

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.
---

Platnost od 1.11.2009

**OBSAH:**

1	ÚČEL DOKUMENTU.....	2
2	OBLAST PLATNOSTI REKLAMAČNÍHO ŘÁDU.....	2
3	DEFINICE, POJMY, ZÁKONNÁ USTANOVENÍ.....	2
4	UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ.....	2
4.1	DÉLKA ZÁRUČNÍ DOBY.....	2
4.2	MOŽNÉ ZPŮSOBY UPLATNĚNÍ REKLAMACE.....	3
4.3	VADY, KTERÉ NELZE POSUZOVAT JAKO REKLAMACE – OBECNÁ USTANOVENÍ.....	3
4.4	ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY REKLAMACÍ.....	4
4.4.1	Plastové profily (rámy a křídla).....	4
4.4.2	Skleněné výplně – izolační dvojskla, speciální izolační skla, ornamenty.....	4
4.4.3	Plastové dveřní výplně.....	5
4.4.4	Žaluzie.....	6
4.4.5	Vnitřní a vnější parapety.....	6
4.4.6	Sítě proti hmyzu.....	6
4.4.7	Stavební a montážní práce.....	7
4.4.8	Neuznatelné reklamace související se stavebními pracemi.....	7
5	ŘEŠENÍ REKLAMACÍ.....	7
5.1	PRŮBĚH REKLAMACÍ, TERMÍNY JEJICH ODSTRANĚNÍ.....	7
5.2	DOKUMENTOVÁNÍ REKLAMAČNÍCH PŘÍPADŮ.....	7
6	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	8
7	ODKAZY.....	8
8	PŘÍLOHY.....	8

<b>Vypracoval:</b> Vlastimil Viktorin, vedoucí prodeje	<b>Přezkoumal:</b> Zdeněk Kašparec, vedoucí řj	<b>Schválil:</b> Radomír Zelinka, ředitel
---	---	--

## 1 ÚČEL DOKUMENTU

Tento dokument stanoví závazná pravidla při uplatňování reklamací a obsahuje informace týkající se zvláštních podmínek reklamací, které společnost PRAMOS, a.s. poskytuje v souladu s ust. § 8 zákona č. 34/1996 Sb., o ochraně spotřebitele, v aktuálním znění ( „Zákaz klamání spotřebitele“ ).

Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je k dispozici na internetových stránkách společnosti PRAMOS, a.s. ( <http://www.pramos.cz> ). V tištěné formě je k dispozici na všech pobočkách a obchodních zastoupeních společnosti PRAMOS, a.s.

Ujednání o záruce za jakost a reklamačním řízení je také uvedeno v Prodejních a dodacích podmínkách společnosti PRAMOS, a.s., které jsou nedílnou součástí každé smlouvy na dodání plastových výplní stavebních otvorů.

## 2 OBLAST PLATNOSTI REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

Tento reklamační řád nabývá účinnosti od 1. 11. 2009 a platí pro vyřizování reklamací podaných zákazníkem, který má řádně uzavřenou kupní smlouvu se společností PRAMOS, a.s. na dodávku otvorových výplní stavebních otvorů tj. plastových oken, plastových a hliníkových dveří popř. jiných výrobků, doplňků k nim a nimi spojenými službami v rozsahu specifikovaném v příslušné smlouvě.

## 3 DEFINICE, POJMY, ZÁKONNÁ USTANOVENÍ

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

**Návod pro obsluhu** – standardní dokument společnosti PRAMOS, a.s. 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.

**Plastové a hliníkové výplně stavebních otvorů** – rozumí se plastová okna a dveře, popř. jiné konstrukční prvky určené k zabudování do staveb, přesně specifikované v řádně uzavřené smlouvě o dílo mezi společností PRAMOS, a.s. a zákazníkem

Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných společností PRAMOS, a.s. jejím zákazníkům se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 40/1964 Sb. - Občanského zákoníku, zákona č. 513/1991 Sb. - Obchodního zákoníku a zákona č. 634/1992 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 PRAMOS, a.s. za jiným účelem než za účelem podnikání.

