Reklamační řád společnosti ELMAR Color s.r.o.

1 Úvodní ustanovení

A) Uplatňování práv z odpovědnosti za vady, které se vyskytly u výrobků, zboží nebo služeb nabízených společností ELMAR Color s.r.o. (dále také jen „společnost"), a to i přes veškeré úsilí o zachování vysoké kvality, se řídí tímto reklamačním řádem.

B) Reklamační řád je vydán a poskytnut v souladu se slovenským občanským zákoníkem (zákon č. 40/1964 Zb.), obchodním zákoníkem (zákon č. 513/1991 Zb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (zákon č. 108/2024 Z. z.). Je-li odběratelem spotřebitel s obvyklým pobytem v České republice, nejsou tím dotčena práva, která mu poskytují kogentní ustanovení českého práva, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

C) Pro posouzení, který z uvedených právních předpisů je třeba na průběh reklamačního řízení použít, je vždy rozhodující typ účastníků obchodního případu. Je-li účastníkem obchodního případu spotřebitel, řídí se reklamační řízení občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele. Není-li účastníkem obchodního případu spotřebitel, řídí se reklamační řízení obchodním zákoníkem.

D) Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách společnosti ELMAR Color s.r.o. (https://ploty-elmar.cz/servis) a v tištěné podobě je k dispozici na přístupném místě v sídle společnosti.

E) Zveřejnění reklamačního řádu na webových stránkách společnosti a na přístupném místě v sídle společnosti považují smluvní strany za seznámení se s aktuálně platným reklamačním řádem.

F) Odběratel souhlasí a je srozuměn s reklamačním řádem, se kterým byl seznámen před uzavřením smlouvy, případně před potvrzením objednávky. Za vyjádření souhlasu s reklamačním řádem se považuje uzavření smlouvy o dílo nebo potvrzení objednávky.

G) Návody k obsluze a údržbě (https://ploty-elmar.cz/poradenstvi), které jsou součástí průvodní dokumentace výrobku, je odběratel povinen uschovat a dbát na všechny bezpečnostní pokyny v nich obsažené. Návody k obsluze a údržbě je nutné před zahájením užívání výrobku podrobně prostudovat a seznámit s jejich obsahem i ostatní uživatele výrobku. Pokud odběratel nebo jiný uživatel nebude dodržovat pokyny pro správnou obsluhu a údržbu výrobku, může dojít k poškození výrobku.

H) Výklad některých použitých pojmů:

- **odběratel** – objednatel výrobku, zboží nebo služby u společnosti ELMAR Color s.r.o.,
- **spotřebitel** – fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské, obchodní nebo profesní činnosti,
- **reklamace** – uplatnění odpovědnosti za vady výrobku / zboží / služby,
- **vyřízení reklamace** – ukončení reklamačního řízení:
  - opravou výrobku, zboží nebo služby,
  - výměnou výrobku nebo zboží,
  - vrácením kupní ceny za výrobek, zboží nebo službu v případě, že oprava není možná a odběratel umožnil vrácení výrobku nebo zboží,
  - vyplacením přiměřené slevy z ceny výrobku, zboží nebo služby,
  - písemnou výzvou k převzetí opravy výrobku, zboží nebo služby v místě zabudování výrobku nebo zboží do nemovitosti, pokud se odběratel přes výzvu k převzetí nedostavil,
  - pokud nemovitost přes výzvu nebyla zpřístupněna,
  - odůvodněným zamítnutím reklamace,
- **dílo** – pevné zabudování výrobku nebo zboží do nemovitosti provedené společností ELMAR Color s.r.o. pro odběratele,
- **výrobek** – výrobek vyrobený společností ELMAR Color s.r.o.,
- **zboží** – výrobek vyrobený jiným subjektem než ELMAR Color s.r.o.,

