


| | | | | |
|---|-------------|--------------------------|------------|-------|
|  | Společnost: | HSE, spol. s r. o. | Výtisk č.: | 1 |
| | Název: | Instrukce Reklamační řád | Vydání: | 1. |
| | Číslo: | I-P2-01-00001 | Strana: | 1 z 9 |

Instrukce Reklamační řád

I-P2-01-00001

HSE spol. s r. o.

Nerudova 957

396 01 Humpolec


Výtisk č. 1

Vydání č. 1

Vydáno dne: 21. února 2017


Platnost ode dne: 21. února 2017

| | VYPRACOVAL | KONTROLOVAL | UVOLNIL (správce dokumentu) | SCHVÁLIL |
|-----------------|------------|-------------|--------------------------------|----------|
| Pozice ve firmě | | | | |
| Jméno | | | | |
| Datum | | | | |
| Podpis | | | | |

| | | | | |
|---|-------------|---------------------------------|------------|-------|
|  | Společnost: | HSE, spol. s r. o. | Výtisk č.: | 1 |
| | Název: | Instrukce Reklamační řád | Vydání: | 1. |
| | Číslo: | I-P2-01-00001 | Strana: | 2 z 9 |

Obsah

| | | |
|-------|--|---|
| 1 | Účel..... | 3 |
| 2 | Odpovědnosti, pravomoci a platnost směrnice | 3 |
| 2.1 | Platnost..... | 3 |
| 2.2 | Odpovědnost a pravomoci | 3 |
| 3 | Definice a zkratky | 3 |
| 3.1 | Definice..... | 3 |
| 3.2 | Zkratky | 4 |
| 4 | Popis činností a pravidel..... | 4 |
| 4.1 | Uplatňování reklamací..... | 4 |
| 4.1.1 | Délka záruční doby | 4 |
| 4.1.2 | Možné způsoby uplatnění reklamace..... | 5 |
| 4.1.3 | Vady, které nelze posuzovat jako reklamace – obecná ustanovení..... | 5 |
| 4.1.4 | Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací..... | 6 |
| 4.1.5 | Ocelové zárubně a dveře, rámy a křídla | 6 |
| 4.1.6 | Skleněné výplně – izolační dvojskla, trojskla, speciální izolační skla | 7 |
| 4.1.7 | Stavební a montážní práce | 7 |
| 4.1.8 | Přesnost vyrobeného a dodaného zboží | 7 |
| 4.2 | Řešení reklamací..... | 8 |
| 4.2.1 | Průběh reklamací, termíny jejich odstranění | 8 |
| 4.2.2 | Dokumentování reklamačních případů | 8 |
| 4.2.3 | Neoprávněná reklamace, náhrada spojených výdajů | 8 |
| 4.3 | Závěrečná ustanovení..... | 9 |
| 5 | Související dokumentace | 9 |
| 6 | Záznamy..... | 9 |
| 7 | Seznam příloh | 9 |

| | | | | |
|---|-------------|--------------------------|------------|-------|
|  | Společnost: | HSE, spol. s r. o. | Výtisk č.: | 1 |
| | Název: | Instrukce Reklamační řád | Vydání: | 1. |
| | Číslo: | I-P2-01-00001 | Strana: | 3 z 9 |

1 Účel

Tento dokument stanoví závazná pravidla při uplatňování reklamací a obsahuje informace týkající se zvláštních podmínek reklamací, které společnost HSE, spol. s r. o. poskytuje v souladu s ustanovením zákona č. 206/2015 Sb. Zákon o ochraně spotřebitele v aktuálním znění.

Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je k dispozici v tištěné formě a je k dispozici u všech obchodních zastoupeních a obchodníků společnosti HSE, spol. s r. o.

Na tento dokument o záruce za jakost a reklamačním řízení se odkazují Prodejní a dodací podmínky společnosti HSE, spol. s r. o., které jsou nedílnou součástí každé smlouvy na dodání jejich výrobků.

Tento reklamační řád je okamžikem uzavření kupní smlouvy (datum přijetí objednávky kupujícího prodávajícím) závazný pro prodávajícího i kupujícího a obě strany se zavazují jím řídit.

2 Odpovědnosti, pravomoci a platnost směrnice

2.1 Platnost

Instrukce je závazná pro všechny pracovníky společnosti HSE, spol. s r.o. zapojené do systému managementu kvality.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti viz datum platnosti výše a platí pro vyřizování reklamací podaných zákazníkem, který má řádně uzavřenou kupní smlouvu se společností HSE, spol. s r. o., na dodávku jejich výrobků, popř. jiných výrobků, doplňků k nim a s nimi spojenými službami v rozsahu specifikovaném v příslušné smlouvě.

