

## Reklamační řád obchodní společnosti IZOGLASS spol., s.r.o.

### Článek I

#### Úvodní ustanovení

1. Tímto Reklamačním řádem (dále také jako „Řád“) se řídí práva a povinnosti objednatele, resp. kupujícího (dále také jako „Odběratel“ či „Zákazník“) při uplatňování reklamace vad zboží a služeb dodaných Dodavatelem na základě smlouvy o dílo smlouvy kupní, nebo na základě objednávky Zákazníka, Tento Řád je vydán v souladu s platnými ustanoveními Zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a Zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
2. Dodavatelem je společnost **IZOGLASS spol., s.r.o.**, se sídlem: Kladno, Milady Horákové 2765, PSČ: 272 01, IČ: 25763385, společnost zapsaná v obchodním rejstříku, vedeným Krajským soudem v Praze oddíl C, vložka 68036 (dále také jako „Dodavatel“ či „Zhotovitel“).
3. Uplatňovat práva z vad je oprávněn pouze Odběratel, který si u Dodavatele výrobek či službu objednal, převzal a zaplatil. Za Odběratele je považována fyzická nebo právnická osoba, se kterou je uzavřená smlouva o dílo či kupní smlouva.
4. Tento Reklamační řád je v plném znění publikován na webových stránkách Dodavatele ([www.izoglass.cz](http://www.izoglass.cz)). Dále je tento Reklamační řád v tištěné podobě součástí Smlouvy o dílo, Kupní smlouvy, nebo Smlouvy o spolupráci.
5. Předání Reklamačního řádu Odběrateli, jeho doručení poštou, či elektronickými prostředky, nebo zveřejnění na přístupném místě (internetové stránky společnosti, provozovna Dodavatele, místo prodeje) považují smluvní strany za seznámení se s aktuálně platným Reklamačním řádem.
6. Odběratel souhlasí uzavřením smlouvy s Dodavatelem s tímto Reklamačním řádem, se kterým byl seznámen před uzavřením smlouvy, popřípadě před objednáním zboží. Za souhlas s Reklamačním řádem se považuje uzavření Smlouvy o dílo, resp. Kupní smlouvy, Rámcové smlouvy, popř. odběrem zboží.
7. Návod na obsluhu a údržbu je Zákazník povinen uschovat a dbát všech bezpečnostních pokynů obsažených v tomto návodu. Odběratel je povinen návod před zahájením užívání výrobku podrobně prostudovat a informovat o jeho obsahu ostatní uživatele výrobků. Jestliže nebude Odběratel, nebo jiný uživatel dodržovat pokyny pro správnou obsluhu a údržbu výrobků, může dojít k poškození a následné vadě výrobku.

### Článek II

#### Podmínky reklamace

1. Každá reklamace výrobků nebo služby musí být uplatněna písemně prokazatelnou formou (doporučeným dopisem) na adresu sídla Dodavatele s uvedením: čísla zakázky (Smlouvy), čísla položky, podrobného popisu reklamované vady, přesné adresy, jména a tel. kontaktu na reklamujícího, a to bez zbytečného odkladu po zjištění vady, nejpozději však:
  - a) při převzetí zakázky, jde-li o reklamaci množství výrobků a doplňků použitých při provedení díla, vnější škráby na plastu, skle, lakovaném povrchu, poškození parapetů a další zjevné poškození;
  - b) do 14 dnů od převzetí zakázky, jde-li o reklamaci lomu skla, nebo škrábanců a nečistot uvnitř izolačního skla;Neoznámí-li odběratel Dodavateli vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, nemá právo na reklamaci vadného plnění. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co jí kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let od odevzdání věci, nebo díla.
2. Jestliže Odběratel neuplatní řádně reklamaci podle výše uvedených podmínek a ve stanoveném termínu, má Dodavatel právo reklamaci neuznat jako oprávněnou.
3. Dodavatel neodpovídá za žádné osobní újmy ani jiné nepřímé škody. Reklamovat lze pouze výrobek, na němž je vada a který byl použit při zhotovení díla, nebo dodán Dodavatelem v případě, že dílo, nebo výrobek mělo vady již při přechodu nebezpečí škody na Odběratele.

