

K zajištění jednotného postupu pro vyřizování oprávněných reklamací vad zboží a služeb je vydán společností VOLMUT, s.r.o v souladu s Občanským zákoníkem, Obchodním zákoníkem a Zákonem o ochraně spotřebitele tento

Reklamační řád

- Řízený výtisk (aktualizovaný), číslo výtisku:
- Neřízený výtisk (platný jen k datu vytištění)



Zpracoval: ZPJ	Jméno: Ing. Jan Aubrecht	Podpis:	Datum:
Ověřil: VO	Jméno: Ing. Jan Aubrecht	Podpis:	Datum:
Schválil: ŘS	Jméno: Ing. Richard Volmut	Podpis:	Datum:

1. Obsah

1. OBSAH	2
2. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ	3
3. DÉLKA A PLYNUTÍ ZÁRUČNÍ DOBY	3
4. VADY VYLOUČENÉ Z MOŽNOSTI REKLAMACE	4
5. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY REKLAMACÍ	5
5.1. Plastové a hliníkové profily (rámy a křídla)	5
5.2. Skleněné výplně.....	5
5.3. Žaluzie	8
5.4. Vnitřní a vnější parapety	8
5.5. Sítě proti hmyzu.....	9
5.6. Stavební a montážní práce	9
5.7. Ostatní.....	9
6. MÍSTO A ZPŮSOB UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ, PRŮBĚH ODSTRAŇOVÁNÍ DŮVODNĚ REKLAMOVANÝCH VAD	10
7. SERVIS	10
8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	11

2. Všeobecná ustanovení

Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných společností VOLMUT, s.r.o. jejím zákazníkům se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Pro posouzení toho, který z uvedených právních předpisů je nutno na průběh reklamačního procesu aplikovat, je vždy rozhodný typ konkrétní smlouvy uzavřené se zákazníkem (smlouva o dílo či kupní smlouva podle občanského nebo obchodního zákoníku). Zákon na ochranu spotřebitele se však aplikuje na každou reklamaci z obchodní situace, v níž zákazníkem byla fyzická či právnická osoba nakupující výrobky a služby od společnosti VOLMUT, s.r.o. za jiným účelem než za účelem podnikání s nimi.

Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je zveřejněno na internetových stránkách společnosti VOLMUT, s.r.o. (<http://www.volmut.cz>), přičemž je rovněž k dispozici v tištěné podobě na provozovně společnosti VOLMUT, s.r.o., Brechtova 830, Praha 4.

Reklamacie se uplatňují osobně, telefonicky nebo písemně přičemž oprávněnými místy pro přijímání a vyřizování reklamací jsou:

Sídlo společnosti:
VOLMUT, s. r. o.
Výstavní 845/1
149 00 Praha 4 - Háje
tel./fax: 272 911 053
e-mail: volmut@volmut.cz

Pobočka plastových oken:
VOLMUT, s. r. o.
Brechtova 830
149 00 Praha 4 – Háje
Tel./fax: 272 910 007
e-mail: okna@volmut.cz

Při uplatnění reklamace faxem nebo e-mailem se takto zasláná reklamace bere za doručenou pouze v případě osobního nebo telefonického zpětného avíza ze strany společnosti VOLMUT o jejím doručení.

3. Délka a plynutí záruční doby

Záruční doba na plastové prvky dodávané společností VOLMUT, s.r.o. činí **60 měsíců**, na hliníkové prvky činí 36 měsíců. Záruční doba na příslušenství, které není standardně dodáváno s plastovými nebo hliníkovými prvky (žaluzie, rolety, sítě proti hmyzu a podobně) činí **24 měsíců**. Záruční doba na montážní a stavební práce tvořící součást dodávky činí **24 měsíců**. Záruční doba na kování vchodových dveří činí **24 měsíců**.

