Místa plnění, je Objednatel povinen uhradit ALGLAS veškeré účelně vynaložené náklady vzniklé v souvislosti s takovým Servisním zásahem. Těmito náklady jsou zejména náklady na dopravu, čas pracovníků, čekání, přerušení práce, opakovaný výjezd, objednanou techniku, plošinu, lešení, jeřáb, parkování, zábor, náhradní díly, materiál, poddodavatele a administraci.

19.3. Zruší-li Objednatel sjednaný servisní termín méně než 48 hodin před jeho zahájením, nebo požaduje-li v této lhůtě jeho změnu, je ALGLAS oprávněn požadovat po Objednateli úhradu účelně vynaložených nákladů vzniklých v souvislosti s přípravou Servisního zásahu, zejména nákladů na plánování kapacit, dopravu, objednanou techniku, poddodavatele, atypické náhradní díly, materiál, parkování, zábor a administraci.

19.4. Vedle náhrady nákladů podle předchozí věty je ALGLAS oprávněn požadovat storno poplatek ve výši 3.000 Kč za každý pozdě zrušený nebo změněný sjednaný servisní termín, ledaže Objednatel prokáže, že ke zrušení nebo změně došlo z důvodu okolnosti, kterou nemohl s vynaložením rozumné míry úsilí ovlivnit.

19.5. Poruší-li Objednatel jinou povinnost podle Ujednání nebo těchto servisních podmínek, pro kterou není stanovena zvláštní smluvní pokuta, a nezjedná-li nápravu ani v přiměřené lhůtě určené ALGLAS, je ALGLAS oprávněn požadovat po Objednateli smluvní pokutu ve výši 3.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení.

19.6. Trvá-li porušení povinnosti i po uplynutí lhůty k nápravě určené ALGLAS, je ALGLAS oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý započatý den trvání porušení, nejvýše však 30.000 Kč za jedno trvající porušení.

19.7. ALGLAS odpovídá za prodlení s nástupem k Servisnímu zásahu pouze tehdy, byla-li konkrétní závazná lhůta výslovně sjednána v Ujednání jako závazná a sankcionovatelná. V takovém

případě je Objednatel oprávněn požadovat po ALGLAS smluvní pokutu pouze ve výši sjednané v Ujednání.

19.8. ALGLAS není v prodlení po dobu, po kterou mu v provedení Servisního zásahu brání neposkytnutí součinnosti Objednatele, nepřipravené, nepřístupné nebo nebezpečné Místo plnění, nedostupnost náhradních dílů, potřeba zajištění atypického náhradního dílu, povětrnostní podmínky, zásah třetí osoby, provozní omezení v Místě plnění, vyšší moc nebo jiná objektivní překážka, kterou ALGLAS nemohl ovlivnit.

19.9. Smluvní pokuta za prodlení ALGLAS se neuplatní na dobu potřebnou k úplnému odstranění Poruchy nebo Vady, dodání náhradních dílů, výrobu komponentu, zajištění manipulační techniky, navazující práce nebo trvalou opravu, ledaže je v Ujednání výslovně sjednáno jinak.

19.10. Smluvní pokuty, storno poplatky, náhrady nákladů a jiné částky podle tohoto článku jsou splatné do 15 dnů ode dne doručení jejich vyúčtování povinné Smluvní straně, není-li ve vyúčtování uvedena lhůta delší.

19.11. Vyúčtování smluvní pokuty nebo náhrady nákladů může být součástí faktury za Servisní zásah nebo může být vystaveno samostatně.

19.12. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo ALGLAS na náhradu újmy v rozsahu, v jakém tato újma převyšuje uhrazenou smluvní pokutu, ledaže si Smluvní strany v Ujednání sjednají jinak.

19.13. Smluvní pokuta se nezapočítává na náhradu nákladů Marného výjezdu, čekání, opakovaného Servisního zásahu, objednané techniky, náhradních dílů, materiálu, poddodavatelů, parkování, záboru, administrace nebo jiných účelně vynaložených nákladů, ledaže ALGLAS písemně stanoví jinak.

20. Vyšší moc

20.1. Smluvní strana není v prodlení ani neodpovídá za porušení povinnosti, pokud jí ve splnění povinnosti zabránila překážka vyšší moci.

20.2. Za vyšší moc se považují zejména živelní události, extrémní povětrnostní podmínky, požár, povodeň, epidemie, válka, teroristický útok, stávka, výpadek dodávek energií, výpadek dopravy, výpadek dodávek náhradních dílů, zásah orgánu veřejné moci nebo jiná mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli povinné Smluvní strany.