- **služba** – za službu se považuje např. montáž, servis, seřízení apod.,
- **běžná kvalita** – taková kvalita, která zajišťuje zachování všech podstatných vlastností a parametrů stavebního výrobku,
- **stavební výrobek** – každý výrobek nebo zboží, které je vyrobeno a uvedeno na trh k trvalému zabudování do staveb a jehož parametry ovlivňují parametry staveb z hlediska základních požadavků na stavby,
- **podstatné vlastnosti stavebního výrobku** – vlastnosti stavebního výrobku, které souvisejí se základními požadavky na stavby,
- **parametry stavebního výrobku** – parametry týkající se příslušných podstatných vlastností vyjádřené úrovní, třídou nebo popisem,
- **úroveň** – výsledek posouzení parametru podstatných vlastností stavebního výrobku vyjádřený číselně,
- **třída** – rozsah úrovní parametrů stavebního výrobku ohraničený minimální a maximální hodnotou,
- **vada** – taková vlastnost stavebního výrobku, která vylučuje dosažení běžné kvality stavebního výrobku,
- **zjevná vada** – vada, kterou lze zjistit vizuální a funkční kontrolou stavebního výrobku a dokladů, např.:
    - rozdíly vyplývající z potvrzené a dodané technické specifikace stavebního výrobku nebo služby, např. rozdíly v počtu stavebních výrobků nebo služeb, rozdíly v rozměrech stavebního výrobku, jiný způsob otevírání, jiné parametry výrobku,
    - viditelná poškození, např. škrábance a praskliny,
    - chybějící příslušenství, např. kliky, krytky, spojovací a rozšiřovací profily apod.,
- **skrytá vada** – vada, kterou nelze zjistit vizuální ani funkční kontrolou stavebního výrobku nebo služby, nebo vada, která vznikla v průběhu řádného užívání stavebního výrobku při jeho řádné údržbě a způsobuje omezenou funkčnost nebo úplnou nefunkčnost stavebního výrobku, např. nefunkční zámek, mechanická vada kování apod.,
- **převzetí výrobku** – výrobek považuje společnost ELMAR Color s.r.o. za převzatý podpisem dodacího listu oprávněnou osobou odběratele nebo podpisem předávacího protokolu o předání a převzetí díla oprávněnou osobou odběratele.

2 Podmínky pro uplatnění reklamace

A) Zjevné vady je nutné vyznačit při převzetí výrobku, zboží, díla nebo služby do dodacího listu nebo do protokolu o předání díla, jinak nebudou při uplatnění reklamace po převzetí stavebního výrobku nebo díla uznány. Uznány budou pouze ty zjevné vady, u kterých odběratel prokáže, že vznikly před převzetím stavebního výrobku nebo díla.

B) Reklamace výrobku, díla nebo služby musí být uplatněna:

- vyplněním online reklamačního formuláře na https://ploty-elmar.cz/reklamacni-formular,
- elektronicky zasláním e-mailu na adresu info@ploty-elmar.cz,
- písemně zasláním reklamace na adresu sídla společnosti: ELMAR Color s.r.o., Topoľčianska cesta 322, 958 52 Žabokreky nad Nitrou, Slovenská republika, nebo
- osobně v sídle společnosti ELMAR Color s.r.o., Topoľčianska cesta 322, 958 52 Žabokreky nad Nitrou.

C) Při uplatnění reklamace je bezpodmínečně nutné uvést následující údaje:

- označení REKLAMACE,
- číslo objednávky, pod kterým je výrobek, zboží nebo služba ve společnosti ELMAR Color s.r.o. evidována,
- podrobný popis vady včetně popisu okolností, které vedly k jejímu vzniku,
- podrobnou fotodokumentaci vady,
- požadovaný způsob vyřízení reklamace,
- jméno a telefonický kontakt na vlastníka nebo provozovatele nemovitosti, ve které je stavební výrobek zabudován,

- adresu nemovitosti, ve které je stavební výrobek zabudován.

