

PŘÍLOHA D

REKLAMAČNÍ ŘÁD**společnosti TERCOPLAST s.r.o.***pro dodávky plastových materiálů, hliníkových systémů, příslušenství a zakázkové výroby***Účinnost od: 1. 8. 2026**

Článek I. Úvodní ustanovení

1.1

Tento reklamační řád upravuje způsob uplatnění a vyřizování práv z vadného plnění u zboží dodávaného společností TERCOPLAST s.r.o. (dále jen „Prodávající“).

1.2

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek společnosti TERCOPLAST s.r.o.

1.3

Práva a povinnosti neupravené tímto reklamačním řádem se řídí kupní smlouvou, VOP a občanským zákoníkem.

Článek II. Povinnost kontroly při převzetí

2.1

Kupující je povinen při převzetí zboží provést jeho bezodkladnou kontrolu.

Kontrola zahrnuje zejména:

- správnost druhu výrobku,
- rozměry,
- tloušťku,
- barvu,
- množství,
- označení výrobku,
- stav ochranné fólie,
- stav hran,
- mechanické poškození,
- poškození obalu.

2.2

Veškeré zjevné vady musí být zaznamenány do dodacího listu nebo přepravního protokolu.

2.3

Podepsáním dodacího listu Kupující potvrzuje, že provedl přiměřenou kontrolu zboží a převzal je bez zjevných vad, pokud není v dodacím listu uvedeno jinak.

Článek III. Uplatnění reklamace

3.1

Reklamací je možné uplatnit:

- písemně,
- e-mailem,
- prostřednictvím reklamačního formuláře,

- osobně v provozovně Prodávajícího.

3.2

Reklamáce musí obsahovat alespoň:

- identifikaci Kupujícího,
- číslo faktury,
- číslo dodacího listu,
- datum dodání,
- označení reklamovaného výrobku,
- množství reklamovaného zboží,
- popis vady,
- datum zjištění vady,
- kontaktní osobu,
- fotodokumentaci vady.

3.3

Prodávající je oprávněn vyžádat si doplnění reklamáce o další podklady nezbytné pro její odborné posouzení.

Článek IV. Povinné podklady k reklamaci

Kupující je povinen na vyžádání předložit zejména:

- fotodokumentaci,
- označení výrobní šarže,
- fotografie ochranné fólie,
- fotografie štítků,
- fotografie celé konstrukce,
- detail vady,
- popis způsobu montáže,
- datum montáže,
- použitý spojovací systém,
- použité profily,
- informace o skladování před montáží,
- informace o čištění výrobku,
- informace o použitých chemických prostředcích.

Nebudou-li požadované podklady předloženy ani v přiměřené lhůtě stanovené Prodávajícím, může být vyřízení reklamáce přiměřeně prodlouženo.

Článek V. Povinnost zachovat reklamované zboží

5.1

Kupující je povinen uchovat reklamované zboží ve stavu umožňujícím jeho odborné posouzení.

5.2

Bez předchozího písemného souhlasu Prodávajícího nesmí Kupující:

- reklamované zboží zlikvidovat,
- opravit,
- dále opracovat,
- odstranit z místa instalace, pokud by tím bylo znemožněno posouzení vady.

Vyžadují-li okolnosti neodkladný zásah z bezpečnostních důvodů nebo k odvrácení vzniku další škody, je Kupující oprávněn provést nezbytná opatření. O těchto skutečnostech je povinen bez zbytečného odkladu informovat Prodávajícího a jejich nezbytnost doložit.

5.3

Kupující je povinen umožnit Prodávajícímu nebo výrobcem pověřené osobě prohlídku reklamovaného zboží.

Článek VI. Posouzení reklamace

6.1

Prodávající posoudí reklamaci na základě:

- předložených podkladů,
- odborné prohlídky,
- laboratorních zkoušek,
- stanoviska výrobce,
- technických norem,
- technických a záručních listů výrobce.

6.2

Vyžaduje-li reklamace odborné posouzení výrobcem nebo akreditovanou laboratoří, může být reklamované zboží zasláno k odbornému přezkoumání.

6.3

Kupující poskytne Prodávajícímu potřebnou součinnost při šetření reklamace.