20.3. Smluvní strana dotčená vyšší mocí je povinna bez zbytečného odkladu informovat druhou Smluvní stranu o vzniku a předpokládaném trvání překážky a vyvinout přiměřené úsilí k omezení jejích následků.

21. Rozhodné právo a řešení sporů

21.1. Ujednání a tyto servisní podmínky se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

21.2. Smluvní strany se zavazují usilovat o smírné vyřešení sporů vzniklých z Ujednání, těchto servisních podmínek nebo v souvislosti s nimi.

21.3. Nebude-li spor vyřešen smírně, budou jej rozhodovat věcně a místně příslušné soudy České republiky. Je-li to právně přípustné, sjednávají Smluvní strany místní příslušnost soudu podle sídla ALGLAS.

22. Ustanovení pro servisní vztahy se spotřebitelem

22.1. Tento článek se použije pouze tehdy, je-li Objednatelem spotřebitel ve smyslu občanského zákoníku, tedy fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec

samostatného výkonu svého povolání uzavírá Základní smlouvu, Objednávku nebo Servisní smlouvu nebo jinak jedná s ALGLAS. Není-li Objednatelem spotřebitel, tento článek se nepoužije.

22.2. Ustanovení tohoto článku mají přednost před ostatními ustanoveními těchto servisních podmínek v rozsahu, v jakém je to nezbytné k zachování práv Objednatele jako spotřebitele podle kogentních ustanovení právních předpisů. Žádné ustanovení těchto servisních podmínek se nevykládá jako omezení nebo vyloučení práv, která Objednateli jako spotřebiteli náleží podle právních předpisů.

22.3. ALGLAS jako podnikatel poskytuje Objednateli jako spotřebiteli zejména tyto identifikační údaje: ALGLAS s.r.o., se sídlem Trnitá 491/3, 602 00 Brno, IČO: 04929292, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 92670. Kontaktní údaje pro komunikaci, uplatnění reklamace, stížnosti nebo jiného podání jsou uvedeny v Ujednání, případně na internetových stránkách ALGLAS.

22.4. ALGLAS poskytne Objednateli před uzavřením Servisní smlouvy nebo před přijetím závazné Objednávky jasným a srozumitelným způsobem informace vyžadované právními předpisy, zejména informace o hlavních vlastnostech poskytované služby, rozsahu Servisních zásahů, ceně nebo způsobu jejího výpočtu, platebních podmínkách, podmínkách provedení služby, předpokládaném termínu plnění, době trvání závazku, podmínkách jeho ukončení, právech z vadného plnění, podmínkách reklamace a možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

22.5. Je-li možné cenu Servisního zásahu určit předem, bude Objednateli sdělena celková cena včetně DPH a všech daní, poplatků a nákladů, které musí Objednatel v souvislosti se Servisním zásahem uhradit. Nelze-li cenu s ohledem na povahu požadovaného Servisního zásahu určit předem, sdělí ALGLAS Objednateli alespoň způsob výpočtu ceny, zejména hodinové sazby, cenu dopravy, cenu materiálu, cenu náhradních dílů a další náklady, které mohou být Objednateli účtovány.

22.6. Náklady, o nichž ALGLAS Objednatele před uzavřením Servisní smlouvy nebo před potvrzením Objednávky neinformoval, lze Objednateli účtovat pouze tehdy, pokud jejich vznik nebylo možné při vynaložení odborné péče předvídat, pokud byly vyvolány dodatečným požadavkem Objednatele nebo pokud s jejich úhradou Objednatel dodatečně souhlasil.

22.7. Není-li Servisní zásah poskytnut na počkání, vydá ALGLAS Objednateli na jeho žádost potvrzení o převzetí Objednávky, z něhož bude vyplývat zejména označení požadovaného Servisního zásahu, jeho předpokládaný rozsah, cena nebo způsob jejího určení a předpokládaný termín plnění. Po provedení Servisního zásahu vydá ALGLAS Objednateli doklad o poskytnutí služby, případně Protokol o servisním zásahu, obsahující údaje o provedeném Servisním zásahu, ceně, použitých náhradních dílech nebo materiálu, je-li to s ohledem na povahu Servisního zásahu relevantní.

22.8. Objednatel je oprávněn uplatnit u ALGLAS práva z vadného plnění a reklamovat Vadně provedený Servisní zásah, dodaný materiál nebo náhradní díl. Reklamaci lze uplatnit v sídle ALGLAS, na kontaktní adrese nebo e-mailové adrese uvedené v Ujednání, případně jiným způsobem, který ALGLAS Objednateli sdělí. Reklamace by měla obsahovat identifikaci Objednatele, označení Servisního zásahu, popis vytýkané Vady, datum jejího zjištění, požadovaný způsob vyřízení reklamace a dostupné podklady dokládající tvrzenou Vadu.