## 4 UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

### 4.1 Délka záruční doby

Záruční doba na plastová okna, plastové a hliníkové dveře dodávané společností PRAMOS, a.s. je 84 měsíců od data předání zákazníkovi. Záruční doba na příslušenství, které není standardně dodáváno s těmito výrobky (žaluzie, rolety, sítě proti hmyzu a ostatní doplňky) činí 24 měsíců. Záruční doba na montážní a stavební práce tvořící součást dodávky činí 60 měsíců.

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.
---

Platnost od 1.11.2009

Část záruční doby překračující 24 měsíců, která je povinná 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 PRAMOS, a.s. Řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností PRAMOS, a.s. může tyto záruční doby prodloužit, popřípadě i vyloučit.

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 plastových výplní stavebních otvorů.

Neposkytne-li zákazník společnosti PRAMOS, a.s. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla nebo při předání a převzetí objednaných otvorových výplní, společnost PRAMOS, a.s. neodpovídá za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí zákazníkem.

Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty. Reklamace musí být společností PRAMOS, a.s. předložena dle ustanovení uvedených dále nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby; pokud se jedná o reklamace otvorových výplní a stavebních prací, musí být oznámení o výskytu záručních vad učiněno rovněž nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.

## 4.2 Možné způsoby uplatnění reklamace

Společnost PRAMOS, a.s. přijímá pouze řádně podané reklamace a to buď písemně doručené formou dopisu, zaslané na faxové číslo 519 407 564 nebo zaslané na e-mail [servis@pramos.cz](mailto:servis@pramos.cz).

V případě telefonického uplatnění reklamace je nutno kontaktovat servisní oddělení společnosti PRAMOS, a.s. na telefonním čísle 519 407 564.

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

Pokud bude v průběhu evidence nebo řešení reklamace zjištěna jakákoli skutečnost, která společnost PRAMOS, a.s. 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 PRAMOS, a.s. požadovat úhradu.

## 4.3 Vady, které nelze posuzovat jako reklamace – obecná ustanovení

Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady otvorových výplní vzniklé:

- a) mechanickým poškozením, neodborným seřízením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla nebo po okamžiku předání a převzetí smluvně objednaných otvorových výplní
- b) neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí objednaných otvorových výplní dodávaných na základě smlouvy na dodávku otvorových výplní bez montáže (neodbornou montáží se rozumí především případy, kdy montáž prováděla jiná osoba než zaměstnanec společnosti PRAMOS, a.s. nebo jí pověřený pracovník)

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 1.11.2009

- c) používáním v podmínkách, při kterých může nastat porušení konstrukčních a užitných vlastností otvorových výplní, které nemůže společnost PRAMOS, a.s. ovlivnit ani předpokládat (např. vady projektu), nebo při vzniku místních specifických podmínek negativně působících na otvorové výplně (např. zvýšená vlhkost, prašnost, emise apod.)
- d) 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)
- e) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů apod.)
- f) 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.

#### 4.4 Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací

##### 4.4.1 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:

- a) ovlivnění povrchu plastových 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 a je vyrobena z materiálu, který má limitovanou životnost a odolnost proti standardnímu UV záření.
- b) optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1m 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).
- c) 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).
- d) škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom plastovém prvku je menší než 100 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.

##### 4.4.2 Skleněné výplně – izolační dvojskla, speciální izolační skla, ornamenty

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

- a) **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.