Článek VII. Důvody zamítnutí reklamace

Reklamace může být zamítnuta zejména tehdy, pokud byla vada způsobena:

- nesprávnou manipulací,
- nesprávným skladováním,
- nedodržením montážního návodu,
- mechanickým poškozením po převzetí,
- použitím nevhodných chemických látek,
- použitím nevhodných čisticích prostředků,
- běžným opotřebením,
- přirozeným stárnutím materiálu,
- použitím výrobku v rozporu s jeho určením,
- zásahem třetí osoby,
- živelní událostí,
- použitím výrobku po zjištění zjevné vady.

Článek VIII. Reklamace po opracování nebo montáži

8.1

Kupující je povinen před zahájením řezání, frézování, vrtání, lepení nebo montáže zkontrolovat správnost dodaného výrobku.

8.2

Po opracování nebo zabudování výrobku nelze uplatnit reklamaci zjevných vad, které bylo možné zjistit při běžné kontrole před opracováním nebo montáží.

8.3

Reklamacie nezakládá automaticky právo přerušit montáž nebo další použití výrobků, pokud tím může dojít ke zvětšení rozsahu škody.

Článek IX. Vyřízení reklamacie

9.1

Prodávající rozhodne o způsobu vyřízení reklamacie bez zbytečného odkladu po jejím řádném uplatnění a po obdržení všech podkladů potřebných k jejímu posouzení.

9.2

Je-li Kupujícím spotřebitel, bude reklamacie vyřízena ve lhůtách stanovených právními předpisy (viz čl. XII Všeobecných obchodních podmínek).

9.3

Je-li Kupujícím podnikatel, bude reklamacie vyřízena v přiměřené době s ohledem na její složitost, rozsah šetření a případnou nutnost odborného posouzení výrobcem nebo nezávislou zkušebnou.

9.4

O výsledku reklamacie bude Kupující informován písemně nebo elektronicky.

Článek X. Náklady reklamacie

10.1

Je-li reklamacie uznána jako oprávněná, nese náklady spojené s jejím vyřízením Prodávající v rozsahu stanoveném právními předpisy nebo kupní smlouvou.

10.2

Je-li reklamacie neoprávněná, nese Kupující účelně vynaložené náklady spojené s odborným posouzením reklamacie, pokud na tuto možnost byl předem upozorněn a s jejich vynaložením souhlasil nebo jejich vznik vyvolal svým postupem.

Článek XI. Ochrana důkazů

11.1

Kupující je povinen na žádost Prodávajícího uchovat reprezentativní vzorek reklamovaného materiálu.

11.2

Prodávající je oprávněn odebrat vzorky reklamovaného materiálu pro laboratorní zkoušky.

11.3

O odběru vzorků může být sepsán protokol podepsaný oběma smluvními stranami.

Článek XII. Prodloužené záruky výrobců na polykarbonátové desky

12.1

Nad rámec zákonných práv Kupujícího z vadného plnění vůči Prodávajícímu poskytují výrobci polykarbonátových desek a fólií dodávaných Prodávajícím vlastní dobrovolné prodloužené záruky, vztahující se zejména na ztrátu rázové pevnosti způsobenou povětrnostními vlivy (krupobití), na nadměrné zežloutnutí a na snížení světelné průchodnosti desky. Tyto záruky poskytuje přímo výrobce, řídí se jeho vlastními podmínkami a jsou uplatnitelné vedle práv z vadného plnění podle tohoto reklamačního řádu a VOP. V rozsahu, v jakém upravují ztrátu rázové pevnosti, zežloutnutí a světelnou průchodnost, mají výslovná

ustanovení záruky příslušného výrobce přednost; ve všech ostatních otázkách se použije tento reklamační řád, VOP a příslušné právní předpisy.

12.1a

Body 12.2 až 12.4 se vztahují výhradně na konkrétní produktovou řadu, typ a tloušťku desek, které jsou v nich výslovně uvedeny. Na jiné desky a fólie téhož výrobce, které v uvedených bodech nejsou výslovně jmenovány — zejména desky plné, tvrzené, polykarbonátové fólie, mimo rámec uvedený v čl. 12.3, nebo jiné produktové řady — se tyto záruky nevztahují. Takové desky se mohou řídit odlišnými záručními podmínkami daného výrobce s jinou délkou, rozsahem i podmínkami záruky; jejich aktuální znění Prodávající na vyžádání sdělí před uzavřením kupní smlouvy nebo zpřístupní v elektronické knihovně dokumentů na internetových stránkách Prodávajícího: <https://tercoplast.cz/knihovna>. V případě pochybností, zda se na konkrétní objednanou desku některá z prodloužených záruk vztahuje, je Kupující povinen si tuto informaci u Prodávajícího vyžádat před uzavřením kupní smlouvy.

