

## REKLAMAČNÍ ŘÁD A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY FENSTRA Pro s.r.o.

### I. Délka a plynutí záruční doby

1. Záruční doba na plastové a hliníkové stavební prvky dodávané společností FENSTRA Pro s.r.o. je 60 měsíců (vyjma komponentů s 24měsíční zárukou jako jsou zámky, samozavírače, dodatkové příslušenství apod.).
2. Smlouva uzavřená mezi zákazníkem a společností FENSTRA Pro s.r.o. může doby záruky uvedené v odstavci 1 prodloužit, zkrátit nebo i vyloučit. Pokud řádně uzavřená smlouva řeší záruční dobu a podmínky reklamace, odlišně od reklamačního řádu, má přednost vždy konkrétní smlouva. V ostatních otázkách, které příslušná smlouva neřeší, se uplatňuje tento reklamační řád.
3. Záruční doba dle odstavce 1 trvající déle, než povinná záruční doba pro veškeré spotřební zboží se po celou prodlouženou dobu řídí v plném rozsahu uzavřenou smlouvou mezi zákazníkem a společností FENSTRA Pro s.r.o.
4. Začátek záruční doby u kupní smlouvy začíná běžet prvním dnem po převzetí výrobků bez montáže v expedici nebo složením na předem určeném místě a potvrzením dodacího listu objednatelem. Pokud se jedná o smlouvu o dílo tedy včetně provádění instalačních prací, začíná záruční doba běžet v den předání a převzetí díla.
5. Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty. Reklamované zboží nebo reklamace plastových či hliníkových prvků a stavebních prací musí být oznámena nejpozději v poslední den sjednané záruční doby. Datem přijetí reklamace se rozumí den, kdy firma FENSTRA Pro s.r.o. tuto reklamaci písemně, emailem, faxem či dopisem skutečně obdržela.
6. Zákazník, který neposkytne společnosti FENSTRA Pro s.r.o. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla, nemůže u společnosti FENSTRA Pro s.r.o. uplatnit jakékoliv vady dodaného zboží, které vznikly po nabídnutí smluvního plnění v souladu s příslušnou smlouvou.

### II. Uplatňování reklamací, jejich průběh a odstraňování

1. Reklamace společnost FENSTRA Pro s.r.o. přijímá výhradně:

- písemně prostřednictvím poštovní služby,
- prostřednictvím emailové zprávy nebo
- osobně na:

Místo, adresa, telefon, email

Sídlo společnosti, Měříčkova 1494/18, 621 00 Brno, 777 477 886 [reklamace@fenstra.cz](mailto:reklamace@fenstra.cz)

2. Reklamace musí obsahovat tyto základní údaje:

- číslo kupní smlouvy nebo smlouvy o dílo,
- datum předání díla (viz. Záruční list),
- datum zjištění reklamace,
- přesnou adresu místa, kde se nachází reklamovaný výrobek a
- telefonický kontakt na osobu uplatňující reklamaci.

Dále musí reklamace obsahovat takové údaje, aby bylo možné zjistit, o jakou konkrétní část zakázky se jedná. Musí být patrné, zda se jedná o plastový či hliníkový výrobek, skleněnou či plastovou výplň, příslušenství nebo instalační práce. Bez těchto údajů nelze reklamaci přijmout.

3. Reklamaci nebude možno provést a vyřídit, pokud zákazník nepředloží originál smlouvy nebo potvrzený záruční list. V případě nejasností může reklamační technik požadovat od zákazníka prokázání zaplacení celé kupní ceny resp. ceny díla. Firma FENSTRA Pro s.r.o. může reklamaci odmítnout, pokud zákazník neprokáže zaplacení celé ceny díla. Dále firma FENSTRA Pro s.r.o. může odmítnout reklamaci, pokud ji k tomu opravňuje zjištění skutečnosti v souladu s kupní smlouvou, smlouvou o dílo nebo s tímto reklamačním řádem. Tato reklamace může být odstraněna pouze po písemné dohodě se zákazníkem a to jen na jeho náklady.