Část záruční doby podle odstavce 1 překračující 24 měsíců (povinná záruční doba pro veškeré spotřební zboží) tvoří tzv. prodlouženou záruční dobu, během níž se průběh případné reklamace řídí v celém rozsahu řádně uzavřenou smlouvou mezi zákazníkem a společností VOLMUT, s. r.o.

Řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností VOLMUT, s. r.o. může záruční doby uvedené v prvním odstavci prodloužit, popřípadě i vyloučit. Stanoví-li příslušná smlouva po dohodě se zákazníkem záruční dobu delší či kratší než 60 měsíců (avšak vždy v minimální délce alespoň 24 měsíců, jde-li o prodej a montáž nově vyrobených plastových nebo hliníkových prvků), řídí se průběh případné reklamace v celém rozsahu příslušnou smlouvou. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností VOLMUT, s.r.o. upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odchylně od tohoto reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva – v ostatních otázkách příslušnou smlouvou neřešených se uplatní tento reklamační řád.

Počátek běhu záruční doby je uveden v příslušné smlouvě uzavřené mezi zákazníkem a společností VOLMUT, s.r.o. Není-li počátek běhu záruční doby uveden (uzavření jiné smlouvy než kupní či o dílo, uzavření smlouvy v ústní formě a podobně), počíná záruční doba plynout prvního dne následujícího po dni předání a převzetí plastových nebo hliníkových prvků.

Neposkytne-li zákazník společnosti VOLMUT, s.r.o. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla (smlouva o dílo) nebo při předání a převzetí objednaných plastových nebo hliníkových prvků (kupní smlouva), společnost VOLMUT, s.r.o. neodpovídá za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí zákazníkovi.

Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty v 00:00 hod. Reklamované zboží musí být společností VOLMUT, s.r.o. přijato k uplatnění reklamace nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby; jde-li o reklamace plastových či hliníkových prvků a stavebních prací, musí být oznámení o výskytu záručních vad učiněno rovněž nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.

Podmínkou pro poskytnutí a trvání záruky je vyrovnání všech pohledávek zákazníka vůči společnosti VOLMUT, s.r.o.

4. Vady vyloučené z možnosti reklamace

Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady plastových a hliníkových prvků vzniklé:

- mechanickým poškozením, neodborným seřizením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla (u smluv o dílo) nebo po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových nebo hliníkových prvků (u smluv kupních),
- neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových nebo hliníkových prvků dodávaných společností VOLMUT, s.r.o. bez montážních prací (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než pověřený pracovník nebo zaměstnanec společnosti VOLMUT, s.r.o.),
- používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku (např. vady projektu) a v návaznosti na specifické místní podmínky (např. zvýšená vlhkost, prašnost, **sluneční záření**, emise a podobně),
- vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla (u smluv o dílo) nebo po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových nebo hliníkových prvků (u smluv kupních), přičemž pro účely odpovědnosti za vady se okamžikem předání v souladu s ustanovením článku 3 pátého odstavce tohoto reklamačního řádu rozumí také bezdůvodné odmítnutí předání a převzetí, ačkoliv prvky nebo dílo jako celek nevykazují vady bránící jejich užívání k určenému účelu,
- neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany zákazníka (např. seřizování, lakování, ohýbání, lepení a další úkony realizované svépomocí),
- **jakoukoliv dodatečnou montáží, úpravou či zásahem do výrobku či jeho části (polepy skel, výměna zasklívacích jednotek, montáž žaluzií,...), pokud tuto úpravu prováděla jiná osoba než pověřený pracovník nebo zaměstnanec společnosti VOLMUT, s.r.o., nebo pokud tato montáž, úprava či zásah nebyla písemně schválena pověřeným pracovníkem nebo zaměstnancem společnosti VOLMUT, s.r.o.,**
- poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů, kosmického odpadu a podobně),
- vady vzniklé v důsledku pozdního odstranění ochranné folie profilů.