2.2 Odpovědnost a pravomoci

Jednatel odpovídá za:

- Implementaci a fungování normy ISO ve firmě HSE, spol. s r. o.

Manažer SMK odpovídá za:

- Realizaci a vedení SMK ve firmě HSE, spol. s r. o.
- Vedení reklamačního řízení ve firmě


Vlastníci procesů odpovídají za:

- Návrh a chod procesů, které řídí a vedou
- Nápravná opatření, která jsou součástí trvalého zlepšování

3 Definice a zkratky

3.1 Definice

Prodejní a dodací podmínky – dokument, který je přiložen jako nedílná součást ke každé smlouvě o dílo uzavírané mezi společností HSE, spol. s r. o. a zákazníkem.

| | | | | |
|---|-------------|---------------------------------|------------|-------|
|  | Společnost: | HSE, spol. s r. o. | Výtisk č.: | 1 |
| | Název: | Instrukce Reklamační řád | Vydání: | 1. |
| | Číslo: | I-P2-01-00001 | Strana: | 4 z 9 |

Dokument je rovněž přístupný na webových stránkách firmy HSE, spol. s r. o.

Návod pro obsluhu – standardní dokument společnosti HSE, spol. s r. o. předávaný zákazníkovi společně s dodávkou díla dle příslušné smlouvy. Tento dokument obsahuje návod na obsluhu výrobků, pokyny k údržbě vybraných součástí, záruční list s uvedením podmínek záruky společně s kontaktními údaji potřebnými pro vyřízení případného servisu.

Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných společnostmi HSE, spol. s r. o. jejím zákazníkům se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. – Zákon občanský zákoník, a zákona č. 206/2015 Sb. o ochraně spotřebitele v jejich v platném a aktuálním znění.

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 HSE, spol. s r. o. za jiným účelem než za účelem podnikání.

3.2 Zkratky

Neobsazeno

4 Popis činností a pravidel

4.1 Uplatňování reklamací


4.1.1 Délka záruční doby

Zhotovitel poskytuje objednateli záruku na dodávku a montáž dveří a zárubní v délce 24 měsíců (není-li výslovně sjednáno jinak), na ostatní práce 24 měsíců. Na odnímatelné a funkční komponenty oken a dveří (např. samozavírače, zámkové vložky, kliky, pákové ovladače, elektromechanické zámky, elektromotorické zámky, mechanické zámky, elektrické otvírače, elektro pohony a dveřní kliky atd.) poskytuje záruku 24 měsíců.

Záruční doba na dílo zhotovené zhotovitelem počíná běžet dnem předání díla objednateli. Zárukou se zavazuje zhotovitel, že dílo bude mít po dobu záruky vlastnosti sjednané ve smlouvě a bude po tuto dobu způsobilé ke smlouvenému použití a že si zachová obvyklé vlastnosti. Záruka ztrácí platnost v případě jakéhokoliv nedohodnutého zásahu objednatele do konstrukce předmětu smlouvy.

Počátek běhu záruční doby je uveden v prodejních a dodacích podmínkách, které jsou součástí každé uzavřené smlouvy. Není-li počátek běhu záruční doby uveden (uzavření jiné smlouvy než kupní či smlouvy o dílo), počíná záruční doba plynout prvního dne následujícího po dni předání a převzetí dodávky zboží na základě objednávky a prodejních podmínek.

Neposkytne-li zákazník společnosti HSE, spol. s r. o. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla firma HSE, spol. 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.

| | | | | |
|---|-------------|---------------------------------|------------|-------|
|  | Společnost: | HSE, spol. s r. o. | Výtisk č.: | 1 |
| | Název: | Instrukce Reklamační řád | Vydání: | 1. |
| | Číslo: | I-P2-01-00001 | Strana: | 5 z 9 |

Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty. Reklamáce musí být společností HSE, spol. s r. o. předložena dle ustanovení uvedených dále nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby.