4. V případě, že Zákazníkem reklamovaná vada není uznána jako vada oprávněná, je Dodavatel oprávněn požadovat od Zákazníka úhradu veškerých vynaložených nákladů spojených s vyřizováním reklamace (zejména cestovné, poštovné, provozní náklady, náklady na příp. znalecké posudky atd.) a v případě provedení opravy i nákladů na opravu výrobku (díla, části díla). Zákazník je povinen tyto náklady uhradit.
5. Při jakémkoliv cizím zásahu (tj. mimo pracovníků Dodavatele) do konstrukce výrobku Dodavatele (např. instalace rolet, žaluzií, navrtání otvorů apod.) pozbývá platnosti případná samostatně vystavená záruka v plném rozsahu a Zákazník se vystavuje nebezpečí znehodnocení výrobku.
6. V případě, kdy dílo bude mít vadu nebránící běžnému užívání a tato vada se ukáže neodstranitelnou a výměna prvku by s sebou vzhledem k charakteru vady nesla nepřiměřeně vysoké náklady, bude Odběrateli místo výměny prvku poskytnuta přiměřená sleva z ceny díla.

### Článek III

#### Výrobky zahrnuté do záruky, záruční doba

1. Záruční doba na hliníkové prvky dodávané společností IZOGLASS spol. činí vždy 24 měsíců. Záruční doba na příslušenství (tj. žaluzie exteriérové, žaluzie interiérové, rolety, sítě proti hmyzu okenní i balkónové, vnitřní a venkovní parapety, nalepovací mřížky, nalepovací lišty, předokenní mřížky, ventilační klapky, pohyblivé slunolamy, zvonkové a přístupové domovní systémy) činí 24 měsíců. 24 měsíční záruční doba je poskytována i na komponenty oken a dveří, na které jejich výrobci či dodavatelé neposkytují záruku delší než 24 měsíců, a to zejména na cylindrické vložky, okenní a dveřní kování, pákové a kličkové ovladače, krytky kování, samozavírače, ramínka samozavíračů, panikové zámky, zámky elektromechanické, zámky elektromotorické, mechanické samozamykací zámky, elektrické otvírače, elektro pohony oken, rolet a žaluzií, bezpečnostní elektro magnety, dveřní a okenní kliky, dveřní výplně, dřevěné kazety do vchodových dveří, dřevěná okna bez povrchové úpravy. Záruční doba na montážní, stavební a zednické práce včetně výmalb tvořící součást díla činí 24 měsíců. Na ostatní nejmenované výrobky a dodávky je poskytována záruční doba v rozsahu obecně platných právních předpisů.
2. Počátek plynutí záruční doby je uveden vždy v ustanovení článku IV. příslušné smlouvy uzavřené mezi Zákazníkem a společností IZOGLASS spol. (smlouva o dílo – „Odpovědnost za vady díla v záruční době“, kupní smlouva – „Odpovědnost za vady dodaného zboží“). Není-li počátek plynutí záruční doby uveden (uzavření jiné smlouvy než kupní či o dílo, uzavření smlouvy v ústní formě a podobně), počíná záruční doba plynout od prvního dne následujícího po dni předání a převzetí díla či zboží (plastových, dřevěných, hliníkových prvků nebo příslušenství).
3. Neposkytne-li Zákazník společnosti IZOGLASS spol. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla (smlouva o dílo) nebo při předání a převzetí objednaných plastových, dřevěných nebo hliníkových prvků (kupní smlouva), společnost IZOGLASS spol. neodpovídá za jakékoli vady díla či zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí Zákazníkem. 1)
4. Záruční doba končí posledním dnem sjednané doby v 00:00 hod. Oznámení o výskytu záručních vad musí být učiněno nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.
5. Dodavatel odpovídá pouze za vady výrobků dodaných a vyrobených Dodavatelem (dále jen výrobky), montáž a zaměření těchto výrobků a dodávek, pokud je provedl Dodavatel, popř. jeho subdodavatel (montážní firma, kterou Dodavatel pověřil k montáži konkrétního díla). Jestliže si Odběratel prováděl zaměření sám, odpovídá za udané výrobní rozměry.
6. V případě, že předmětem dodání je dílo, odpovídá Dodavatel jako zhotovitel díla pouze za vady, které má dílo v momentu přechodu nebezpečí škody díla na Odběratele. Dodavatel má povinnost realizovat prohlídku díla ihned po předání díla tak, aby odhalil veškeré případné zjevné vady díla. Neoznámí-li Dodavatel veškeré případné vady díla řádně po provedení této prohlídky, ztrácí nárok na veškerá práva z odpovědnosti za vady. Pokud si Odběratel ponechá stávající parapety, bere na sebe veškerá rizika zatékání do budovy. Dodavatel neodpovídá za těsnost spoje mezi montovaným výrobkem Dodavatele a původním parapetem.
7. V případě, že předmětem dodání je zboží, odpovídá Dodavatel, jako prodávající pouze za takové vady zboží, které mělo zboží v okamžiku, kdy přešlo nebezpečí škody na zboží na Odběratele, a to i tehdy, stane-li se vada zjevnou až po této době.
8. Záruka Dodavatele může být ujednána pouze na základě řádně uzavřené písemné smlouvy o záruce mezi Zákazníkem a Dodavatelem. Příslušná smlouva má vždy přednost, upravuje-li otázky reklamací a záručních dob odlišných od tohoto Reklamačního řádu. Otázky reklamací neřešených v dané smlouvě se řídí tímto Reklamačním řádem. V případě, že byla záruka dle tohoto odstavce ujednána, běží záruční

