



číslo název elektronické verze dokumentu

**R-02c**  
**Reklamační řád**  
**firmy PLASTIKOV, s.r.o.**

Směrnice systému řízení

účinnost:

**10.02.2006**

<b>Zpracoval:</b>	<i>Jméno, funkce:</i> Jiří Hnízdo ASŘ	<i>Datum, podpis:</i> 10.2.2006	<b>Výtisk: 1</b>
<b>Schválil:</b>	<i>Jméno, funkce:</i> František Hintnaus Jednatel firmy	<i>Datum, podpis:</i> 10.2.2006	<b>Strana: 1 / 9</b>

**PŘEHLED PROVEDENÝCH ZMĚN**

<b>Změna</b>	<b>Platí od:</b>	<b>Popis změny:</b>	<b>Změnil:</b>	<b>Schválil:</b>
b	1.7.2007	Změna názvu dokumentu	J.Hnízdo	F.Hintnaus
c	1.10.2011	Způsob přijímání reklamací	J.Hnízdo	F.Hintnaus
d				
e				
f				

## OBSAH

1. Všeobecná ustanovení .....	3
2. Délka a plynutí záruční doby .....	3
3. Vady vyloučené z možnosti reklamace.....	4
4. Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací.....	4
4.1 Plastové profily (rámy a křídla) .....	4
4.2 Skleněné výplně .....	5
4.3 Žaluzie .....	7
4.4 Vnitřní a vnější parapety .....	7
4.5 Sítě proti hmyzu.....	7
4.6 Stavební a montážní práce.....	8
5. Místo a způsob uplatňování reklamací a průběh odstraňování důvodně reklamovaných vad .....	8
6. Závěrečná ustanovení .....	9

## 1. Všeobecná ustanovení

1. Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných firmou PLASTIKOV, 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.
2. Pro posouzení toho, který z uvedených právních předpisů je nutno na průběh reklamačního procesu aplikovat, je vždy rozhodný typ konkrétní smlouvy uzavřené se zákazníkem (smlouva o dílo či kupní smlouva podle občanského nebo obchodního zákoníku). Zákon na ochranu spotřebitele se však aplikuje na každou reklamaci z obchodní situace, v níž zákazníkem byla fyzická či právnická osoba nakupující výrobky a služby od firmy PLASTIKOV, s.r.o. za jiným účelem než za účelem podnikání s nimi
3. Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je zveřejněno na internetových stránkách firmy PLASTIKOV, s.r.o. (<http://www.plastikov.cz>), přičemž je rovněž k dispozici v tištěné podobě na adrese firmy PLASTIKOV, s.r.o., Mlýnská 72, Jihlava
4. Reklamacie se přijímají písemně nebo osobně na adrese firmy PLASTIKOV, s.r.o., Mlýnská 72, Jihlava **nebo elektronicky na adresu [servis@plastikov.cz](mailto:servis@plastikov.cz).**

## 2. Délka a plynutí záruční doby

1. Záruční doba na plastové prvky dodávané firmou PLASTIKOV, s.r.o. činí vždy 60 měsíců. Záruční doba na příslušenství, které není standardně dodáváno s plastovými prvky (žaluzie, rolety, sítě proti hmyzu a podobně) činí 24 měsíců. Záruční doba na montážní práce tvořící součást dodávky činí 60 měsíců, na stavební práce tvořící součást dodávky činí 36 měsíců.
2. Část záruční doby podle článku 2, 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 firmou PLASTIKOV, s.r.o.
3. Řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a firmou PLASTIKOV, s.r.o. může záruční doby uvedené v článku 2, odstavci 1 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 prvků), řídí se průběh případné reklamace v celém rozsahu příslušnou smlouvou. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a firmou PLASTIKOV, s.r.o. upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odchylně od tohoto reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva – v ostatních otázkách příslušnou smlouvou neřešených se uplatní tento reklamační řád.
4. Počátek běhu záruční doby je uveden vždy v ustanovení článku 4 příslušné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a firmou PLASTIKOV, s.r.o. („Smlouva o dílo pro fyzické osoby Záruční podmínky“, „Smlouva o dílo pro právnické osoby Záruční podmínky“). Není-li počátek běhu záruční doby uveden (uzavření jiné smlouvy než Smlouvy o dílo, uzavření smlouvy v ústní formě a podobně), počíná záruční doba plynout prvního dne následujícího po dni předání a převzetí plastových prvků.
5. Neposkytne-li zákazník firmy PLASTIKOV, s.r.o. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla (Smlouva o dílo) nebo při předání a převzetí objednaných plastových prvků (kupní smlouva), firma PLASTIKOV, s.r.o. neodpovídá za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí zákazníkem.
6. Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty v 00:00 hod. Reklamované zboží musí být firmou PLASTIKOV, s.r.o. přijato k uplatnění reklamace nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby; jde-li o reklamace plastových prvků a stavebních prací, musí být oznámení o výskytu záručních vad učiněno rovněž nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.