4. Pokud je reklamovaný výrobek již v zabudovaném stavu, a nemůže být proto fyzicky předán k posouzení reklamace na výše uvedených kontaktních místech, bude provedeno posouzení na základě fotodokumentace/videodokumentace pořízené zákazníkem. V případě, že nebude možné vadu posoudit na základě zaslaných podkladů, provede posouzení reklamace na místě plnění reklamační technik. Společnost do 30 dnů od obdržení podkladů k reklamaci pošle vyjádření o výsledku reklamačního řízení.

5. Uznané záruční vady budou odstraněny následujícími způsoby:

- opravou vadných částí výrobků nebo výměnou výrobků, jsou-li vady opravitelné,
- nebo poskytnutím přiměřené slevy z ceny reklamovaného výrobku, pokud vady nejsou opravitelné, ale nebrání užívání díla,
- nebo poskytnutím přiměřené slevy na výrobek, který není dodán ve specifikaci, rozměrech a kvalitě, ale přesto si je objednatel přeje ponechat,
- nebo výměnou vadného výrobku za nový v případě, že vady současně brání užívání díla a jsou neopravitelné.

6. Slevy uvedené v bodě 5. Jsou možné pouze do výše 10% z celkové ceny neshodných prvků nebo částí výrobků, nebo není-li domluveno jinak. Poskytnutí slevy je považováno za kladné vyřízení reklamace.

7. Nestanovuje-li smlouva uzavřená mezi zákazníkem a firmou FENSTRA Pro s.r.o. jinak, rozhodne o reklamaci reklamační technik 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.

8. V případě, že bude nutné vyrobit nový výrobek nebo je doba objednání nového příslušenství delší než 30 dní (např. nadstandardní barvy, speciální skla, šikminy, oblouky atd.), firma FENSTRA Pro s.r.o. navrhne jiný termín odstranění reklamace. S jiným termínem odstranění reklamace bude zákazník neprodleně telefonicky nebo písemně seznámen (po rozhodnutí a zjištění požadovaného termínu výroby a dodání).

9. V případě zjištění, že reklamace není oprávněná, bude firma FENSTRA Pro s.r.o. vyžadovat všechny vynaložené prostředky spojené s vyřízením této neoprávněné reklamace. Náklady na dopravu budou účtovány ve výši 9,- Kč /km, práce servisního technika ve výši 850,- Kč bez DPH za každou započatou hodinu a dále případné související náklady (poštovné, znalecké posudky, správní, soudní poplatky atd.) dle reálného stavu.

### III. Vady vyloučené z možnosti reklamace

1. Reklamované vady na plastových, hliníkových a dřevěných prvcích nemohou být uznány, pokud vzniknou:

- 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
- ch) poškozením jinou osobou než zhotovitelem
- i) neodbornou montáží po předání a převzetí plastových a hliníkových prvků. Neodbornou montáží se rozumí případ, kdy montáž neprováděla osoba či firma pověřená firmou FENSTRA Pro s.r.o.
- j) neodborným zásahem ze strany zákazníka (svépomocí realizované zásahy do konstrukčních částí plastových nebo hliníkových prvků)
- k) vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla např. při dalších navazujících stavebních pracích, při mytí oken (škrábance) nebo při následné montáži dalšího příslušenství. V souladu s ustanovením článku I. odstavce 6. tohoto reklamačního řádu se tím rozumí také odpovědnost za vady vzniklé po odmítnutí předání a převzetí díla.
- l) mechanickým poškozením, neodborným seřízením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla
- m) používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku (např. vady projektu a materiálů použitých při stavbě) a v závislosti na specifických podmínkách v místě zabudování (např. zvýšená prašnost, vlhkost, emise a podobně)
- n) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, kroupy, spady popílků, kosmického spadu a podobně)

2. Za reklamovatelné vady nelze považovat takové, které vzniknou před montáží, během montáže a po montáži, pokud na ně byla po dohodě se zákazníkem poskytnuta sleva.