D) Uplatněním reklamace podle bodů A) a B) je zajištěno průběžné zaevidování, zpětné potvrzení přijetí reklamace, naplánování vyřízení a vyřízení reklamace. Reklamace uplatňované telefonicky a reklamace bez požadovaných údajů podle bodu C) nebudou vyřízeny.

E) Uplatnění reklamace nemá vliv na povinnost odběratele uhradit své závazky ve lhůtě splatnosti.

F) Standardní doba pro vyřízení reklamace je 30 kalendářních dní; ve složitých případech se tato doba může prodloužit zejména v závislosti na povětrnostních podmínkách a na podmínkách, které společnost nemůže ovlivnit, jako je například dodání zboží potřebného k vyřízení reklamace ze strany dodavatele.

3 Způsob vyřízení reklamace

Je-li reklamace uplatněna včas, se všemi náležitostmi a je oprávněná, je zhotovitel povinen reklamaci vyřídit do 30 dní jedním z následujících způsobů:

A) opravou,
B) výměnou zboží za bezvadné zboží,
C) jde-li o neodstranitelnou vadu, která nebrání užívání díla, resp. zboží, poskytnutím přiměřené slevy ze smluvní ceny; způsob odstranění reklamované vady na základě posouzení reklamace určí zhotovitel,
D) jde-li o neodstranitelnou vadu, která brání užívání díla, resp. zboží, výměnou zboží, resp. díla za bezvadné zboží nebo vrácením smluvní ceny díla, resp. zboží, jde-li o dílo, resp. zboží, které lze zhotoviteli vrátit.

4 Záruční doba

Záruční doby na výrobky, zboží a služby jsou stanoveny takto:

- 10letá záruka proti odlupování barvy a proti korozi (hliník je přirozeně odolný vůči korozi díky samovolně se tvořící ochranné vrstvě oxidu hlinitého, která jej chrání před dalším poškozením, v extrémních podmínkách – silné kyseliny/zásady, slaná voda, spojení s jinými kovy – však může korodovat; na tyto případy se záruka nevztahuje),
- 10letá záruka na rámy a konstrukce (svařovaný i šroubovaný systém) proti prasknutí,
- 2letá záruka na příslušenství dodávané k výrobkům (např. pohony, kování, panty, dorazy, zámky a všechny mechanicky namáhané části),
- 2letá záruka na zjevnou ztrátu, změnu barevnosti či estetiky povrchové úpravy oproti dodanému stavu,
- ostatní nevyjmenované výrobky, zboží a služby mají záruční dobu v rozsahu obecně platných právních předpisů.

Záruční doba začíná běžet dnem převzetí výrobku, zboží nebo služby, tj. dnem podpisu dodacího listu nebo předávacího protokolu o předání díla.

5 Vady vyloučené z možnosti uplatnění reklamace

A) Z možnosti uplatnění reklamace jsou výslovně vyloučeny vady, které vznikly:

- mechanickým poškozením, neodborným seřízením, nesprávnou údržbou, nevhodným užíváním stavebního výrobku, nevhodnou manipulací nebo nedodržením návodu k obsluze a údržbě, které zapříčinil odběratel nebo třetí osoba,
- užíváním díla v podmínkách, které mohou vyvolat fyzikální či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku (např. vady projektu nebo materiálů použitých při stavbě), a v závislosti na specifických místních podmínkách (např. zvýšená vlhkost, prašnost, emise, oplechování měděným plechem v blízkosti výplní otvorů, částice zinku, látky vyplavené z eternitových fasád apod.),
- poškozením způsobeným vlivem poruch stavební konstrukce (přídavné statické zatížení zabudovaných výplní otvorů ze strany stavby, vlastní váha okolních stavebních konstrukcí, sedání stavby apod.),
- živelními pohromami, resp. vyšší mocí (zejména požár, krupobití, záplavy, zemětřesení apod.).