Za reklamovatelné dále nelze považovat vady plastových nebo hliníkových prvků uvedené v ustanovení prvního odstavce tohoto článku vzniklé před montáží, během montáže nebo po montáži, pokud byla na základě dohody se zákazníkem na tyto vady poskytnuta sleva. Obdobně to platí i pro reklamační vady stavebních prací nebo montáže.

Jako reklamace příslušenství, které není standardně dodáváno s plastovými nebo hliníkovými prvky, nemohou být uznány jeho vady vzniklé ze stejného důvodu jako vady plastových nebo hliníkových prvků uvedené v ustanovení prvního odstavce tohoto článku.

5. Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací

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

5.1. Plastové a hliníkové profily (rámy a křídla)

Reklamovatelnými vadami jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání plastového nebo hliníkového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad:

- Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1,5 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat).
- Bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo křídla a vady, jako např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom plastovém nebo hliníkovém prvku (rám a křídlo zvlášť).
- Škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom plastovém nebo hliníkovém prvku je menší než 90 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.
- Průhyb bílých plastových a hliníkových profilů kolmo k rovině okna je povolen v rozmezí ± 2 mm na běžný metr délky, průhyb barevných profilů je povolen ± 4 mm.
- Za vadu nelze považovat stav, kdy budou místa svarů nebo vad zbarvena krycí tužkou nebo voskem, nelze-li jejich krytí či nerovnosti svarů za světelných podmínek definovaných v prvním odstavci tohoto článku rozeznat vůbec nebo s nepoměrnými obtížemi.
- Výrobní odchylky rozměrů prvků jsou přípustné v těchto tolerancích:
 - a) šířka, výška rámu a křídla ± 3 mm,
 - b) tloušťka a šířka profilů $\pm 1,5$ mm.

5.2. Skleněné výplně

Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad, když za závadu se nepovažuje:

5.2.1. Zamlžení meziprostoru u speciálních skel

Záruční doba se nevztahuje na vznik kondenzátu vodních par v meziprostoru dvojskla či trojskla a dále na izolační dvojskla, která jsou tvořena alespoň jedním sklem speciálním. Speciálními skly se rozumí taková skla, která svou povrchovou úpravou – nerovností profilu anebo nevyhovujícím chemickým složením – zamezí dokonalému utěsnění spoje nerezového nebo jiného rámečku a povrchu tabule skla (považují se za ně skla ornamentní, vitrážová, chodopaková, ohýbaná, vyboulená a podobně).

5.2.2. Výskyt interferencí (tj. křížení, průniků nebo prolínání světelného toku)

U izolačního dvojskla (trojskla) mohou vzniknout interference ve formě spektrálních barev. Optické interference jsou charakteristickým jevem překrývání dvou a více světelných vln při setkání v jednom bodě. Vznikají náhodně (dle postavení pozorovatele ve vztahu ke sklu) a nelze je nijak ovlivnit.

5.2.3. Efekt dvojskel

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

5.2.4. Anizotropie u tvrzených skel

Vzniká u skla, které bylo za účelem zlepšení mechanických vlastností ošetřeno tzv. předpínacím procesem. Rozdílnými zónami napětí vzniká dvojitý lom světelných paprsků, zviditelňují se spektrálně barevné kruhy, motivy mraků a podobně.

5.2.5. Kondenzace na vnějších plochách (rosení)

Tvorba kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určena hodnotou koeficientu tepelného prostupu „U“, vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Je podporována omezenou cirkulací vzduchu (slabým větráním, záclonami a podobně). U izolačního dvojskla s obzvlášť vysokou tepelnou izolací se může krátkodobě tvořit rosa na venkovní straně skla tehdy, je-li vnější vlhkost velmi vysoká a teplota vzduchu je vyšší než teplota povrchu tabule (typicky např. po letní bouřce, hustém sněžení při teplotách kolem nuly a podobně). Při naměřených hodnotách vzdušné vlhkosti v místnosti 50% se zvyšuje pravděpodobnost výskytu kondenzace na ploše okna směrem do místnosti (nedodržení parametrů vnitřního prostředí definovaných ČSN).