3. Jako vadu nelze uznat rosení skel, rámů, křidel, kování, doplňků a příslušenství zevnitř místnosti nebo zvenčí – jedná se o fyzikální jev způsobený místními podmínkami, kromě rosení uvnitř izolačního skla, kdy se jedná o vadu skla.

4. Ovlivnění povrchu plastových a hliníkových profilů vlivem ochranné pásky, vzniklé 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 otvorových výplní.

5. Nelze uznat za vadu, že předmět reklamace neodpovídá parametrům, které jsou stanoveny pro jiné obdobné typy výrobků.

#### **Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací**

Informace týkající se zvláštních podmínek reklamací poskytuje firma FENSTRA Pro s.r.o. v souladu s ust. § 8 zákona č. 634/1992Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (zákaz klamaní spotřebitele).

### IV. Plastové, hliníkové či dřevěné profily – rámy a křídla

Reklamovatelné jsou pouze vady zjevné, které brání plnohodnotnému užívání plastového, hliníkového či dřevěného profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Při hodnocení vlastností vzhledu (optické vady) je rozhodující přímý pohled na pohledovou plochu, který odpovídá běžnému užívání v konkrétním prostoru. Přitom se posuzování 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 (ne

při přímém slunečním svitu), vnitřní plochy je nutno posuzovat při běžném difúzním (ne bodovém, nebo šikmém) osvětlení z přirozeného pozorovacího úhlu. Důležité je při provádění vzhledového hodnocení vycházet z principu, nepředpokládajícího pozorovatele, tedy bez upoutávání pohledu na konkrétní, předem definovaná, či označená místa. Umísťování navigačních, nebo jinak pohled upoutávajících značek je nepřístupné. Hodnotitel musí mít na paměti, že předmětem optického hodnocení je stavební výrobek, nikoliv bytový doplněk.

Pro posouzení těchto reklamovaných vad slouží následující zásady:

1. Vrypy a škrábance jsou přípustné za podmínky, že součet délek na jednom prvku je menší než 90 mm a délka jednoho škrábance nesmí být delší jak 30 mm.
2. Plošná a bodová poškození povrchu jsou přípustná pouze, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku (jedná se o barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a původu vzniku).
3. Barevné odchylky na místech technologicky opravovaných nebo zpracovávaných - např. místa po odstraněných přetocích svárů. Úprava těchto míst je technologickou nutností a jistě nelze takové místo opravit včetně potisku, či nástřiku. Oprava k tomu určeným opravným lakem je přípustná, i když opravný lak se svým odstínem pouze přibližuje laku použitému na dekoru či nástřiku. Je přípustné, i pokud mírně prosvítá barva nosného profilu.
4. Povrchové vady jakéhokoliv charakteru menší než 0,5 mm jsou přípustné, jelikož většinou nejsou prostých oken z této vzdálenosti rozeznatelné.
5. Prohnutí plastových rámu a křídel v bílé barvě nejsou reklamovatelné, je-li průhyb menší než 1,9 mm na jeden metr délky. U barevných profilů je tato tolerance 3,8 mm na 1 metr délky (sloupek je brán jako součást rámu). Toto prohnutí je dáno fyzikální vlastností PVC, vysokým tepelným odporem rámu a křídel. U hliníkových rámu a křídel je tolerance prohnutí 2 mm na 1 metr délky.
6. 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, ale nezamčeném stavu. U vchodových plastových dveří je nutné tyto dveře zamykat (otočením klíče do pozice zamknuto, nikoliv pouze zaskočením stříčky) jinak může dojít k prohnutí křídla vchodových dveří, a tudíž nelze prohnutí křídla uplatňovat jako reklamaci.
7. Výrobní odchylky rozměru prvku jsou přípustné, jestliže nepřekročí maximální dovolené hodnoty dle následující tabulky:

| Rozměr prvku                                                   | Maximální dovolená tolerance na 1 metr délky výrobku |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| šířka a výška rámu                                             | ± 3,0 mm                                             |
| šířka a výška křídel                                           | ± 3,0 mm                                             |
| rozdíl délek úhlopříček křídel a rámu pravoúhlých oken a dveří | ± 3,0 mm                                             |
| spára mezi rámem a křídlem                                     | ± 2,0 mm                                             |