4.1.2 Možné způsoby uplatnění reklamace

Společnost HSE, spol. s r. o. přijímá řádně podané reklamace písemně doručené formou dopisu, nebo elektronicky na adresu firmy:

HSE, spol. s r. o., Nerudova 957, 39601 Humpolec, nebo zaslané na e-mail obchodníka se kterým byla Vaše smlouva uzavřena, nebo na **hse@hse.cz**

V případě telefonického uplatnění reklamace je nutno kontaktovat servisní oddělení společnosti HSE, spol. s r. o. na telefonních číslech: **+420 565 501 112, nebo +420 565 532 396.**

Při oznámení reklamace je nutno poskytnout pro zahájení reklamačního řízení minimálně následující údaje a informace:

- Číslo zakázky a datum kdy byla uzavřena
- Jméno zákazníka společně s kontaktními údaji (telefon, e-mail)
- Adresu zakázky
- Přesnou specifikaci závady, které se reklamace týká, aby bylo možno určit charakter reklamované vady


K reklamaci je možné a doporučené využít vzorový formulář dostupný na webových stránkách společnosti HSE, spol. s r. o., tedy www.hse.cz.

Pokud bude v průběhu evidence nebo řešení reklamace zjištěna jakákoli skutečnost, která společnost HSE, spol. s r. o. opravňuje k zastavení reklamačního řízení, je tato oprávněna ji odmítnout s vyjádřením, že se jedná o reklamaci neoprávněnou, která nemůže být poskytnuta bezplatně nebo se dohodnout se zákazníkem na odstranění závady v rámci placeného servisu s tím, že postup v tomto případě je vždy se zákazníkem dohodnut před započítáním úkonů, za které bude společnost HSE, spol. s r. o. požadovat úhradu.

4.1.3 Vady, které nelze posuzovat jako reklamace – obecná ustanovení

Vady, které nelze uznat, jako reklamaci jsou vady vzniklé následujícími způsoby:

1. Mechanickým poškozením, neodborným seřizením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla.
2. Neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí objednaných zárubní, dveří a dalších výrobků na základě smlouvy na dodávku zárubní, dveří a dalších výrobků bez montáže (neodbornou montáží se rozumí především případy, kdy montáž prováděla jiná osoba než zaměstnanec společnosti HSE, spol. s r. o. nebo jí pověřený pracovník)
3. Používáním v podmínkách, při kterých může nastat porušení konstrukčních a užitných vlastností zárubní, dveří a dalších výrobků, které nemůže společnost HSE, spol. s r. o. ovlivnit ani předpokládat (např. vady projektu), nebo při vzniku místních specifických podmínek

| | | | | |
|---|-------------|---------------------------------|------------|-------|
|  | Společnost: | HSE, spol. s r. o. | Výtisk č.: | 1 |
| | Název: | Instrukce Reklamační řád | Vydání: | 1. |
| | Číslo: | I-P2-01-00001 | Strana: | 6 z 9 |

negativně působících na zárubně, dveře a další výrobky (např. zvýšená vlhkost, prašnost, emise apod.)

4. Cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla nebo výrobku zákazníkem nebo neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany zákazníka (např. neodborné seřizování, lakování, ohýbání a úpravy již předaného díla realizované svépomocí)
5. Poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů apod.)
6. Rovněž není možno uplatnit bezplatnou reklamaci v případech, že tato byla řešena přiznáním slevy po dohodě se zákazníkem. Tento bod platí také pro reklamace stavebních prací spojených s plněním příslušné smlouvy

Reklamace příslušenství, které není součástí otvorových výplní, se řídí dle stejných ustanovení. Další ujednání týkající se těchto částí dodávky jsou uvedena dále.

4.1.4 Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací

V případě reklamace je nutné ve všech případech předložit doklady o nabytí zboží vystavené prodávajícím kupujícímu (fakturu nebo paragon, popř. záruční list) a srozumitelný popis závady, kterou zboží vykazuje. Kupující je povinen předat prodávajícímu reklamované zboží úplné, s kompletní dokumentací, neporušené, čisté a v originálním balení. Pokud tak neučiní, je prodávající oprávněn reklamaci odmítnout. Záruka se vztahuje pouze na závady vzniklé při běžném používání výrobku. Záruka se nevztahuje na závady způsobené nešetrným nebo násilným zacházením s výrobky, neodbornými zásahy, nedodržením technických podmínek pro provozování a na vady vzniklé v důsledku oprav, které neprováděl prodávající nebo jím pověřená osoba. Prodávající nepřebírá z neodborného používání zboží, stejně jako škod způsobených vnějšími událostmi a chybnou manipulací. Nárok na záruku nelze uplatnit, jestliže vady byly způsobeny vnějšími událostmi a nezpůsobil je prodávající.