5.2.6. Smáčivost skel

Smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstů, etiket, vyhlazovacím prostředkům a podobně. U vlhkého povrchu skla způsobeného rosením, deštěm nebo vodou při čištění se může rozdílná smáčivost projevit opticky (tj. bude viditelná). Po uschnutí tento je zmizí.

5.2.7. Izolační sklo s meziokenními příčkami

Změnám délky meziokenních příček způsobených změnami teploty v meziskelní dutině nelze nikdy zcela zabránit. Viditelné řezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny způsobem jejich výroby, jsou však patrné až po delším zkoumání a neměly by mít žádný negativní vliv na plnohodnotné využívání plastových nebo hliníkových prvků ani na jejich estetickou stránku. Odchylky od pravouhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit v návaznosti na výrobní a montážní tolerance. Při násobení nepříznivých vlivů (rychlé změny teploty a podobně) se mohou u příček občas vyskytnout klapavé zvuky nevysoké intenzity. Za vadu se nepovažují ani klapavé zvuky při otevírání či zavírání oken ani klepání či drnčení např. při projíždění těžkých automobilů po přilehlých komunikacích.

5.2.8. Prasklina ve skle

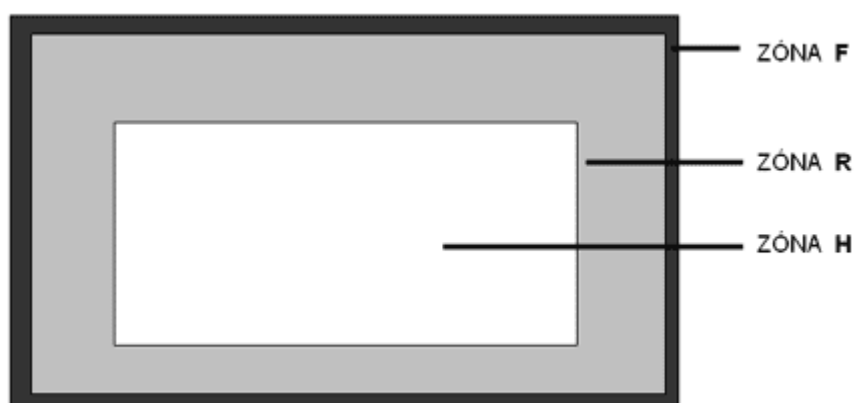
Přetížení skla nenadálým invazivním působením (tj. za použití síly) – typicky úderem, nárazem pohyblivých částí plastového nebo hliníkového prvku, popřípadě i jiným způsobem, např. působením tepelně indukovaného napětí, pohyby konstrukce rámu či taktéž kontakty s konstrukcí, může vést k lomu skla. Bylo-li by pnutí skla přítomno i při jeho zpracování (řezání, broušení, frézování), nemohlo by být zpracování úspěšné. Lom (prasklina) skla vzniklá pnutím zásadně není záruční vadou.

5.2.9. Odlišnost barev skel

Některá skla mohou zdánlivě vykazovat odstíny velmi mírně, téměř nezatelně do zelena, do modra či do žluta. Je to způsobeno použitím odlišného složení skloviny, přičemž tato nepatrná změna odstínu nemá vliv na závaznou normu stanovené vlastností skla týkající se množství propuštěného světelného toku.

Hodnocení vad skel u plastových a hliníkových prvků

Hodnotí se ze vzdálenosti **2 m** při takovém úhlu pohledu, jaký je předpokládáný pohled používání



plastového nebo hliníkového prvku

F - zóna drážky: šířka 18 mm od hrany skla

R - okrajová zóna: plocha 10 % celkové šířky a výšky

H - hlavní zóna: velmi přísné hodnocení

Rozměry zóny **R + H** se u lepeného skla zvyšují o 50 %.