8. Za reklamaci se nepovažuje nutnost běžného seřízení a nastavení oken a dveří. Do jednoho roku od data montáže (předání díla nebo části díla, pokud smlouva nestanovuje jinak) zhotovitel provádí servis (seřízení a nastavování výrobků) zdarma a to pouze na vyzvání zákazníkem (objednavatelem). Servis je prováděn zdarma pouze při prováděné pravidelné údržbě dle návodu k obsluze a údržbě. Při zjištění, že není prováděna pravidelná údržba, bude servis objednavateli (zákazníkovi) zpoplatněn dle platného ceníku. Servis, po záruční době a mimo záruční podmínky je prováděn zhotovitelem na základě objednávky objednavatele.

## V. Skleněné výplně

Za reklamační vady tj. za nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu se nepovažuje:

1. 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 dle postavení pozorovatele ke sklu a nelze je nijak ovlivnit.

2. Efekt dvojskel

Izolační sklo má mezi tabulemi uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování plastových 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.

3. 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 tyto skla se považují ornamentní, vitrážová, chodopaková, ohýbaná, vyboulená skla a podobně).

#### 4. 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 větší 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 (vnější vlhkost vzduchu je velmi vysoká a teplota vzduchu je vyšší než povrch tabule). Toto rosení nastává často po letní bouřce nebo za hustého sněžení při teplotě kolem nuly.

#### 5. 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 o nízké intenzitě. Viditelné řezy pilou a malé odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny způsobem jejich výroby. Tyto drobné skutečnosti jsou však patrné až při bližším zkoumání a neměli by mít vliv na estetickou stránku a plnohodnotné užívání výrobků.

#### 6. Klepání mřížek v izolačních sklech

Klepání – drnčení mřížek při manipulaci s okny nebo i 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.

#### 7. Praskliny skel

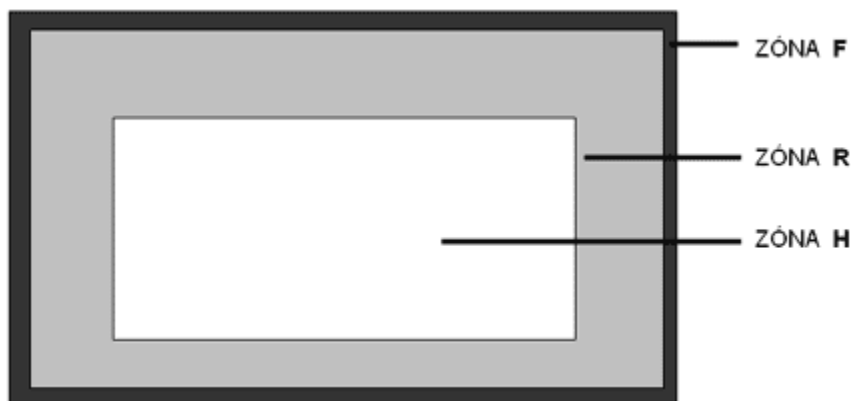
Po výrobě skleněných tabulí, jejich transportu od výrobce, následném zasklení do plastových a hliníkových prvků, a také při samotné instalaci výrobků jsou skla několikrát vystaveny mechanickému a fyzickému zatížení. Sklo, které je již během výrobního procesu poškozeno nemůže odolat zatížení (bez prasknutí), kterému je vystaveno při zasklívání, dopravě a samotné montáži. Po instalaci okenních prvků může dojít k přetížení skla nenadálým invazním způsobem, jako je náraz pohyblivých částí plastových a hliníkových prvků (např. náraz křídla do rámu způsobený průvanem, úderem, posunem konstrukce rámu, kontaktem s konstrukcí a v neposlední řadě i působením tepelně indukovaného napětí). Prasklina (lom) skla vzniká po řádném předání díla není zásadně záruční vadou.