B) Z možnosti uplatnění reklamace jsou rovněž výslovně vyloučeny vady výrobků nebo zboží, se kterými byl odběratel seznámen a byla mu z titulu těchto vad poskytnuta sleva. Obdobně to platí i pro uplatnění reklamace vad stavebních a montážních prací.

C) Z možnosti uplatnění reklamace jsou rovněž výslovně vyloučeny vady výrobků nebo zboží, při jejichž specifikaci byl odběratel písemně upozorněn na nevyhovující technické nebo rozměrové řešení formulací „bez záruky" v cenové nabídce, resp. v potvrzení objednávky, a odběratel přesto na takovém řešení trval, tj. tyto výrobky objednal.

6 Zásady posuzování reklamací

I. Hliníkové profily (rámy a výplně)

Reklamovatelnými vadami jsou výhradně vady, které brání plnohodnotnému využívání stavebního výrobku a zhoršují jeho funkční nebo estetické vlastnosti. Posouzení oprávněnosti reklamované vady vychází z následujících zásad:

A) Optické vady se posuzují ze vzdálenosti min. 3 m na interiérovém a min. 5 m na exteriérovém povrchu od pozorovaného povrchu pod úhlem pozorování, který odpovídá běžnému používání či pohledu na konstrukci. Posuzuje se při difuzním denním světle (např. při zatažené obloze) bez přímého protisvětla (např. přímého slunečního záření). Osvětlení při posuzování vady z interiéru musí odpovídat standardnímu osvětlení místnosti při jejím běžném užívání. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou viditelné, nejsou reklamovatelné (obecně platí, že vady jakéhokoli charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné, protože je zpravidla nelze pouhým okem rozeznat). Tato metodika posuzování vizuálních vad je v souladu s technickou normou (příloha č. 1).

B) Bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo výplně, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku jsou přípustné, pokud nebudou viditelné při posouzení podle podmínek z bodu A) (příloha č. 1).

C) Škrábance a rýhy jsou rovněž přípustné, avšak pouze v případě, že součet jejich délek na jednom hliníkovém prvku je menší než 90 mm a za předpokladu, že nebudou viditelné při posouzení podle podmínek z bodu A) (příloha č. 1).

D) Při ohýbání hliníkových profilů může v technologickém procesu ohýbání dojít k mírným deformacím pohledových ploch profilů; tyto deformace však nejsou důvodem k reklamaci.

E) Rohové spoje a T-spoje profilů u výrobků musí být provedeny co nejestetičtěji, vždy však v souladu se systémovou dokumentací dodavatele profilů. Pro posuzování optických vad se v plném rozsahu použijí pravidla uvedená v bodě A) (příloha č. 1). Za vadu nelze považovat stav, kdy místa spojů profilů vykazují rozdíly ve výšce profilu menší než 1 setina výšky profilu nebo kdy spoje hliníkových profilů vykazují mezeru užší než 0,5 mm.

F) Nenalakování, resp. nedolakování nepohledových ploch profilů nelze považovat za reklamovatelnou vadu (např. zapuštěné madlo, hliníkové objímky pantů apod.).

G) Nerovnosti mezi výplňovými lištami a orámováním L-profilem v rozmezí menším než 0,5 mm nelze považovat za reklamovatelnou vadu.

H) Mezery mezi krycími lištami na fasádních a plotových prvcích navzájem nebo na styku vodorovné a svislé lišty nelze považovat za reklamovatelnou vadu. Jde o předepsané konstrukční řešení pro dilataci hliníkových profilů.

I) Tzv. extruzní čáry na povrchu hliníkových profilů nelze považovat za reklamovatelnou vadu (extruzní čáry jsou stopy po toku materiálu při protlačování hliníku extruzní matricí).