doba ode dne předání Odběrateli a jeho převzetím díla. V případě, kdy odmítne Odběratel zboží, či dílo bezdůvodně převzít, běží záruční doba od dne, kdy mu bylo Dodavatelem umožněno s dílem volně nakládat. Do záruční doby se nepočítá doba ode dne přijetí reklamace Dodavatelem do doby, kdy reklamovaná vada byla Dodavatelem, nebo jím pověřenou osobou odstraněna.

9. Standardní doba pro vyřízení reklamace činí 30 dnů. Tato doba může být Dodavatelem jednostranně prodloužena, a to v případě výroby nových částí, či prvků v rámci reklamace, dodání nových dílů subdodavatelem, či v případě, kdy jiné důvody brání provedení vyřízení reklamace do 30 dnů od nahlášení (klimatické podmínky apod.). Prodloužení doby vyřízení reklamace bude Zákazníkovi oznámeno telefonicky, či emailem. Zákazník s tímto postupem souhlasí.

#### **Článek IV**

##### **Odpovědnost za vady zboží, díla**

1. Dodavatel především neodpovídá za vady díla a zboží zjištěné po předání díla způsobené:
- a) mechanickým poškozením, neodborným seřizením, nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla, či zboží, nevhodným užíváním výrobku, nebo manipulací, nedodržením návodu údržbu, viz. Návod k obsluze a údržbě,
  - b) neodbornou montáží díla, nebo zboží (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba, než je společnost autorizovaná Dodavatelem, a dále, pokud nebyla montáž provedena dle montážního předpisu Dodavatele),
  - c) vyšší mocí (zejména požáry, kroupy, záplavy apod.),
  - d) poškozením díla, nebo zboží (deformace a změny profilů) způsobené vlivem vad stavební konstrukce (nestabilita, sedání, nevhodné kotvení, statické zatěžování rámu a křídel apod.),
  - e) při navazujících pracích na stavbě,