V rámci záruky a záruční opravy se nárokuje výhradně oprava výrobku, nikoli jeho vylepšení proti původnímu stavu.

U zlevněného zboží a zboží použitého se záruka nevztahuje na vady, pro které bylo zboží zlevněno nebo vzniklo běžným používáním a tyto skutečnosti byly již při prodeji známy.

4.1.5 Ocelové zárubně a dveře, rámy a křídla

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

1. 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 větší než 4 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku (rám, křídlo).
2. Škrábance a vrypy. Poškození předměty s ostrými hranami, poškození způsobené při neodborné údržbě a čištění za pomoci mechanických pomůcek nebo za pomoci prostředků abrazivního čištění nebo prostředků obsahujících abrazivní částice, které narušují vzhled a

| | | | | |
|---|-------------|---------------------------------|------------|-------|
|  | Společnost: | HSE, spol. s r. o. | Výtisk č.: | 1 |
| | Název: | Instrukce Reklamační řád | Vydání: | 1. |
| | Číslo: | I-P2-01-00001 | Strana: | 7 z 9 |

celistvost povrchu. Poškození způsobené tímto způsobem nelze posuzovat jako oprávněnou reklamaci.

3. Poškození výplní vlivem nadměrného tepelného namáhání. Dveře musí být nainstalovány v dostatečné vzdálenosti od topných zařízení, zářičů tepla a otevřeného ohně. Poškození způsobené tímto způsobem nelze posuzovat jako oprávněnou reklamaci.
4. Poškození povrchu a prosklení chemikáliemi. Při čištění nepoužívejte čisticí přípravky obsahující alkohol, líh, rozpouštědla, chemikálie ani žádné jiné agresivní čisticí prostředky. Omezení použití jednotlivých typů přípravků je vyznačeno na jejich obalu. Poškození způsobené tímto způsobem nelze posuzovat jako oprávněnou reklamaci.

4.1.6 Skleněné výplně – izolační dvojskla, trojskla, speciální izolační skla

Reklamovatelnými vadami jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání. Vady vzniklé při dopravě dodavatelem (např. prasklé sklo), je třeba ihned při převzetí zakázky zaznamenat do reklamačního protokolu. Pozdější reklamace této vady nemohou být uznány.

4.1.7 Stavební a montážní práce

Jako oprávněné reklamace stavebních a montážních prací dodávaných společnostmi HSE spol. s r.o. dle řádně uzavřené smlouvy a přímo souvisejících s dodávkou díla 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 HSE, spol. s r. o., nebo jí pověřená montážní firma a tyto práce nejsou předmětem řádně uzavřené smlouvy mezi společnostmi HSE, spol. s r. o. a zákazníkem nelze jako oprávněnou reklamaci uznat žádné vady takto realizovaných prací. Zabudováním oken a vnějších dveří se nesmí zhoršit jejich funkční vlastnosti, ani nesmí být ohrožena bezpečnost a zdraví osob.

Umístění otvorových výplní a dalších souvisejících prvků dodávaných společnostmi HSE, s.r.o. spol. s r. o. do stavby určuje při montáži zákazník nebo jím pověřená osoba. Případné reklamace na umístění otvorových výplní je nutno podat ihned po ukončení montáží před započítáním dalších navazujících prací.


Stavební otvory připravené k montáži otvorových výplní musí splňovat požadavky obsažené v normě ČSN 74 6077 a dokumentu Pokyny k přípravě místa montáže, který je k dispozici na vyžádání ve firmě HSE, spol. s r. o.

Náklady spojené s opravou nebo odstraněním navazujících stavebních dílů či materiálů nemohou být společnostmi HSE, s.r.o. spol. s r. o. uznány.

4.1.8 Přesnost vyrobeného a dodaného zboží

Pokud není výkresem, nebo jiným dokumentem stanoveno jinak, pak přesnost, tvar a jejich tolerance se řídí podle následujících norem.

1. Ocelové zárubně. Platí norma ČSN 74 6501 v plném rozsahu.

| | | | | |
|---|-------------|---------------------------------|------------|-------|
|  | Společnost: | HSE, spol. s r. o. | Výtisk č.: | 1 |
| | Název: | Instrukce Reklamační řád | Vydání: | 1. |
| | Číslo: | I-P2-01-00001 | Strana: | 8 z 9 |

2. Kovové dveře otevíratelné. Platí norma ČSN 74 6550 v plném rozsahu.
3. Pro dodané ocelové konstrukce platí normy ČSN EN 1090-1 až ČSN EN 1090-5.