J) Barvy jako RAL 9006, RAL 9007, DB 703 a mnohé další se vyrábějí a dodávají v různých barevných odstínech (mutacích). Proto v případě různých dodavatelů komponent výrobku nelze zajistit identické odstíny těchto

barev pro branové a plotové profily, vodicí profily, dveřní kování nebo vnější oplechování (v případě přístřešků). Rozdílné pododstíny téže barvy RAL proto nelze u tohoto zboží/výrobků uplatnit jako reklamaci.

K) Mezi barevným vzorníkem RAL natištěným na papíře a barvou na hliníkovém profilu či plechu může existovat technicky nevyhnutelný barevný rozdíl. Takový rozdíl však nelze uplatnit jako reklamaci.

L) Vizuální kvalita povrchové úpravy hliníkových profilů lakováním se na interiérovém povrchu posuzuje ze vzdálenosti min. 3 m a na exteriérovém povrchu min. 5 m od pozorovaného povrchu a pod úhlem pozorování, který odpovídá běžnému používání či pohledu na konstrukci. Zkouší se při difuzním denním světle. Osvětlení při posuzování vady z interiéru musí odpovídat standardnímu osvětlení místnosti při jejím užívání. Tato metodika posuzování vizuálních vad je v souladu s technickou normou (příloha č. 1).

Hodnocená kritéria	**Minimální požadavky ploty, brány, balkony**
krátery, bublinky, pupínky	Ø < 1,0 mm, 10 ks na m^1 nebo m^2
vtroušeniny / inkluze (např. vlákna, částice jiné barvy)	Ø < 1,0 mm, 5 ks na m^1 nebo m^2
odlupování (chybná místa)	nepřípustné
stečená barva	nepřípustné
pomerančová kůra	jemná struktura přípustná, někdy barevně omezená
semi-související nerovnosti (např. jamky, rýhy, otisky, struktury, podélné svary)	přípustné, pokud nepůsobí nápadně (viz pozorovací vzdálenosti)
poškození vzniklá při mechanických ohybech během výroby (např. jamky, hrbolky, škrábance, opožděné jevy u plechů, stopy po broušení, svary, oděrky)	přípustné, pokud nepůsobí nápadně (viz pozorovací vzdálenosti)

Výňatek z: Gütevorschrift für Beschichtungen von Aluminium (Kvalitativní specifikace pro nátěr (nástřik) hliníku) podle SZFF NORM (EMPA) 52.01 odst. 6.1 (ve Švýcarsku obecně platná norma). Příloha č. 1.

M) Barevný odstín se vizuálně porovnává v souladu s normou ČSN EN ISO 3668.

N) Ochrannou fólii nebo pásku z výrobků je nezbytné odstranit co nejdříve po namontování výrobku. Vlivem povětrnostních podmínek mění ochranná fólie/páska své vlastnosti, v důsledku čehož ji lze z profilů odstranit jen velmi obtížně nebo vůbec. Tato vada není reklamovatelná.

II. Kování a panty

Záruka se nevztahuje na vady způsobené mechanickým poškozením, neodborným seřízením, nesprávnou údržbou nebo nevhodnou manipulací či nedodržením návodu k obsluze a údržbě, které zapříčinil odběratel nebo třetí osoba.

Předpokladem zachování funkčních vlastností otevíravých bran nebo branek je jejich pravidelná údržba a především seřízení (min. 1× ročně). Protože potřeba seřízení kování nebo pantů není vadou, ale součástí údržby, nemůže být předmětem reklamace.

III. Montážní práce

Pokud odběratel koupí výrobky od společnosti ELMAR Color s.r.o. bez montáže, nejsou vady výrobků vzniklé nesprávnou montáží reklamovatelné.