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 1.11.2009

- b) **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 spojená s optickým zkreslením.
- c) **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.
- d) **vznik kondenzátu na vnějších plochách skla.** 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).
- e) **vznik kondenzátu na vnitřních plochách skla.** Tento jev může nastat a to i přes maximální snížení prostupu tepla izolačním sklem v případech, kdy teplota a vlhkost v místnosti dosáhnou hodnot, kdy dojde k tvorbě kondenzátu na nejméně chladném místě, což je skleněná výplň. Moderní okna s vícebodovým kováním a s kvalitním těsněním dokonale utěsňují prostor a tím ovšem také zabraňují přirozené výměně vzduchu a snižování vlhkosti v místnosti. Prevencí proti vzniku tohoto jevu je pravidelné krátkodobé větrání zvláště v místnostech, kde je zvýšená vlhkost.
- f) **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).
- g) **změny délek meziokenních příček.** Jsou způsobené změnami teploty v meziskelní dutině, kterým nelze nikdy zcela zabránit. Viditelné řezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny způsobem jejich výroby. Odchytky 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.
- h) **prasklina ve skle.** Přetížení skla vnějším vlivem tj. za použití síly, úderem nebo nárazem pohyblivých částí plastového prvku, popřípadě i jiným způsobem, např. působením tepelně indukovaného napětí, pohybem konstrukce rámu nebo také kontakty s konstrukcí mohou vést k lomu skla. V případech, kdy je tento vnější vliv spojený se vznikem následné praskliny zřejmý nelze tuto závadu posuzovat jako oprávněnou reklamací.

#### 4.4.3 Plastové dveřní výplně

- a) **poškození výplní vlivem nadměrného tepelného namáhání.** Dveřní výplně musí být nainstalovány v dostatečné vzdálenosti od topných zařízení, zářičů tepla a otevřeného ohně. Poškození způsobené tímto způsobem nelze posuzovat jako oprávněnou reklamací.
- b) **mechanické poškození povrchu výplní.** Jedná se zejména o 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 celistvost povrchu výplně. Stejná ustanovení platí i pro vitrážová prosklení u ornamentních výplní. Poškození způsobené tímto způsobem nelze posuzovat jako oprávněnou reklamací.
- c) **poškození povrchu výplní a prosklení chemikáliemi.** Při čištění výplní nepoužívejte čisticí přípravky obsahující alkohol, líh, rozpouštědla, chemikálie ani žádné jiné agresivní čisticí prostředky. Omezení použití jednotlivých typů přípravků je vyznačeno na jejich obalu. Rovněž nepoužívejte tyto prostředky na vitrážová prosklení u ornamentních výplní. Poškození způsobené tímto způsobem nelze posuzovat jako oprávněnou reklamací.

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 1.11.2009

- d) **ochranná fólie plastových výplní.** Pro její odstranění platí ustanovení uvedená části 4.4.1.
- e) **vzhled výplně.** Vzhled výplně, tedy konkrétně barva, kvalita povrchu a skel a celkový pohledový dojem se posuzuje za denního světla, pouhým okem ze vzdálenosti 1 m od dveřní výplně. Eventuelní vady, které nejsou z této vzdálenosti rozpoznatelné, nemohou být předmětem reklamace. Odlišné povrchové struktury rámečků a povrchu výplně jsou povoleny. Tento rozdíl nesmí být rozpoznatelný ze vzdálenosti větší, jak 3 m. Ornamentní montované rámečky se považují za ozdobný komponent a jejich velikost tak podléhá rozměrové toleranci +/- 2% délky hrany.
- f) **prohnutí dveřní výplně.** Prohnutí dveřní výplně může být uznáno jako oprávněná reklamace pouze v případě že se jedná se o dveřní výplň v oboustranně bílé barvě, nebo o plastovou dveřní výplň s povrchovou úpravou dřevní dekor a prohnutí ve středu výplně v zabudovaném stavu je větší než 10 mm, případně větší než 0,5 % délky výplně

#### 4.4.4 Žaluzie

Jako reklamovatelné vady žaluzií nemohou být uznány vady související s poškozením a následnou špatnou funkcí vzniklé v důsledku neodborné montáže, kterou neprovedl pracovník pověřený společností PRAMOS, a.s.