- f) před převzetím, montáží, nebo dodáním díla a jedná se o vady, se kterými byl Odběratel seznámen a na které byla Odběrateli poskytnuta sleva.
2. Za vadu se nepovažují:
- a) estetické popř. funkční odchylky, které jsou na základě posouzení dle příslušných ČSN a směrnic považovány za vady přípustné. Vady se hodnotí při pohledu ze vzdálenosti 1,5 m ve funkčním směru běžného použití za běžného denního světla,
  - b) přirozené opotřebení povrchů,
  - c) kondenzace na vnějších plochách (rosení) - tvorba rosy na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určena hodnotou „U“ skla, mírou vzdušné vlhkosti a vnitřní a vnější teplotou. Orosení tabulí je podporováno omezenou cirkulací vzduchu, záclonami, nedostatečným větráním, atd.. U izolačního dvojskla (trojskla) s obzvláště vysokou tepelnou izolací se může krátkodobě tvořit rosa případně námraza na venkovní straně skla, což je známkou použití skel s velmi dobrými tepelně izolačními vlastnostmi,
  - d) drobné odchylky u meziskelních příček (ozdobné mřížky v meziskelním prostoru) - nelze zabránit důsledkům vyplývajícím ze změn délky meziokenních příček způsobených změnou teploty v meziskelní dutině. Viditelné řezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny výrobou. Při nepříznivých vlivech okolí se mohou občas u příček vyskytnout klapavé zvuky. Meziskelní příčky se mohou drobně odchylovat z požadovaných úhlů – odchylky do 2° nelze považovat za vadu (tyto odchylky jsou důsledkem předepnutí skla s ohledem na jeho nosnou funkci okenního křídla,
  - e) u dveří s bílými výplněmi se odstín bílé barvy výplně může mírně lišit od odstínu bílé barvy profilu. Tento rozdíl v odstínu bílé barvy se nepovažuje za vadu,
  - f) barevný nesoulad stejných barev aplikovaných na různé materiály (plast, hliník, dřevo), na různé části prvku (profily, výplně, krytky kování atd.), nebo vyráběných různými technologiemi
3. Odběratel, nebo jeho zástupce je při předání povinen si zboží (dílo) prohlédnout, zkontrolovat jeho množství, jakost a ihned oznámit Dodavateli zjevné vady. Dodavatel neodpovídá za vady zboží (díla), které mohly být zjištěny Odběratelem již při jeho převzetí.
4. Nedodržením podmínek a pokynů vydaných Dodavatelem pro přepravu, skladování, instalaci, údržbu a užívání ztrácí Odběratel, nebo oprávněný vlastník nárok na záruky v souladu s ustanovením Reklamačního řádu.
5. V okamžiku zjištění vady je Odběratel povinen zajistit uchování díla ve stavu zjištění reklamace (tzn. neodstraňovat vady prvku vlastními silami) až do okamžiku prohlédnutí reklamované vady odpovědným zástupcem. Bude-li vlastními silami odstraňovat vady, může dojít k trvalému poškození a reklamovaná vada nebude uznána.
6. Po obdržení reklamace je Dodavatel povinen Odběrateli oznámit, zda reklamaci uznává, či nikoli (ve standardních případech do sedmi pracovních dnů, ve složitých případech do dvaceti dnů) a sdělit Odběrateli, v jakém termínu zahájí odstraňování reklamovaných vad.

## Článek V

### Rozsah záruky a možných vad zboží, díla

1. Profily
- a) Nelze reklamovat a za vadu se nepovažují vady způsobené z důvodu pozdě odstraněné ochranné fólie, kdy může dojít k znehodnocení PVC a AL profilu. Ochrannou fólii je Odběratel povinen odstranit do 7 dnů ode dne dodání a Dodavatel neodpovídá za vady a škody způsobené nedodržením této povinnosti ze strany Odběratele.
  - b) Záruka se nevztahuje:
    - na zbarvení prvku, nebo jeho části způsobené chemickou reakcí, která může být vyvolána např. vyplavením částic z eternitových fasád, eternitových parapetů, betonů, lepidel, vápna apod.,
    - na vady, které jsou rozměrem menší než 3 mm a jejich počet je na jednom prvku menší než 5 ks. Jedná se zejména o bodová a plošná poškození rámu, křidel, jako jsou škrábance nebo povrchové nerovnosti,
    - na vady (zejména škrábance a vrypy), kdy součet jejich délek na jednom prvku je menší než 100 mm a délka jedné je max. 30 mm.
2. Izolační dvojsklo
- a) Nelze reklamovat a za vadu se nepovažuje:

- přirozené fyzikální, chemické a jiné objektivní přírodní vlastnosti věcí, ze kterých jsou zhotoveny, ani změny na nich, ke kterým v budoucnu dochází přirozenými fyzikálními a chemickými procesy,
- interference ve formě spektrálních barev, které jsou optickým jevem překrývání dvou nebo více světelných vln při setkání v jednom bodě. Vznikají náhodně a nedají se ovlivnit.
- efekt dvojskel (trojskel) - izolační dvojsklo (trojsklo) má uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování, při změnách teploty, tlaku vzduchu vznikají krátkodobé konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí, a tím i optická zkreslení. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek,
- smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstů, etiket, vyhlazovacím prostředkům apod. Při vlhkém povrchu skla způsobeném rosením, deštěm nebo vodou při čištění, se může rozdílná smáčivost stát viditelnou,
- anizotropie u tvrzených skel vzniká u skla, které bylo ošetřeno předpínacím procesem. Rozdílnými zónami napětí vzniká dvojitý lom světelných paprsků, zviditelňují se spektrálně barevné kruhy, motivy mraků apod. Anizotropie se projevuje rušivými optickými jevy na kaleném skle, které se zvýrazňují při určitých světelných podmínkách a polarizovaném světle. Projevují se jako různé vzory a ornamenty. Tento jev je pro tepelně zpracované sklo fyzikálně podmíněný a charakteristický a nemůže být předmětem reklamace. Vzniká jako dvojlomný efekt ve skle s rozdílným napětím ve svém průřezu,
- optická deformace u tvrzených skel. V průběhu procesu tepelného tvrzení je horké sklo v kontaktu s keramickými válečky, kde dochází ke zhoršení nerovnosti povrchu k povrchové deformaci, známé jako „válečková vlna“. Válečkovou vlnu lze obecně zaznamenat v odrazu. Skla, jejichž tloušťka je větší než 8 mm, mohou vykazovat znaky drobných vtisků v povrchu,
- prasklina ve skle, jejíž příčinou je zejména tepelně indukované napětí, nebo pohyb konstrukce rámu, příp. kontakty s konstrukcí při používání (rána, náraz pohyblivé části prvku, působení tepelně indukovaného napětí, pohyb konstrukce rámu apod.). Izolační skla s duplexem nesmí být vystavena mrazům (nedokončené stavby, kde dochází ke konkávnímu prohnutí, a tím prasknutí pod duplexem). Pokud by bylo pnutí, nebo prasknutí skla přítomno již před zpracováním, toto zpracování by nebylo možné, sklo by se nedalo řezat a neprošlo by lisem, kde je tlak 3,5 barů,
- izolační sklo s meziskelními mřížkami. Klepání mřížek při manipulaci s okny, dveřmi, nebo drnčání při projíždění těžkých automobilů po blízké komunikaci není na závadu a vyplývá to z technologie výroby a použitých materiálů. Jakákoliv mřížka nebo DUPLEX zhoršují hodnotu koeficientu prostupu tepla a nikde se neměří ani neuvádí o kolik. Z podstaty těchto prvků vyplývá, že tvoří tepelný most uprostřed dvojskla. Nelze zabránit důsledkům vyplývajícím ze změn délky meziokenních příček způsobených změnou teploty v meziskelní dutině. Viditelné řezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny výrobou. Odchyšky od pravoúhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit při zohlednění výrobních a montážních tolerancí. Maximální odchyška rastru polí: do 1 m délky +/-2 mm nad 1 m délky +/-3 mm, maximální odchyška křížových a ostatních spojů +/-1,5 mm. Škráby, skvrny, otřepy, nečistoty jsou povoleny nerozeznatelné při běžném pohledu ze vzdálenosti 1,5 metru, u ohýbaných meziskelních příček povolena deformace tvaru profilu příčky + mírné zvlnění profilu, které je dáno fyzikálními vlastnostmi materiálu,
- vnější kondenzace na izolačních sklech se může objevit jak uvnitř, tak vně budovy. Pokud nastane uvnitř budovy, jde většinou o vysokou vlhkost v místnosti, společně s nízkou vnější teplotou. Kuchyně, koupelny a jiné prostory s vysokou vlhkostí jsou zvláště citlivé. Pokud nastane vně stavby, jde o kondenzaci způsobenou noční ztrátou tepla vnějšího povrchu skla vyzářeného infračerveným zářením vůči jasné obloze, společně s vysokou vlhkostí vnější atmosféry, ale ne deštěm. Tyto jevy nejsou vadou izolačního skla, jsou způsobeny atmosférickými podmínkami (pokud to není vada zasklení),
- tvorba kondenzátu na povrchu tabule skla na straně do místnosti se podporuje znemožněním cirkulace vzduchu, např. hlubokou špaletou, závěsy, květináči, okenními žaluziemi a rovněž nevhodným uspořádáním topných těles, nedostatečným větráním, apod.,
- všechny materiály používané pro sklářské výrobky mají barvu, která je podmíněná barvou suroviny. Barva je se zvětšující se tloušťkou výraznější. Z funkčních důvodů se používají pokovená skla. Také pokovená skla mají vlastní barvu. Tato vlastní barva může být v průhledu anebo pohledu shora rozdílně znatelná. Vlastní barva může na základě obsahu oxidu železitého, procesu pokovení, pokovení samého a rovněž změnami v tloušťce skla a konstrukci skla kolísat a tomuto kolísání není možno zabránit,
- změny na některé ze součástí, při jejich vzájemném pohybu v důsledku jejich technické konstrukce, které mají svůj původ v rozdílné tvrdosti těchto součástí.