## 3. Vady vyloučené z možnosti reklamace

1. Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady plastových prvků vzniklé:
  - mechanickým poškozením, neodborným seřizením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla nebo po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových prvků;
  - neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových prvků dodávaných firmou PLASTIKOV, s.r.o. bez montážních prací (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než pověřený pracovník nebo zaměstnanec firmy PLASTIKOV, 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, emise a podobně);
  - vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla nebo po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových prvků, přičemž pro účely odpovědnosti za vady se okamžikem předání v souladu s ustanovením článku 2 odstavce 5 tohoto reklamačního řádu rozumí také bezdůvodné odmítnutí předání a převzetí;
  - neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany zákazníka (např. seřizování, lakování, ohýbání a další úkony realizované svépomocí);
  - poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů, kosmického odpadu a podobně).
2. Za reklamovatelné dále nelze považovat vady plastových prvků uvedené v ustanovení článku 3, odstavce 1, vzniklé během montáže nebo po montáži, pokud byla na základě dohody se zákazníkem na tyto plastové prvky poskytnuta sleva. Obdobně to platí i pro reklamační vady stavebních prací nebo montáže.
3. Jako reklamace příslušenství, které není standardně dodáváno s plastovými prvky, nemohou být uznány jeho vady vzniklé ze stejného důvodu jako vady plastových prvků uvedené v ustanovení článku 3, odstavce 1.

## 4. Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací

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

### 4.1 Plastové profily (rámy a křídla)

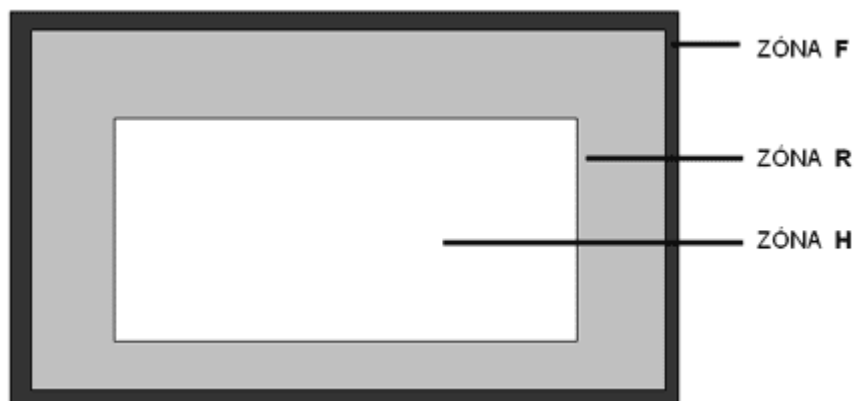
Reklamovatelnými vadami jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání plastového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad:

- Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 2 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).
- Bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo křídla a vady, jako např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom plastovém prvku (rám, křídlo).
- Škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom plastovém prvku je menší než 90 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.

### 4.2 Skleněné výplně

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

- **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 rámečku a povrchu tabule skla (považují se za ně skla ornamentní, vitrážová, chodopaková, ohýbaná, vyboulená a podobně).
- **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.
- **Efekt dvojskel.**  
Izolační dvojsklo má mezi tabulemi uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování plastových prvků s dvojskly, při náhlých změnách teploty anebo tlaku vzduchu mohou vznikat krátkodobá konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí a tím i optická zkreslení. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek.
- **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.
- **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 obzvláště 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).
- **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).
- **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 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 nevyšší intenzity.
- **Prasklina ve skle.**  
Přetížení skla nenadálým invazivním působením (tj. za použití síly) – typicky úderem, nárazem pohyblivých částí plastového 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.



## Hodnocení vad skel u plastových prvků

Hodnotí se ze vzdálenosti 1 m při takovém úhlu pohledu, jaký je předpokládáný pohled používání plastového prvku (kritéria platí pro skla dodávaná společností AKUTERM SKLO a.s., Praha; Comon, s.r.o. , Luka nad Jihlavou).

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

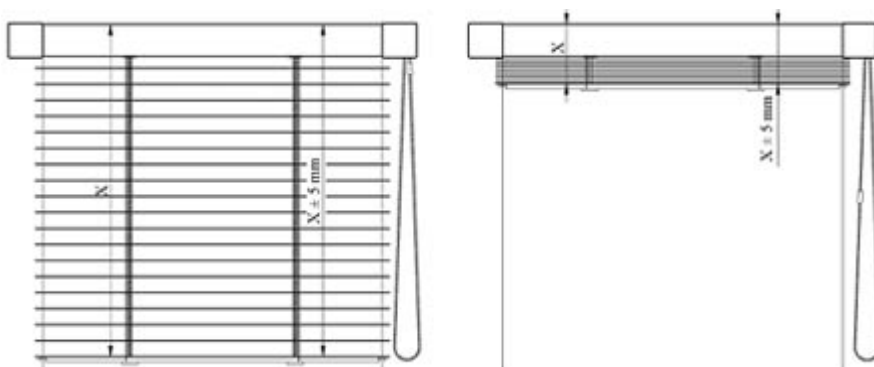
## 4.3 Žaluzie

U žaluzií jako reklamovatelné nebudou uznány následující vady (vesměs 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, a
- šikmý chod mimo toleranci – viz níže uvedené vyobrazení.