22.9. ALGLAS vydá Objednateli při uplatnění reklamace písemné potvrzení o tom, kdy Objednatel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace Objednatel požaduje a jaké kontaktní údaje Objednatel poskytl za účelem vyrozumění o vyřízení reklamace. ALGLAS dále vydá Objednateli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

22.10. Reklamace Objednatele bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se ALGLAS s Objednatelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty má právní následky stanovené právními předpisy na ochranu spotřebitele.

22.11. Je-li Objednávka Pozáručního/placeného servisu nebo Servisní smlouva uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory ALGLAS, poskytne ALGLAS Objednateli před jejím uzavřením také informace vyžadované pro tento způsob uzavření smlouvy, zejména poučení o právu odstoupit od smlouvy, podmínkách, lhůtě a postupu pro uplatnění práva na odstoupení, jakož i vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, pokud právní předpisy takové poučení nebo formulář vyžadují.

22.12. Je-li Objednávka Pozáručního/placeného servisu nebo Servisní smlouva uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory ALGLAS a nevztahuje-li se na ni zákonná výjimka, je Objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření. Odstoupení může Objednatel učinit jakýmkoliv jednoznačným prohlášením vůči ALGLAS, z něhož bude patrná vůle Objednatele od smlouvy odstoupit.

22.13. Má-li ALGLAS začít s poskytováním Servisního zásahu před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory ALGLAS, učiní tak pouze na základě výslovné žádosti Objednatele, vyžaduje-li tak právní předpis. Odstoupí-li Objednatel následně od smlouvy, uhradí Objednatel ALGLAS poměrnou část sjednané ceny odpovídající plnění poskytnutému do okamžiku odstoupení, vyžadují-li nebo umožňují-li to právní předpisy.

22.14. Byla-li služba poskytnuta v plném rozsahu před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory ALGLAS, zaniká Objednateli právo odstoupit od smlouvy v případech a za podmínek stanovených právními předpisy, zejména pokud poskytování služby započalo s předchozím výslovným souhlasem Objednatele a Objednatel byl před uzavřením smlouvy poučen, že poskytnutím plnění právo odstoupit od smlouvy zaniká.

22.15. Objednatel bere na vědomí, že právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory ALGLAS nemusí vzniknout nebo může být vyloučeno v případech stanovených právními předpisy, zejména jde-li o neodkladnou opravu nebo údržbu, která má být provedena v místě určeném Objednatelem na jeho výslovnou žádost, a to v rozsahu nezbytném pro provedení takové neodkladné opravy nebo údržby.

22.16. Dojde-li mezi ALGLAS a Objednatelem ke spotřebitelskému sporu, který se nepodaří vyřešit přímo mezi Smluvními stranami, je Objednatel oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: www.coi.cz, případně adr.coi.cz, není-li podle právních předpisů pro daný druh sporu příslušný jiný subjekt.

22.17. Ustanovení těchto servisních podmínek o omezení odpovědnosti, výlukách, smluvních sankcích, povinnostech Objednatele, převzetí Servisního zásahu, fikci souhlasu, doručování, rozhodném právu a místní příslušnosti soudu a další se vůči Objednateli jako spotřebiteli použijí pouze v rozsahu, v jakém nejsou v rozporu s kogentními ustanoveními právních předpisů na ochranu spotřebitele.

23. Závěrečná ustanovení

23.1. Odchylná ustanovení Ujednání mají přednost před těmito servisními podmínkami.

23.2. Použití jakýchkoliv obchodních podmínek, servisních podmínek, nákupních podmínek, smluvních standardů, interních pravidel nebo obdobných dokumentů Objednatele nebo třetích osob je vyloučeno, ledaže ALGLAS jejich použití výslovně písemně přijme. Pouhý odkaz Objednatele na takové podmínky v objednávce, poptávce, potvrzení, e-mailové komunikaci,

objednávkovém systému, předávacím protokolu, faktuře nebo jiném dokumentu nezakládá jejich použitelnost na Ujednání, Servisní zásahy ani jiné plnění ALGLAS.

23.3. Neplatnost, zdánlivost nebo neúčinnost některého ustanovení těchto servisních podmínek nemá vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení. Smluvní strany se zavazují nahradit vadné ustanovení ustanovením platným a účinným, které bude co nejlépe odpovídat účelu původního ustanovení.