Pro další strojírenské výrobky a konstrukce jinak nspecifikované platí základní pravidlo tolerování ISO 8015. Nepředepsané mezní úchytky délkových a úhlových rozměrů ISO 2768-1. Všeobecná tolerance – nepředepsané geometrické tolerance ISO 2768-2.

Normy jsou nastaveny pro výrobky v dodávané třídě přesnosti ISO 2768 cL.

4.2 Řešení reklamací

4.2.1 Průběh reklamací, termíny jejich odstranění

Po zaevidování reklamace společnost HSE, spol. s r. o. provede posouzení oprávněnosti reklamace a v kladném případě zahájí reklamační řízení s odstraněním popisovaných závad do 30 dnů od obdržení reklamace. Společnost HSE, spol. s r. o. si vyhrazuje právo na prodloužení této lhůty o dobu nezbytně potřebou v případech kdy:

1. Nelze vzhledem k charakteru závady resp. místa jejího výskytu bezpečně provést veškeré úkony, spojené s odstraněním oprávněné reklamace (průběh jiných prací v místě reklamace, která nedovolují splnění lhůty 30 dní apod.)
2. Není poskytnuta součinnost ze strany zákazníka a není umožněno provedení veškerých úkonů spojených s odstraněním oprávněné reklamace nebo není umožněn přístup do míst, kde mají být práce spojené s jejím odstraněním provedeny
3. Dojde se zákazníkem k dohodě o možnosti provedení prací spojených s odstraněním v jiném (pozdějším) termínu než je 30 dní od podání reklamace, nebo dojde k takové dohodě, která vzniklou situaci řeší jiným způsobem
4. Není možno vlivem nepředvídatelných skutečností ovlivněných vyšší mocí nastoupit k plnění úkonů spojených s reklamačním řízením.


V těchto případech, kdy nelze provést všechny potřebné úkony spojené s uzavřením reklamace, není společnost HSE, spol. s r. o. v prodlení s jejím řešením a doba potřebná k nastolení všech podmínek potřebných pro její uzavření není započítávána do 30 denní lhůty kdy má být odstraněna.

4.2.2 Dokumentování reklamačních případů

Ke každé reklamaci je sepisován individuální „Reklamační protokol“, který vede v systému firmy pod jedinečným číslem události oprávněný pracovník společnosti HSE, spol. s r. o. se zákazníkem, a jeho oprávněným zástupcem. Po odstranění závady a uzavření reklamace zákazník potvrdí podpisem, nebo elektronicky mailem že dílo resp. výrobek přebírá k plnému užívání. Tím je reklamační případ uzavřen.

4.2.3 Neoprávněná reklamace, náhrada spojených výdajů

Bude-li zjištěno, že reklamovaná vada není vadou reklamovatelnou, a tudíž se jedná o neoprávněnou reklamaci, vyhrazuje si společnost HSE, spol. s r. o. právo požadovat úhradu veškerých účelně vynaložených nákladů spojených s příslušnými činnostmi (náklady na dopravu, na pracovníky apod.).

| | | | | |
|---|-------------|---------------------------------|------------|-------|
|  | Společnost: | HSE, spol. s r. o. | Výtisk č.: | 1 |
| | Název: | Instrukce Reklamační řád | Vydání: | 1. |
| | Číslo: | I-P2-01-00001 | Strana: | 9 z 9 |

4.3 Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je odsouhlasen vedením společnosti HSE, spol. s r. o. a byl sepsán bez vědomého úmyslu poškodit jakýmkoli způsobem zákazníky společnosti HSE, spol. s r. o.

Ustanovení v něm obsažená jsou zpracována tak, aby nebyla v rozporu s platnou legislativou České republiky ani se základními ustanoveními o dobrých mravech.

5 Související dokumentace

- Příručka kvality HSE spol. s r.o.
- zákon č. 262/2006 Sb. - Zákon zákoník práce
- zákon č. 206/2015 Sb. Zákon o ochraně spotřebitele
- zákon č. 89/2012 Sb. – Zákon občanský zákoník
- Směrnice S-P2-01-00001 - Směrnice procesu řízení kvality
- Směrnice S-H5-01-00001 - Směrnice procesu prodej obchod
- Směrnice S-H1-01-00001 - Směrnice procesu obchod a marketing

6 Záznamy

F-0006, Formulář_Reklamace přijatá

F-0007, Formulář_Reklamace vydaná

7 Seznam příloh

Neobsazeno