12.2

Komůrkové desky LEXAN™ THERMOCLEAR™ 2UV (výrobce POLYVANTIS)

- Vztahuje se pouze na: komůrkové (vícetěnné) desky produktové řady LEXAN™ THERMOCLEAR™ 2UV, standardní provedení vyrobené společností POLYVANTIS v Evropě, minimální tloušťka 6 mm, barvy standardní čirá (112) a opálově bílá (WH7A092X). Nevztahuje se na plné, tvrzené ani jiné produktové řady desek POLYVANTIS/LEXAN.
- Délka záruky: 20 let ode dne prodeje společností POLYVANTIS.
- Rozsah: ztráta rázové pevnosti způsobená povětrnostními podmínkami (krupobití), nadměrné zežloutnutí, snížení světelné průchodnosti.
- Podmínky platnosti: správné použití na ploché nebo vertikální zasklení; manipulace, skladování, opracování, instalace a údržba dle doporučení výrobce v technickém listu; záruka platí pouze místům s ročním slunečním IR zářením do 1700 kWh/m² a pouze původnímu kupujícímu desek.
- Vyloučení: desky tepelně tvarované, drásané, broušené nebo vystavené korozivním materiálům či chemikáliím.
- Kritéria uznání vady: krupobití — zkouška simulující kroupy dle metodiky KRI-TNO (10 zásahů umělými kroupami o průměru 20 mm rychlostí 21 m/s) musí způsobit nejméně 5 průrazů; zežloutnutí — index dle ASTM E313 vyšší než 6Δ (čirá) / 10Δ (opálově bílá) oproti původní hodnotě; snížení světelné průchodnosti — pokles dle ASTM D1003 vyšší než 8 % oproti původní hodnotě.
- Náhrada materiálu se poskytuje bezplatně dle stáří desky (viz tabulka níže); v případě, že náhradní materiál nelze poskytnout v přiměřené době, může POLYVANTIS zvolit finanční náhradu ve stejném poměru.
- Uplatnění: písemně a bezodkladně během záruční doby, s předložením originálních prodejních dokladů obsahujících jméno a adresu kupujícího, datum nákupu, název výrobku, číslo šarže a množství; na žádost výrobce umožnit prohlídku na místě a/nebo zaslání vzorku k laboratorním zkouškám.

Náhrada materiálu dle doby od nákupu (LEXAN THERMOCLEAR 2UV — POLYVANTIS)

Doba od data nákupu	Náhrada materiálu
Do 5 let	100 %
6.–7. rok	65 %
8.–9. rok	30 %
10.–13. rok	20 %
14.–16. rok	15 %
17.–20. rok	10 %

12.3

Komůrkové, plné a trapézové desky MACROLUX® (výrobce STABILIT SUISSE SA)

- Vztahuje se pouze na: desky produktové řady MACROLUX MULTIWALL, MACROLUX SOLID a MACROLUX ROOFLITE (min. tloušťka 0,8 mm), prodané a instalované v evropských státech. Nevztahuje se na jiné produktové řady desek STABILIT mimo řadu Macrolux.
- Délka záruky: 10 let od data dodání.
- Rozsah: rozbití krupobitím; ztráta světelné průchodnosti; nárůst indexu žloutnutí — konkrétní limity se liší dle konkrétního typu desky (MULTIWALL/SOLID/ROOFLITE) a odstínu (čirá/zabarvená) a jsou uvedeny v záručním listu výrobce.
- Podmínky platnosti: dodržení všech technických pokynů výrobce při expedici, manipulaci, skladování, opracování a montáži.
- Vyloučení („neodborné užívání“): nedostatečná tloušťka desky, vystavení agresivním chemikáliím, poškrábané desky nebo desky s gely/inkluzemi, neodpovídající čištění, nekompatibilní spojovací nebo těsnicí prvky, vystavení zdrojům tepla nebo tvarování za tepla, prasklé nebo přehřáté desky, montáž UV vrstvou dovnitř místo ven, nedodržený ohybný rádius dle technických podkladů výrobce.
- Kritéria uznání vady: krupobití — zkouška umělými kuličkami o průměru 20 mm rychlostí 21 m/s; pokud se vnější stěna při zkoušce nerozbije, reklamace se neuzná; světelná průchodnost a index žloutnutí se měří dle norem ASTM D1003 a ASTM D1925 na čistých a nepoškrábaných vzorcích.
- Uplatnění: písemně do 8 dnů od zjištění vady, s kopií dokladu o nákupu, vzorkem včetně čísla šarže a fotografiemi vady, a se souhlasem k prohlídce výrobku v místě instalace.