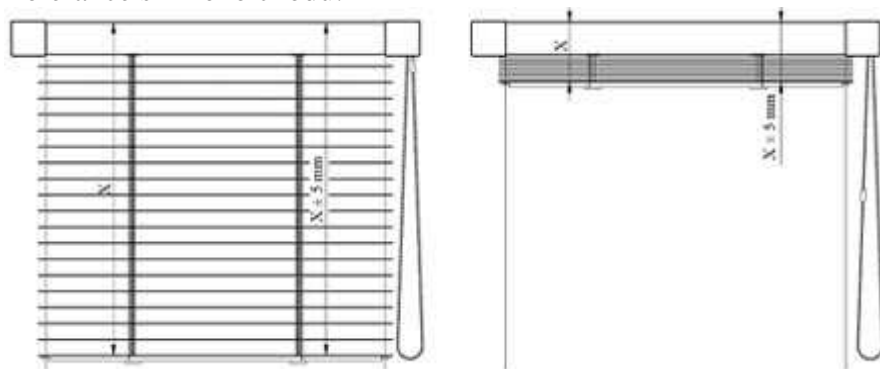
Zóna	Přípustný charakter vad pro danou zónu
F	<ul style="list-style-type: none"> - venku ležící ploché poškození okrajů a mušle, jež neovlivňují pevnost skla a nepřekračují šířku okrajových spojení - uvnitř ležící mušle bez volných střepin, které jsou vyplněny těsnící hmotou - bodové a plošné zbytky včetně škrábanců neomezeně
R	<p>Uzavřeniny, bubliny, body a fleky:</p> <ul style="list-style-type: none"> - plocha tabule do 1 m² plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm - plocha tabule nad 1 m² plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm <p>Zbytky bodové v prostoru mezi tabulemi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - plocha tabule do 1 m² plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm - plocha tabule nad 1 m² plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm <p>Plošné zbytky z výroby na nerezovém nebo jiném rámečku:</p> <ul style="list-style-type: none"> - max. 1 ks o plošném rozsahu menším než 3 cm² <p>Škrábance:</p> <ul style="list-style-type: none"> - součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 90 mm - délka jediného škrábance: max. 30 mm <p>Vlasové škrábance:</p> <ul style="list-style-type: none"> - není povoleno jejich nahromadění
H	<p>Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - plocha tabule do 1 m²: max. 2 vady o průměru menším než 2 mm - plocha tabule nad 1 m²: max. 3 vady o průměru menším než 2 mm - plocha tabule nad 2 m²: max. 5 ks vad o průměru menším než 2 mm <p>Škrábance</p> <ul style="list-style-type: none"> - součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 45 mm - délka jediného škrábance: max. 15 mm <p>Vlasové škrábance</p> <ul style="list-style-type: none"> - není povoleno jejich nahromadění
R+H	<p>Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:</p> <p>Průměr 0,50 – 1,00 mm – přípustné bez omezení mimo nahromaděním (Nahromadění: v kruhové ploše o průměru 20 cm se vyskytují max. 4 vady.)</p>

5.3. Žaluzie

Jako reklamovatelné vady žaluzií nebudou uznány následující (vesměš jde o poškození a dysfunkce vznikající v důsledku vadného používání):

- běžné opotřebení výrobku,
- nedoklápění pásků,
- prodření pásků,
- mechanické poškození jednotlivých prvků tvořících žaluzie,
- prasklý řetízek ovládání,
- popraskané plastové díly žaluzií,
- světelná netěsnost po stranách žaluzie mezi koncem lamel a zasklívací lištou (maximální přípustná vůle 5 mm)
- šikmý chod mimo toleranci – viz níže uvedené vyobrazení.

Tolerance šikmého chodu:



Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou ± 5 mm.

5.4. Vnitřní a vnější parapety

Reklamovatelnými vadami mohou být výhradně zjevné vady takového charakteru, jež brání plnohodnotnému užívání parapetů a znehodnocují jejich fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad:

Mechanická poškození a optické vady

Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti **1 m** pod úhlem, který odpovídá běžnému využití prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat).