b) Optické vady izolačních skel:

- bodové tahy (neprůhledné tečky, bublinky a cizí tělíska). Mikrometrem s přesností na desetinu milimetru se změří největší rozměr (průměr nebo délka) těchto vad. Zaznamená se počet a rozměry bodových vad a jejich vztah ke čtyřem kategoriím bodových vad s tím, že přípustné jsou, a nelze tudíž uznat za vadu:

Rozměr jádra bodových vad, mm	Plocha tabule skla
A:>0.2 a <=0.5	Bez omezení
B:>0.5 a <=1.0 2	2
C:>1.0 a <=3.0 1	1
D:> 3.01	

minimální vzdálenost mezi vadami kategorie B nesmí být menší než 500 mm. Vady, které vedou k lomu, nejsou povoleny,

- lineární/protáhlé vady (cizí tělíska, vlasové, nebo hrubé škráby). Zkoušená tabule skla je osvětlena za podmínek podobných rozptýlenému dennímu světlu. Místo pozorování je ve vzdálenosti 2 m od skla, přičemž se dodržuje směr prohlížení kolmo k povrchu skla. Tabule skla se prohlédne a zaznamená se přítomnost viditelných rušivých vad. Při prohlídce jsou lineární/protáhlé vady nepřípustné (viditelné ze 2 m).

3. Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží a rezonující meziskelní příčky. Sklo není ve své ploše homogenní materiál. Při orosení se rýsují veškeré anomálie skla. Jedná se o technologické stopy na struktuře skla, které nebrání průhledu, a tyto vady nelze reklamovat. Sklo se posuzuje v suchém stavu ze vzdálenosti 1m.

4. Dovoleno rozsah vad dle ČSN 701621 na 1m<sup>2</sup> skla je uveden v tabulce:

Bubliny a bodová poškození	uzavřené průhledné	do 0,6 mm bez omezení, nikoliv však ve shlcích
		do 2 mm -4ks
		do 3 mm -2ks
		do 5 mm -2ks
	uzavřené a neprůhledné	nepovolují se
Kamínky		nepovolují se
Škrábance	Vlasové	do 20 mm bez omezení, nikoliv však ve shlcích
		do 50 mm -7ks
		do 100 mm -5ks
	Hrubé	nepovolují se

5. Jiné vady izolačních skel a jiných typů skel (Connex, Stopsol aj.) se posoudí dle pokynů výrobců skel a příslušných norem.

6. Ozdobné dveřní výplně

a) Nelze reklamovat a za vadu se nepovažuje:

- povrchové vady, které nelze za denního světla rozeznat pouhým okem ze vzdálenosti 1 m od dveřní výplně,
- odlišné povrchové struktury rámečků a povrchu výplně, které nelze rozeznat ze vzdálenosti větší jak 3 m,
- rozměry délky hrany ornamentálního montovaného rámečku. Jedná se o ozdobný komponent, jehož velikost podléhá toleranci +/-2 % délky hrany,
- prohnutí dveřní, jestliže je prohnutí ve středu výplně v zabudovaném stavu větší než 10 mm, případně větší než 0,5 % délky výplně.