Náhrada materiálu dle doby od nákupu (MACROLUX — STABILIT)

Doba od nákupu	Náhrada
Do 5 let	100 %
6. rok	75 %
7. rok	60 %
8. rok	45 %
9. rok	30 %
10. rok	15 %

12.4

Vicestěnné (komůrkové) desky CARBOPLAK (výrobce CARBOPLAK Ltd)

- Vztahuje se pouze na: standardní vicestěnné (komůrkové) desky CARBOPLAK o minimální tloušťce 6 mm, barvy čirá, opálově bílá nebo bronzová. Nevztahuje se na plné ani jiné produktové řady desek CARBOPLAK.
- Délka záruky: 10 let od data prodeje.
- Rozsah: ztráta rázové pevnosti způsobená povětrnostními podmínkami (krupobití), snížení světelné průchodnosti.
- Podmínky platnosti: použití na šikmé či vertikální zasklení nebo zasklení tvářené zastudena; manipulace, skladování, opracování, instalace a údržba dle technického listu; instalace potvrzená Zprávou o uvedení do provozu; jednostranně UV chráněné desky musí být montovány UV stranou ven; produkt zakoupen přímo od CARBOPLAK nebo autorizovaného prodejce a plně uhrazen; použití v běžných evropských klimatických podmínkách.
- Vyloučení: tepelné namáhání nebo tvarování, drásání, broušení, vystavení agresivním chemikáliím, škody způsobené přírodními katastrofami, znečištěním, požárem, nárazem nebo radiací.

- Kritéria uznání vady: krupobití — zkouška dle metodiky OMNITEST (10 zásahů umělými kroupami o průměru 20 mm rychlostí 21 m/s) musí způsobit nejméně 5 průrazů; snížení světelné průchodnosti — pokles dle EN 14500 vyšší než 2 % oproti původní hodnotě.
- Uplatnění: písemně a bezodkladně během záruční doby, s originálními prodejními doklady (jméno a adresa kupujícího, datum nákupu, název výrobku, číslo šarže vytištěné na krycí fólii, množství), kopii faktury, podepsanou a orazítkovanou Zprávou o uvedení do provozu a fotodokumentací vady; fotodokumentace z montáže je doporučena, nikoli povinná.

Náhrada materiálu dle doby od nákupu (CARBOPLAK)

Doba od data nákupu	Náhrada materiálu
Do 5 let	100 %
6. rok	75 %
7. rok	60 %
8. rok	45 %
9. rok	30 %
10. rok	15 %

12.5

Společná ustanovení

- Tyto prodloužené záruky poskytují přímo výrobci a doplňují, nikoli nenahrazují, zákonná práva Kupujícího z vadného plnění vůči Prodávajícímu.
- Aktuální úplné znění záručních podmínek jednotlivých výrobců je Kupujícímu k dispozici v elektronické knihovně dokumentů Prodávajícího: <https://tercoplast.cz/knihovna>, případně na vyžádání u Prodávajícího.
- Uplatnění prodloužené záruky výrobce se řídí postupem podle Článku III až VI tohoto reklamačního řádu, není-li podmínkami výrobce stanoveno jinak; ve sporných případech rozhoduje výrobce nebo jím pověřená akreditovaná zkušebna.
- Prodávající zprostředkuje komunikaci s výrobcem, avšak sám neodpovídá za posouzení ani vyřízení reklamace v rozsahu, ve kterém tato záruka náleží výhradně výrobcí.

Článek XIII. Závěrečná ustanovení

13.1

Tento reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek společnosti TERCOPLAST s.r.o.

13.2

Na otázky neupravené tímto reklamačním řádem se použijí příslušná ustanovení občanského zákoníku a Všeobecných obchodních podmínek.

13.3

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 8. 2026.

TERCOPLAST s.r.o.