Různodruhá povrchová poškození

Tato poškození vnitřních i vnějších parapetů a vady (např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého či objektivně nedefinovatelného důvodu vzniku) jsou přípustná jen tehdy, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku.

5.5. Síť proti hmyzu

Jako reklamace sítě proti hmyzu nebudou uznány následující vady (vesměš jde o poškození a dysfunkce vznikající v důsledku chybného používání):

- běžná opotřebení výrobku (sedření laku, prohnutí fólie, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků a podobně) v případě, že nebyly reklamovány při předání díla,
- vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům,
- vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné instalace.
- netěsnost sítě
(mezera mezi rámem sítě a dosedací plochou rámu okna - do velikosti 1 mm)

5.6. Stavební a montážní práce

- Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných společnostmi VOLMUT, s r.o. v případě řádného uzavření smlouvy o dílo nelze uznat takové vady, které se projeví až v rámci dokončení stavby, její modernizace nebo rekonstrukce jako celku (špatné osazení v návaznosti na zateplení, úpravy a opravy venkovních i vnitřních omítek a jakékoli jiné úpravy exteriéru nebo interiéru stavby, dále vady realizovaných prací vznikající po řádném předání díla z důvodu chybně vypočtené statiky stavby či eventuálních pohybů jejího podloží a podobně).

- Provádí-li stavební a montážní práce jiný dodavatel než společnost VOLMUT, s r.o., nelze jako reklamace uznat žádné vady takto realizovaných prací.

- Jako reklamace dále není možno uznat následující zásahy:

- a) odstranění podkladových profilů či vyrovnávacích podložek,
- b) odstranění kotvicích prvků,
- c) další zásahy nerealizované pracovníky společnosti VOLMUT, s r.o., a v konečném důsledku způsobilé ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací,
- d) zatékání přes ostění,
- e) dilatace materiálu,
- f) dočasné řešení (odvodňovací lem, lišty,...)
- g) vlasové praskliny ve štuce zednického začíštění a praskliny v napojení rámu na ostění
- h) odchylky svislosti a vodorovnosti při osazení jsou přípustné v tolerancích ± 2 mm/m v každém směru (bublina musí být mezi ryskami bublinkové vodováhy).

5.7. Ostatní

- Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v Řádu, se přihlíží k výrobním a montážním standardům v oblasti otvorových výplní.

- Reklamace zaměření jsou posuzovány podle situace v místě montáže, rozměrů stavebních otvorů, smlouvy o dílo, zaměřovacího listu, montážních a jiných platných směrnic.

6. Místo a způsob uplatňování reklamací, průběh odstraňování důvodně reklamovaných vad

- Společnost VOLMUT, s.r.o. přijímá reklamace písemně, telefonicky nebo osobně prostřednictvím pověřených pracovníků či zaměstnanců uvedených v ustanovení článku 2 tohoto reklamačního řádu. Není-li v řádně uzavřené smlouvě mezi zákazníkem a společností VOLMUT, s.r.o. sjednáno něco jiného, lze jako oprávněné přijímat výhradně osobní, telefonické anebo písemné reklamace podané tak, aby z nich bylo zřejmé, jaké konkrétní části zakázky se týká (plastový prvek, hliníkový prvek, skleněná výplň, příslušenství, stavební a montážní práce). Každá reklamace musí být natolik určitá, aby z ní bylo možno jednoznačně určit charakter reklamované vady.