7. Venkovní a vnitřní parapety

a) Nelze reklamovat a za vadu se nepovažuje:

- zanedbání údržby zboží,
- mechanické poškození pískem nebo jinými tvrdými nečistotami,
- vady způsobené vrypy ostrými předměty nebo nešetrným zacházením (viz Návod na obsluhu a údržbu),

- poškození parapetu nadměrným zatěžováním. Parapety jsou dekorativní prvek a nejsou určeny k nadměrnému zatěžování,
- poškození zboží živelnými pohromami,
- vady, které jsou rozměrem menší než 3 mm a jejich počet je na jednom prvku menší než 5 ks. Jedná se zejména o bodová a plošná poškození vnitřních i vnějších parapetů, jako jsou škrábance, barevné změny, bubliny nebo povrchové nerovnosti,
- vady (zejména škrábance a vrypy), kdy součet jejich délek na jednom prvku je menší než 100 mm a délka jedné je max. 30 mm,
- povrchové vady již osazených parapetů, které nelze za denního světla rozeznat pouhým okem ze vzdálenosti 1,5 m (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat).

#### 8. Interiérové žaluzie

##### a) Lze reklamovat:

- nefunkčnost ovládání žaluzií při dodání (zejména prodřený provázek, žebříček, porucha el. řízení),
- šikmý chod mimo toleranci (tolerance žaluzie vychází z velikosti žaluzie  $\Delta x = |x_1 - x_2| \leq 10$  mm, kde  $x_1$ =délka žaluzie vpravo,  $x_2$ =délka žaluzie vlevo),
- nedoklápění lamel (při posouzení se vychází z pravidla, že skrz žaluzii nesmí být mezi lamelami při kolmém pohledu vidět na rovinu skla),
- rozdílnost doklápění lamel jednotlivých žaluzií.

##### b) Záruka se nevztahuje :

- na odlišné odstíny jedné barvy lamel z přírodních materiálů (jedná se o přírodní materiál a tónování odstínů je vlastnost, nikoliv vada).

##### c) Žaluzie nejsou určeny k úplnému zatemnění, tato skutečnost nemůže být předmětem reklamace.

#### 9. Sítě proti hmyzu

##### a) Záruka se nevztahuje na a za vadu se nepovažuje:

- vady vzniklé vlivem překročení mezního rozměru jednotlivých výrobků (např. max. šířka, výška, plocha). Tyto rozměry jsou uváděny ve všech materiálech výrobců,
- odchylky v rozměrech nepřesahující výrobní tolerance,
- vady způsobené umístěním do nevhodného prostředí.

#### 10. Venkovní rolety:

- délka vodicích lišt standardně končí cca 1-3 mm nad venkovním parapetem a nedosahuje na venkovní parapet, pokud si Zákazník jiné provedení smluvně neobjednal.

#### 11. Markýzy:

##### a) Lze reklamovat:

- rozměr markýzy mimo výrobní tolerance,
- markýza byla dodána v jiném barevném provedení, než si Zákazník objednal,
- neúplnost dodávky.

