



Reklamační řád

line **PRESTIGE**

popp

Reklamační řád společnosti POPP s.r.o. na posuvná zastřešení bazénů, posuvná zastřešení teras a neposuvná terasová zastřešení

Tento reklamační řád byl stanoven dle platných zákonů a vztahuje se na výrobky zhotovené nebo nabízené firmou POPP s.r.o. a jejichž reklamace byla uplatněna v záruční době.

Prodávající poskytuje záruku na výrobek v délce, která je uvedena počtem měsíců. Záruka se vztahuje na vady materiálu, funkční vady nebo vady vzniklé při výrobě ovlivňující jeho funkčnost.

Firma POPP s.r.o. na všechny své výrobky poskytuje standardní záruku 24 měsíců. Nad rámec této zákonné garance poskytuje:

- Prodlouženou tříletou záruku na všechny elektrokomponenty u všech svých výrobků, které jsou opatřeny elektropohonem.
- Prodlouženou desetiletou záruku na funkčnost kolečkových sestav.

Všechny zákonné i prodloužené garance jsou platné za předpokladu, že je výrobek používán v souladu s Návodem k obsluze. Návod k obsluze slouží zároveň jako reklamační list pro koncové zákazníky.

Výluky ze záruky:

- Na vady způsobené nesprávným používáním předmětu díla, na vady způsobené mechanickým poškozením, opotřebením, odřením a poškrábáním pohyblivých mechanických částí zastřešení (např. kolejnice), na vady vzniklé použitím nevhodných čisticích přípravků a pomůcek s abrazivními účinky.
- Na vady vzniklé v souvislosti s nesprávnou a nekvalitní stavební připraveností a s nestabilním geologickým podložím, zvláště se nevztahuje na zatékání pod pojezdovými drahami a čelními stěnami způsobené nesprávným sklonem povrchu kolem bazénu, vířivé vany nebo na terase. Dále na zatékání dešťové vody mezi fasádou domu a stěnovou pojezdovou dráhou u zastřešení terasy a to v případě extrémně nerovné nebo hrubé fasády. Jako utěsnitelná se bere nerovnost fasády v rozsahu do +/- 5 mm na 2 m délky a hrubost fasádního zrna do frakce 3 mm. U fasád reliéfních, obkládaných (např. palubky s hlubokou drážkou ve spoji nebo z hrubě spárovaných cihel), kde je rozdíl úrovně povrchu větší než zmíněný limit, nelze garantovat vodotěsnost spoje.
- Na zatékání mezi segmenty zastřešení v případě extrémně silného větru s deštěm, které je způsobeno překonáním daných materiálových vlastností těsnících profilů.
- Na vniknutí malého množství vody pod konstrukci. Zastřešení není konstruováno jako vodotěsné.
- Na poškození vzniklá neodbornou montáží, provedenou neproškolenými pracovníky. Přípustná je montáž pracovníky společnosti POPP s.r.o., nebo proškolenými pracovníky jiných prodejních a montážních firem. V případě, že zákazník bazénové zastřešení zakoupí bez montáže a montáž provede sám, je povinen postupovat dle dodaného návodu k montáži.
- Na barevné změny na profilech bez povrchové úpravy. Části profilů bez povrchové úpravy podléhají přirozené oxidaci, která se projevuje tmavnutím nebo zesvětlením těchto ploch. Konkrétně se jedná o plochy řezů profilů.
- Na odchylky odstínu eloxovaných profilů a na odchylky barevnosti jednotlivých lakovaných profilů a výplní konstrukce.
- Na zoxidování povrchu surového nerezového a hliníkového materiálu (spojovací materiál) vlivem překročení doporučených hodnot PH v rozmezí jiném než 7,2–7,6 a volného a vázaného chloru v bazénové vodě v hodnotě větší než 0,6 mg/l, nebo pokud je v bazénové technologii používána slaná voda, případně elektrolýza soli.