23.4. Smluvní strany vylučují aplikaci § 557 občanského zákoníku v rozsahu, v němž by výkladové pravidlo k tíži toho, kdo výraz použil jako první, mělo dopadat k tíži ALGLAS pouze z důvodu, že ALGLAS předložil návrh těchto servisních podmínek.

23.5. Je-li Objednatel podnikatelem, vylučují Smluvní strany v rozsahu přípustném podle právních předpisů aplikaci § 1799 a § 1800 občanského zákoníku.

23.6. Objednatel na sebe v rozsahu přípustném podle právních předpisů přebírá nebezpečí změny okolností podle § 1765 odst. 2 občanského zákoníku ve vztahu k povinnosti hradit sjednanou cenu Servisních zásahů.

23.7. Tyto servisní podmínky nabývají účinnosti dnem uvedeným v jejich záhlaví a použijí se na konkrétní smluvní vztah okamžikem, kdy se stanou součástí Základní smlouvy, Objednávky nebo Servisní smlouvy, případně kdy na ně Ujednání jiným prokazatelným způsobem odkáže.

Přílohy:

Příloha č. 1 – Vzorový Protokol o servisním zásahu

Příloha č. 2 – Reklamační řád a záruční podmínky ALGLAS

Příloha č. 1 – Vzorový Protokol o servisním zásahu

Alglas

VERZE: POSZ ALGLAS 2026.08

PROTOKOL O SERVISNÍM ZÁSAHU

Tento dokument současně slouží jako protokol o předání a převzetí provedeného servisního zásahu

ČÍSLO PROTOKOLU	
DATUM ZÁSAHU	

PŘIJETÍ SERVISNÍHO PŘÍPADU (vyplňuje koordinátor)

1 IDENTIFIKACE ZAKÁZKY

Dodavatel:	**ALGLAS s.r.o.**
Název a číslo zakázky / objednávky / smlouvy:	
Adresa místa zásahu:	
Objednatel:	
Osoba přítomná na místě:	
Telefon:	
E-mail:	
Servisní technik:	

2 KATEGORIE SERVISNÍHO PŘÍPADU

- ☐ Záruční servis
- ☐ Pozáruční/placený servis
- ☐ Smluvní servis

3 POPIS POŽADAVKU ZÁKAZNÍKA

REALIZACE SERVISNÍHO ZÁSAHU (vyplňuje technik)

4 ZJIŠTĚNÝ STAV

5 PROVEDENÉ PRÁCE

Zahájení zásahu: _____; Ukončení zásahu: _____; Doba práce: _____;

6 VYHODNOCENÍ SERVISNÍHO PŘÍPADU
v případě pozáručního/placeného nebo smluvního servisu se nepoužije

- ☐ Reklamace uznána
- ☐ Reklamace neuznána
- ☐ Reklamace předána k dalšímu posouzení

Stav Servisního zásahu: dokončen / částečně dokončen / nedokončen

Odůvodnění:

7 POUŽITÝ MATERIÁL / NÁHRADNÍ DÍLY

Položka	Množství	Jednotka
		bm
		ks
		ks

8 OBJEDNANÝ MATERIÁL / NÁHRADNÍ DÍLY

Položka	Množství	Jednotka

Poznámka: Objednaný materiál podléhá dostupnosti u dodavatelů. O předpokládaném termínu dodání bude zákazník informován.
Následná realizace servisního zásahu bude provedena po dodání objednaného materiálu a po vzájemné dohodě o termínu.

UKONČENÍ SERVISNÍHO ZÁSAHU

9 PŘEVZETÍ SERVISNÍHO ZÁSAHU:
Objednatel potvrzuje, že byl seznámen s rozsahem provedených prací, výsledkem servisního zásahu a případně s objednáním materiálu uvedeným v tomto protokolu.

Poznámka:

Výhrady:

10 PODPISY

Za dodavatele (ALGLAS s.r.o.)	**Za objednatele / osobu přítomnou na místě**
Jméno:	Jméno:
Podpis:	Podpis:
Datum:	Datum:

Podpisem tohoto protokolu objednatel potvrzuje provedení servisního zásahu v rozsahu uvedeném v tomto protokolu o převzetí jeho výsledku.
Podpis protokolu nepotvrzuje bezvadný stav celého díla ani nevylučuje další postup v souladu se smluvními podmínkami a platnými právními předpisy.

Příloha č. 2 – Reklamační řád a záruční podmínky ALGLAS

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 09:49:03 +02'00'

_____

ALGLAS s.r.o.

JUDr. Jan Pauly, jednatel