Jako reklamaci nelze uznat vady/škody způsobené zásahy či působením odběratele:

- odstranění podkladových profilů a kotvicích prvků,
- odstranění montážních nosných a distančních podložek zpod i po obvodu výplňové konstrukce při následných stavebních pracích po ukončení montáže,
- znečištění konstrukcí maltou, vápnem, omítkami,
- vrtání do profilů za účelem vedení kabelu nebo upevnění jiných konstrukcí,

- podložení bran a branek hranoly, cihlami nebo deskami tak, že dojde k jejich mechanickému poškození,
- poškození plochy profilů nebo skla jiskrami úhlové brusky,
- čištění profilů, resp. skla nevhodnými prostředky,
- nezajištění otevřeného křídla proti náhlému a prudkému nárazu na rám konstrukce nebo ostění otvoru.

IV. Pohony a příslušenství k pohonům

A) Předmět reklamace
Reklamace se vztahuje na pohony a příslušenství k pohonům, u kterých se v záruční době projeví výrobní nebo funkční vada.

B) Podmínky uplatnění reklamace
Reklamaci lze uplatnit, pokud:

- byl výrobek používán v souladu s návodem výrobce,
- výrobek nebyl mechanicky poškozen ani upravován,
- je reklamace uplatněna v záruční době,
- byl předložen doklad o koupi.

C) Důvody pro neuznání reklamace:

- poškození nesprávnou manipulací nebo používáním,
- zásah neoprávněné osoby nebo použití neoriginálního příslušenství,
- poškození vlivem přepětí, vody, požáru nebo vyšší moci,
- běžné opotřebení dílů,
- překročení technických nebo provozních parametrů výrobku.

D) Postup posouzení reklamace
Reklamovaný výrobek bude odborně posouzen po technické a funkční stránce. Na základě výsledku posouzení bude reklamace uznána nebo zamítnuta.

E) Lhůta pro vyřízení reklamace
Reklamace bude vyřízena v zákonné lhůtě, nejpozději do 30 dní od jejího uplatnění, za předpokladu poskytnutí potřebné součinnosti ze strany objednatele. Pokud objednatel neposkytne potřebnou součinnost (zejména nezpřístupní výrobek, nedodá požadované podklady nebo neumožní provedení technického posouzení), lhůta pro vyřízení reklamace se přiměřeně prodlužuje o dobu trvání této nesoučinnosti.

7 Záruční servis

A) Záruční servis je bezplatné odstraňování vad, na které se vztahuje záruka v souladu s tímto reklamačním řádem.

B) Pokud servisní technik při prohlídce, resp. servisním zásahu zjistí, že jde o vady vyloučené z možnosti uplatnění reklamace podle článku 5 nebo o vady, které jsou v rozporu se zásadami posuzování reklamací uvedenými v článku 6, bude reklamace posouzena jako neoprávněná a bude zamítnuta. Servisní výjezd bude posouzen jako pozáruční servis a bude fakturován podle aktuálního ceníku servisních prací.

8 Pozáruční servis

A) Pozáruční servis je placená služba a zahrnuje:

- odstraňování vad v záruční době, na které se nevztahuje záruka podle tohoto reklamačního řádu,
- opravy po uplynutí záruční doby,
- ostatní služby nabízené servisním oddělením (seřízení kování a pantů, seřízení nebo výměna pohonů, příslušenství apod.).

B) Služba je poskytována podle aktuálního ceníku servisních prací.

C) Objednávky pozáručního servisu zasílejte na adresu info@ploty-elmar.cz.

9 Závěrečná ustanovení

A) Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 1. 2026 a platí pro vyřizování reklamací podaných odběratelem, pokud není stanoveno jinak (ve smlouvě o dílo nebo v potvrzené objednávce).

B) Tento reklamační řád je závazný pro všechny zaměstnance společnosti ELMAR Color s.r.o. i pro všechny odběratele společnosti ELMAR Color s.r.o. Dnem jeho účinnosti zanikají všechna předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované a dodržované při vyřizování reklamací, pokud nejsou součástí řádně uzavřené smlouvy mezi odběratelem a společností ELMAR Color s.r.o.

C) Tento reklamační řád ve znění účinném k 1. 1. 2026 byl řádně schválen vedením společnosti ELMAR Color s.r.o.