#### 8. 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 otisky válců, prstů, sejmutím identifikačních etiket, použitím vyhlazovacích prostředků a podobně. Po oschnutí již není tento jev patrný.

### Hodnocení vad skel u plastových, hliníkových či dřevěných prvků

Hodnotící se postaví do vzdálenosti jednoho metru od skleněné výplně, a to do takového místa pohledu, který je dán předpokládaným používáním při výhledu. Hodnocení se provádí pouze při rozptýleném denním světle (vady nelze hodnotit při vnitřním osvětlení ani při přímém osvětlení sluncem). Při hodnocení vad skel se vychází ze tří různých zón skleněných tabulí.



**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

##### Zóna F

- 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

## Zóna R

### **Uzavřeniny, bubliny, body a skvrny:**

- plocha tabule do 1 m<sup>2</sup> plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm
- plocha tabule nad 1 m<sup>2</sup> plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm

### **Zbytky bodové v prostoru mezi tabulemi:**

- plocha tabule do 1 m<sup>2</sup> plochy: max. 4 vady o průměru menším než 3 mm
- plocha tabule nad 1 m<sup>2</sup> plochy: max. 1 vada o průměru menším než 3 mm

### **Plošné zbytky z výroby na hliníkovém rámečku:**

- max. 1 ks o plošném rozsahu menším než 3 cm<sup>2</sup>

### **Škrábance:**

- součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 90 mm
- délka jediného škrábance: max. 30 mm

### **Vlasové škrábance:**

- není povoleno jejich nahromadění

## Zóna H

### **Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:**

- plocha tabule do 1 m<sup>2</sup>: max. 2 vady o průměru menším než 2 mm
- plocha tabule nad 1 m<sup>2</sup>: max. 3 vady o průměru menším než 2 mm
- plocha tabule nad 2 m<sup>2</sup>: max. 5 ks vad o průměru menším než 2 mm

### **Škrábance**

- součet jednotlivých délek všech škrábanců: max. 45 mm
- délka jediného škrábance: max. 15 mm

### **Vlasové škrábance**

- není povoleno jejich nahromadění

## Zóna R+H

### **Uzavřeniny, bubliny, bodová poškození a šmouhy:**

Průměr 0,50 – 1,00 mm – přípustné bez omezení mimo nahromadění (Nahromadění: v kruhové ploše o průměru 20 cm se vyskytují max. 4 vady.)

## VI. Dveřní výplně

### 1. Vzhled výplně

- a) Vzhled výplně, tedy konkrétně 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 povoleny. Tento rozdíl nesmí být rozpoznatelný ze vzdálenosti větší jak 3 metry.
- c) Ornamentní montované rámečky se považují za ozdobný komponent a jejich velikost tak podléhá rozměrové toleranci +/- 2 % délky hrany.
- d) Shodné barvy profilu a povrchu výplně musí odpovídat příslušným normám (EN 12 608/B)
- e) Při rozdílných materiálech použitých na jednom výrobku (např. 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.

### 2. Prosklení

- a) Případné zamlžení vnitřní části ditermického prosklení dveřní výplně je považováno za vadu a může být předmětem reklamace
- b) Při péči o dveřní výplně používejte na umývání běžný mycí prostředek. Poškození způsobené použitím abrazivních či agresivních mycích přípravků, případně mechanickým poškozením nemohou být předmětem reklamace.

### 3. Deformace dveřní výplně

Povrchové desky podléhají délkové roztlačnosti vlivem změny teplot okolního prostředí. Tuto vlastnost není možné výrobcem ovlivnit. Vzhledem k těmto vlastnostem dochází vlivem střídání povětrnostních vlivů (teplota a zima) k roztlačnosti a pnutí materiálu, které se mohou projevit nejčastěji jako prohnutí či kroucení dveřní výplně. Tento jev nelze eliminovat a ani se nedoporučuje ho nějak výrazněji omezovat, mohlo by pak dojít k prasknutí svrchní pohledové desky (platí pro plast). Z výše zmíněných důvodů nemůže být prohnutí výplně posuzováno jako reklamační nárok.