- Reklamace není možná a nebude považována za přijatou ani vyřízena, pokud zákazník nepředloží originální stejnopis objednávky či smlouvy o dílo, popřípadě kupní nebo jiné smlouvy řádně uzavřené se společností VOLMUT, s.r.o.; řádným uzavřením se zde rozumí především smlouva oboustranně podepsaná. Předloží-li zákazník řádně uzavřenou smlouvu a v průběhu reklamace bude zjištěno, že nastala kterákoli ze skutečností zakládajících oprávnění společnosti VOLMUT, s.r.o. reklamaci v souladu s příslušnou smlouvou nebo tímto reklamačním řádem odmítnout, může být taková vada odstraněna pouze po výslovné dohodě se zákazníkem a výhradně na jeho náklady. K podepisování smluv se zákazníky společnosti VOLMUT, s.r.o. jsou výslovně oprávněni:

- a) jednatel společnosti VOLMUT, s.r.o. (Ing. Richard Volmut),
- b) vedoucí pracovníci společnosti VOLMUT, s.r.o. (Ing. Jan Aubrecht, Renata Brenton-Volmutová),
- c) ostatní zaměstnanci společnosti, jestliže disponují řádným pověřením jednatele společnosti anebo tento úkon činí v rámci svého pracovního zařazení v souladu s pracovní smlouvou a vystavenou plnou mocí.

- Umožňuje-li to povaha reklamované věci, je možné takovou věc zaslat k reklamaci na adresu společnosti VOLMUT, s.r.o. řádným provozovatelem poštovních služeb, a to na vlastní náklady a odpovědnost zákazníka. Zásilka musí být viditelně označena nápisem „REKLAMACE“ a obsahovat reklamovanou věc včetně případného příslušenství, kopii řádně uzavřené smlouvy, podrobný popis závady a kontaktní údaje zákazníka (zpáteční adresa a telefonní číslo). Zaslání nového zboží – bude-li reklamace uznána jako oprávněná – hradí společnost VOLMUT, s.r.o. V případě neoprávněné reklamace uhradí zákazník společnosti VOLMUT, s.r.o. veškeré účelně vynaložené náklady týkající se vyřízení reklamace a reklamovaná věc bude zaslána na adresu uvedenou zákazníkem jako kontaktní adresa.

- Nestanoví-li řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností VOLMUT, s.r.o. anebo jiná výslovná dohoda se zákazníkem něco jiného, rozhodne příslušný pracovník společnosti VOLMUT, s.r.o. o reklamaci ihned (nejpozději do 3 pracovních dnů) a ve skutkově složitých případech nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění (nahlášení) vady.

- O každé reklamaci je sepisován reklamační protokol, který podepisuje pracovník společnosti VOLMUT, s.r.o. a zákazník nebo jeho oprávněný zástupce. Lze-li vadu, jejíž reklamace byla uznána, odstranit odpovídajícím způsobem ihned, sepsání reklamačního protokolu není potřeba, ledaže o to zákazník výslovně požádá.

- Bude-li zjištěno, že tvrzená vada není vadou reklamovatelnou, je společnost VOLMUT, s.r.o. oprávněna požadovat veškeré účelně vynaložené náklady spojené s vyřizováním neoprávněné reklamace (zejména náklady na vyhotovení eventuálních znaleckých posudků, poštovné, správní a soudní poplatky a podobně).

7. Servis

Společnost VOLMUT, s.r.o. nabízí svým zákazníkům mimozáruční a pozáruční servis svých výrobků.

8. Závěrečná ustanovení

- Tento reklamační řád společnosti VOLMUT, s.r.o. nabývá účinnosti dnem **1. ledna 2010.**
- Tento reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance společnosti VOLMUT, s.r.o. i všechna obchodní zastoupení společnosti uvedené v ustanovení článku 2. Počínaje dnem jeho účinnosti zanikají veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované a dodržované při vyřizování reklamací, nejsou-li součástí řádně uzavřených smluv mezi zákazníkem a společností VOLMUT, s.r.o.
- Ustanovení tohoto reklamačního řádu lze měnit a doplňovat v souladu se zákony uvedenými v ustanovení jeho článku 2.
- Tento reklamační řád byl řádně schválen vedením společnosti VOLMUT, s.r.o.

Ing. Richard Volmut – ředitel společnosti

Ing. Jan Aubrecht – vedoucí obchodně-technického oddělení