Dále závady způsobené vadným používáním a používáním za působení nepřiměřené síly, mechanické opotřebení jednotlivých pásků žaluzie a běžné opotřebení výrobku.

Šikmý chod žaluzií nemůže být důvodem k uznání reklamace v případě pokud na vodících páscích není rozdíl délek větší než 5 mm.

#### 4.4.5 Vnitřní a vnější parapety

Reklamovatelnými vadami mohou být výhradně zjevné vady takového charakteru, jež brání plnohodnotnému užívání parapetů a znehodnocují jejich vizuální stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení vizuálního stavu) je dáno dle následujících kritérií.

##### **Mechanické poškození a vizuální 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).

##### **Různorodá povrchová poškození**

Tato poškození vnitřních i vnějších parapetů a vady (např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého či objektivně nedefinovatelného důvodu vzniku) nejsou reklamovatelná pokud je jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 3 ks na jednom parapetu.

#### 4.4.6 Síť proti hmyzu

Jako oprávněné reklamace sítě proti hmyzu nemohou být uznány vady související s vadným používáním a to:

- běžná opotřebení výrobku (sedření laku, prohnutí fólie, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků a podobně)
- vady způsobené použitím k jiným účelům a na profil okna neodpovídající profilu okenní sítě
- vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné nebo neodborné instalace

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 1.11.2009

### 4.4.7 Stavební a montážní práce

Jako oprávněné reklamace stavebních a montážních prací dodávaných společnostmi PRAMOS, a.s. 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 PRAMOS, a.s., nebo jí pověřená montážní firma a tyto práce nejsou předmětem řádně uzavřené smlouvy mezi společnostmi PRAMOS, a.s. a zákazníkem nelze jako oprávněnou reklamaci uznat žádné vady takto realizovaných prací.

### 4.4.8 Neuznatelné reklamace související se stavebními pracemi

- a) odstranění podkladových profilů či vyrovnávacích podložek;
- b) odstranění kotvících prvků;
- c) další zásahy nerealizované pracovníky společnosti PRAMOS, a.s., které ovlivní kvalitu montážních a stavebních prací provedených společnostmi PRAMOS, a.s.

## 5 ŘEŠENÍ REKLAMACÍ

### 5.1 Průběh reklamací, termíny jejich odstranění

Po zaevidování reklamace dle ustanovení uvedených v kapitole 4.2 společnost PRAMOS, a.s. provede posouzení oprávněnosti reklamace a v kladném případě zahájí reklamační řízení s odstraněním popisovaných závad do 30 dnů od obdržení reklamace. Společnost PRAMOS, a.s. si vyhrazuje právo na prodloužení této lhůty o dobu nezbytně potřebou v případech kdy:

- a) 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.)
- b) 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
- c) dojde se zákazníkem k dohodě o možnosti provedení prací spojených s odstraněním v jiném (pozdějším) termínu než je 30 dnů od podání reklamace, nebo dojde k takové dohodě, která vzniklou situaci řeší jiným způsobem
- d) 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 PRAMOS, a.s. 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.

### 5.2 Dokumentování reklamačních případů

Ke každé reklamaci je sepisován reklamační protokol, který podepisuje oprávněný pracovník společnosti PRAMOS, a.s. a zákazník nebo jeho oprávněný zástupce. Po odstranění závady a uzavření reklamace zákazník potvrdí podpisem, že dílo resp. výrobek přebírá k plnému užívání. Tím je reklamační případ uzavřen.

V tištěné formě platné pouze podepsané kopie originálu.

Platnost od 1.11.2009

## 6 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

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

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

## 7 ODKAZY

- Prodejní a dodací podmínky společnosti PRAMOS, a.s.
- Návod k obsluze, Záruční list

## 8 PŘÍLOHY

K tomuto dokumentu v platném znění nejsou uvedeny.

- konec dokumentu -