## VII. Vnitřní a venkovní parapety

Jako reklamovatelné vady mohou být uznány pouze takové, které brání plnohodnotnému užívání a znehodnocují jejich fyzický stav. Jedná se o různá mechanická poškození a optické vady jako jsou škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti. Posuzování vad se provádí při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti jeden metr od výrobku a pod úhlem, který odpovídá 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.

## VIII. Síť proti hmyzu

Reklamace sítí proti hmyzu nesmí vykazovat následující typy poškození:

- a) Vady vzniklé mechanickým poškozením (u dveřních sítí např. odřené profily o boky špalet v nezajištěném stavu nebo v důsledku nesprávné instalace).
- b) Běžné opotřebení sítí vzniklé prohnutím síťové folie, ztrátou funkčnosti upevňovacích kolíčků, jejich ohnutím atd.

## IX. Žaluzie

Jako reklamovatelné vady nebudou uznány následující skutečnosti:

- a) nedoklápění pásků,
- b) prodření pásků, 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 je 2 až 3 lišty ležící na spodní nosné liště ve zcela spuštěné poloze.

## X. Instalační práce

1. Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných společností FENSTRA Pro s.r.o. v případě řádného uzavření smlouvy o dílo nelze uznat takové vady, které se projeví až v rámci dokončení stavby, její modernizaci nebo rekonstrukci 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 apod.).

2. Montážní tolerance – odchylka od svislosti či vodorovnosti namontovaných prvků je do 1 mm na 1 metr délky

3. Jako reklamace není možné uznat následující zásahy:

- a) odstranění kotvicích prvků,
- b) odstranění podkladových a nosných podložek
- c) dodatečné sundání ponechaných ochranných folií 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 FENSTRA Pro s.r.o., které mají vliv na konečnou kvalitu instalačních prací.

4. V případě, že instalační práce provádí jiný dodavatel než společnost FENSTRA Pro s.r.o. nelze uznat žádné reklamované vady z takto provedených instalací.

## XI. Všeobecná ustanovení

1. Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných společností FENSTRA Pro 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, jakož i zákonem 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 (kupní smlouva či smlouva o dílo podle občanského nebo obchodního zákoníku). Zákon na ochranu spotřebitele se však aplikuje na každou reklamaci z obchodní situace, pokud zákazníkem byla fyzická či právnická osoba nakupující výrobky a služby od společnosti FENSTRA Pro s.r.o. za jiným účelem než za účelem podnikání s nimi.

3. Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je zveřejněno na internetových stránkách společnosti FENSTRA Pro s.r.o. ([www.fenstra.cz](http://www.fenstra.cz)), je rovněž k dispozici v tištěné podobě na všech obchodních zastoupeních a u autorizovaných prodejců.

## **XII. Závěrečná ustanovení**

1. Tento reklamační řád společnosti FENSTRA Pro s.r.o. byl vydán dne **6. října 2025**, nabývá účinnosti dnem **7. října 2025** a nahrazuje předchozí verzi ze dne **11. července 2024**.
2. Tento reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance společnosti FENSTRA Pro s.r.o. i všechna obchodní zastoupení či autorizované prodejce společnosti FENSTRA Pro s.r.o. Počínaje dnem jeho účinnosti zanikají veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované při vyřizování reklamací, nejsou-li součástí řádně uzavřených smluv mezi zákazníkem a společností FENSTRA Pro s.r.o.
3. Ustanovení tohoto reklamačního řádu lze měnit a doplňovat v souladu se zákony uvedenými v ustanovení jeho článku XI odst.
4. Tento reklamační řád byl řádně schválen vedením společnosti FENSTRA Pro s.r.o.

V Brně dne 07. 10. 2025

### **FENSTRA Pro s.r.o.**

Měříčkova 1494/18, 621 00 Brno

tel: +420 777 477 886, e-mail: [info@fensta.cz](mailto:info@fensta.cz)

IČ: 21813299, DIČ: CZ21813299

Společnost je zapsána u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka č. 140278/KSBR