Tolerance šikmého chodu:

- maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou  $\pm 5$  mm.



## 4.4 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.

## 4.5 Síť proti hmyzu

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

- běžná opotřebení výrobku (sedření laku, prohnutí fólie, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků a podobně),
- vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům,
- vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné instalace.

### 4.6 Stavební a montážní práce

- Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných firmou PLASTIKOV, 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 firma PLASTIKOV, s.r.o., nelze jako reklamace uznat žádné vady takto realizovaných prací.
- Jako reklamace dále není možno uznat následující zásahy:
  - odstranění podkladových profilů či vyrovnávacích podložek;
  - odstranění kotvicích prvků;
  - další zásahy nerealizované pracovníky firmy PLASTIKOV, s.r.o. a v konečném důsledku způsobilé ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací;
  - zatékání přes ostění
  - dočasné řešení (odvodňovací lem, lišty, atd.)
  - dilatace materiálu

### 5. Místo a způsob uplatňování reklamací a průběh odstraňování důvodně reklamovaných vad

1. Firma PLASTIKOV, s.r.o. přijímá reklamace písemně nebo osobně prostřednictvím pověřených pracovníků či zaměstnanců uvedených v ustanovení článku 1 tohoto reklamačního řádu **nebo elektronicky na adrese [servis@plastikov.cz](mailto:servis@plastikov.cz)**. Není-li v řádně uzavřené smlouvě mezi zákazníkem a firmou PLASTIKOV, s.r.o. sjednáno něco jiného, lze jako oprávněné přijímat výhradně osobní anebo písemné reklamace podané tak, aby z nich bylo zřejmé, jaké konkrétní části zakázky se týká (plastový prvek, skleněná výplň, příslušenství, stavební a montážní práce). Každá reklamace musí být natolik určitá, aby z ní bylo možno jednoznačně určit charakter reklamované vady
2. Reklamace není možná a nebude považována za přijatou ani vyřízena, pokud zákazník nepředloží originální stejnopis smlouvy o dílo, popřípadě kupní nebo jiné smlouvy řádně uzavřené se firmou PLASTIKOV, 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 firmy PLASTIKOV, 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 firmy PLASTIKOV, s.r.o. jsou výslovně oprávněni:
  - jednatel firmy PLASTIKOV, s.r.o.;
  - ředitel firmy a další vedoucí pracovníci firmy PLASTIKOV, s.r.o., jakož i ostatní zaměstnanci společnosti, jestliže disponují řádným pověřením jednatele firmy anebo tento úkon činí v rámci svého pracovního zařazení v souladu s pracovní smlouvou;
3. Umožňuje-li to povaha reklamované věci, je možné takovou věc zaslat k reklamaci na adresu firmy PLASTIKOV, 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 firma PLASTIKOV, s.r.o. V případě neoprávněné reklamace uhradí zákazník firmě PLASTIKOV, s.r.o. veškeré účelně vynaložené náklady týkající se vyřízení reklamace a reklamovaná věc bude zaslána na adresu uvedenou zákazníkem jako kontaktní údaj.
4. Nestanoví-li řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a firmou PLASTIKOV, s.r.o. anebo jiná výslovná dohoda se zákazníkem něco jiného, rozhodne příslušný pracovník firmy PLASTIKOV, s.r.o. v o reklamaci ihned, jinak nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění (nahlášení) vady.

5. O každé reklamaci je sepisován reklamační protokol, který podepisuje pracovník firmy PLASTIKOV, s.r.o. a zákazník nebo jeho oprávněný zástupce. Lze-li vadu, jejíž reklamační byla uznána, odstranit odpovídajícím způsobem ihned, sepsání reklamačního protokolu není třeba, ledaže o to zákazník výslovně požádá.
6. Bude-li zjištěno, že tvrzená vada není vadou reklamovatelnou, je firma PLASTIKOV, s.r.o. oprávněna požadovat veškeré účelně vynaložené náklady spojené s vyřizováním neoprávněné reklamační (zejména náklady na vyhotovení eventuálních znaleckých posudků, poštovné, správní a soudní poplatky a podobně).

### 6. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád firmy PLASTIKOV, s.r.o. nabývá účinnosti dnem 10. února 2006.
2. Tento reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance firmy PLASTIKOV, s.r.o. Počínaje dnem jeho účinnosti zanikají veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované a dodržované při vyřizování reklamační, nejsou-li součástí řádně uzavřených smluv mezi zákazníkem a firmou PLASTIKOV, s.r.o.
3. Ustanovení tohoto reklamačního řádu lze měnit a doplňovat v souladu se zákony uvedenými v ustanovení jeho článku 1)
4. Tento reklamační řád byl řádně schválen vedením firmy PLASTIKOV, s.r.o.

p. František Hintnaus, ředitel firmy  
p. Leoš Chvátal, vedoucí obchodně technické přípravy  
p. Jiří Hnízdo, asistent systému řízení  
p. Libor Matějčík, vedoucí výroby  
ing. Vít Kliment, vedoucí technicko realizačního oddělení  
p. Boris Bradáč, vedoucí reklamačního a servisního oddělení