- Na případný průnik drobných nečistot, plísní, řas, rostlin a hmyzu do komůrek polykarbonátové výplně, k čemu může výjimečně dojít přes technologické otvory pro odvod vlhkosti z konstrukce zastřešení.
- Na vznik vodního kondenzátu uvnitř komor polykarbonátových desek. Taktéž na vznik vodního kondenzátu na vnitřní straně výplně, profilů jednotlivých segmentů a čelních stěnách zastřešení.
- Na deformace profilů způsobené zmrznutím vodního kondenzátu ve vnitřních komorách profilů ve spojitosti s vyhříváním bazénu v zimním období.
- Na poškození vzniklá nevhodným hrubým zacházením.
- Na nestandardní environmentální podmínky, zejména na výskyt řas a plísní ve spojích profilů a výtokových otvorech profilů.
- Na běžné opotřebení a na výměnu opotřebitelných dílů. Opotřebitelnými díly se pro tento účel rozumí takové díly, které se vzhledem k jejich funkci a povaze běžně vyměňují během jejich normální životnosti (např. těsnící EPDM fólie, kartáče, pojezdová kolečka segmentů a dveří a kontaktní plochy mezi nimi, zámky, panty, zajišťovací prvky, apod.)
- Na běžné provozní opotřebení aretačních prvků.
- Na poškození vzniklá v důsledku volby nevhodného modelu pro dané stanoviště. Všechna bazénová zastřešení firmy POPP s.r.o. jsou zařazena do kategorií podle odolnosti proti větru a zatížení sněhem. Tato kategorizace je součástí technických listů.
- Na poškození zastřešení způsobené vlivem živelných, přírodních sil (zatížení vrstvou sněhu přesahujícím zařazení modelu do kategorie SK, větrem přesahujícím zařazení modelu do kategorie WK, krupobitím – kroupami většími jak 2 cm v průměru, apod.) a nedodržením doporučení výrobce pro zimní období, na škody vzniklé při působení pádu sněhové vrstvy ze střechy domu nebo jiné stavby na konstrukci zastřešení a polykarbonátové výplně nebo na mechanické poškození způsobené třetí osobou.
- Pokud se polykarbonátová deska dostala do styku s chemickými látkami (viz. Obecné rady a doporučení v Návodu k obsluze).
- Pokud je polykarbonátová deska poškrábána nebo obroušena.
- Pokud byla polykarbonátová deska vystavena horku nebo byla tvarována za tepla.
- Přípustné vady výplňových desek, které nejsou opodstatněným důvodem k reklamaci (Klasifikace přípustných vad je vypracována v návaznosti na podmínky stanovené výrobcem výplňových materiálů): Bublinka, nebo vměsek menší než 2 mm² není opodstatněným důvodem k reklamaci. Pokud je takovýchto vad více než jedna na m², je to důvod k oprávněné reklamaci. Vady výplně takové povahy, že je nelze ze vzdálenosti jednoho metru okem zaznamenat, nebo vyfotografovat nejsou opodstatněným důvodem k reklamaci. Reklamaci lze uznat pouze na základě doložení fotografií a zápisu v předávacím protokolu. Fotografie pořízené po podepsání předávacího protokolu mohou zachycovat poškození způsobené jinak a jindy, než zaviněním pracovníků provádějících montáž a nejsou tedy pro uznání reklamace akceptovatelné.
- Klíče uzamykatelných součástí nejsou určeny k trvalému zasunutí do zámků, ale k umístění na klíčenku. Jako takové nejsou konstruovány jako nerezavějící. Jejich trvalé zasunutí do zámku může způsobit zatékání a následné poškození zámků. Závady vzniklé s tímto pochybením není možné akceptovat jako oprávněný důvod k reklamaci.

Nárok na reklamaci nelze uplatnit, pokud kupující nedodržel pokyny v reklamačním řádu a v Návodu k obsluze. Nároky na záruku zanikají jejich neuplatněním v záruční době. Záruka zaniká neautorizovanou úpravou a opravou provedenou mimo výrobní závod, jakož i nedodržením záručních podmínek.

Všeobecné podmínky

Záruku poskytuje společnost POPP s.r.o. v rozsahu viz. Podmínky záruky.

Počátek záruční doby začíná datem předání díla do užívání kupujícím. O předání díla je sepsán Předávací protokol, který je kupujícím předán buď písemnou formou spolu s Návodem k obsluze nebo zaslán elektronickou formou ihned po podepsání Předávacího protokolu v elektronickém zařízení (tabletu).

Kupující je srozuměn s tím, že vzhledem k charakteru výrobku může dojít po jeho opravě k menším estetickým změnám, které nemají vliv na celkovou kvalitu a funkčnost výrobku.

Při uplatnění reklamace v období záruky společnost POPP s.r.o. postupuje podle těchto podmínek:

Uznaná reklamace bude v případě odstranitelné vady řešena odbornou opravou, tím není dotčeno právo kupujícího z odpovědnosti za vady dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

Kupující je povinen uplatnit reklamaci ihned, jakmile se vada výrobku projevila. Oznámení o zjištěných vadách musí kupující učinit písemně a prokazatelně doručit, nebo prokazatelně zaslat e-mailem na adresu prodejce, který zakázku realizoval.

Je třeba uvést o jaké vady se jedná a jak se projevují, a nárok, který v důsledku výskytu vad uplatňuje. Oprávněnost každé reklamace a posouzení odstranitelnosti či neodstranitelnosti vady provede odborný odpovědný pracovník prodávajícího a své stanovisko sdělí kupujícím. Pokud to posouzení reklamačního nároku vyžaduje, je reklamující povinen doplnit informace a podklady, které na posouzení reklamace mohou mít podstatný vliv. Dodavatel si tyto podklady, či doplňující informace, může vyžádat (jedná se především o fotografie, či videozáznamy). V případě, že reklamující nesouhlasí s rozhodnutím odpovědného pracovníka, může se písemně proti zamítnutí reklamace odvolat. Odpovědný pracovník předá reklamační rozhodnutí k přezkumu svým nadřízeným a o výsledku odvolání bude písemně či elektronicky informovat.

Náklady spojené s opravou nebo výměnou částí a součástí výrobku po uplynutí záruční doby, zejména pak související stavební náklady, náklady na dopravu a montáž, jdou k tíži kupujícího.

Příslušné opravy budou provedeny v nejkratší možné lhůtě tak, aby funkčnost výrobku byla co nejméně narušena. Lhůta opravy však může být výjimečně prodloužena, pokud je závislá na termínu dodání některých komponentů a dílů, které je nutno objednat u jiného výrobce, nebo pokud je nutno odeslat reklamovaný díl na opravu k jinému výrobcí, případně není možno opravu provést vzhledem ke stávajícím klimatickým podmínkám.

Záruční opravy smějí být prováděny výhradně pracovníky společnosti POPP s.r.o., nebo proškolenými pracovníky jiných prodejních a montážních firem.

Převzal-li kupující výrobek až po dni, do kterého měl povinnost jej převzít, záruční doba běží již ode dne, kdy měl tuto povinnost. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, pokrývá toto bezplatně dodané zboží zbývající dobu k naplnění původní záruční lhůty.

Na nově zakoupené díly se vztahuje nová záruční lhůta.

K uplatnění reklamace je nutné předložit Předávací protokol s číslem objednávky.

Obchodní partneři reklamace uplatňují elektronicky pomocí reklamačních tiketů.

Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době a to prokazatelným způsobem – písemnou formou.