##### b) Záruka se nevztahuje a za vady se nepovažuje:

- vady zboží způsobené jiným používáním výrobku, než ke kterému je určen,
- vady způsobené mechanickým poškozením ze strany uživatele,
- vady způsobené chybnou montáží, popř. montáží do nevhodného prostředí,
- vady, na které byl Odběratel předem upozorněn (zvláště pak závady vzniklé z důvodu překročení garantovaného rozměru, nebo atypického provedení),
- odchylky v typu a množství způsobené chybnou objednávkou,
- odchylky v rozměrech nepřesahující výrobní tolerance (šířka / výška  $\pm 2$  mm, výsuv  $\pm 10$  mm),
- odlišné odstíny látek a konstrukce u zakázek (objednávek zboží), které jsou vyráběny na dvě nebo více částí (nebo ve dvou či více termínech),
- prohnutí čelního profilu v toleranci (2 % z celkové šířky),
- poškození markýzy vzniklé silou větru,
- poškození látky nebo konstrukce působením vody (přívalový déšť),
- poškození motoru vlivem vody u markýzy bez stříšky,
- prodloužení látek vlivem mechanického napínání (nutno přenastavit koncové polohy u motoru),
- nevyhnutelné vlastnosti markýzových látek, které snižují jejich kvalitu (např. záhyby z přeložení, křídový efekt, zvlnění v okolí lemů, stehů a překladů – viz Nevyhnutelné vlastnosti markýzových látek,
- u potisku látek (metalické barvy) nelze garantovat stálost barev potisku vlivem počasí, kdy potisk může mírně měnit odstín vlivem oxidace,
- slabé chvění (poskakování) hřídele při motorickém ovládní markýzy.



Dodavatel si vyhrazuje práva a změny komponentů, při dodržení správné funkce výrobku.

- c) Nevyhnutelné vlastnosti markýzových látek, které se nepovažují za vady:
- i. Pomačkání – lomy  
Vznikají při konfekci a při skládání hotových potahů během jejich expedice. V místě skladu se může barva potahu jevit jako tmavší či světlejší, což je způsobeno jiným lomem světla na povrchu. Je popisováno také jako tzv. křídový efekt. Pomačkání je viditelné především u světlejších barev.
  - ii. Zvlnění  
Může se objevit poblíž švů či uprostřed jednotlivých pruhů látky. Během užívání působí na potah různé síly, způsobené zdvojením masu látky ve švech a podloženích, tahem výsuvných ramen, prověšením válce či čelního profilu apod. Pnutí pak může vytvořit tzv. vaflový efekt, nebo efekt rybí kostry. Tato deformace může nastat i tehdy, kdy se během vydatného deště nabrala voda a vytvořila tzv. vanu, nebo břicho.
  - iii. Odolnost vůči vodě a dešti  
Akrylové tkaniny jsou vybaveny voděodpudivou impregnací, a pokud je dodržen předepsaný sklon konstrukce minimálně 14°, aby mohla voda snadno stékat a nevytvořila se tzv. vana, nebo břicho, nebude lehký déšť vadit. V případě silného deště či dlouhého dešťového období by měla markýza zůstat zatažená, aby se předešlo škodám. Pokud potah zmokl, je třeba co nejdříve markýzu vysunout a nechat pořádně vyschnout.
  - iv. Zvlnění okraje  
Potah je udržován díky aktivnímu systému pružin v neustálém napětí. Švy a podložení působí jako výztuže a tyto jsou schopny kompenzovat většinu pnutí. Při rolování také dochází ke stlačení švů a záložek, které se postupem času natahují. Toto vše může způsobit, že při vysunutí markýzy jsou okraje potahu lehce vyvěšené.

## 12. Venkovní žaluzie

- a) Lze reklamovat:
- nedoklápění lamel větší, než je povolená tolerance výrobních rozměrů žaluzií,
  - prodřený pásek, žebřík,
  - rozměr žaluzie mimo výrobní rozměry žaluzií,
- b) Záruka se nevztahuje:
- na vady způsobené jiným používáním výrobku než k účelu, ke kterému je určen,
  - na vady způsobené mechanickým poškozením ze strany uživatele,
  - na vady způsobené chybnou montáží, popř. montáží do nevhodného prostředí,
  - na odchylky v rozměrech zboží nepřesahující výrobní tolerance,
  - na tolerance šikmého chodu žaluzie 0,4 % z šířky žaluzie,
  - na nestandardní rozměry a provedení.

## Článek VI Závěrečná ustanovení

1. Nebrání-li řádně reklamovaná vada dodaného zboží (díla) řádnému užívání tohoto zboží (díla) a jde o vadu odstranitelnou, je Dodavatel povinen dle svého uvážení na vlastní náklady odstranit vadu způsobem:
- a) U výrobků a dodávek včetně montáže:
- opravou, případně výměnou nefunkčního prvku nebo jeho části (např. výměna kování z důvodu jeho vady, chybné montáže),
  - seřízením prvku,
  - slevou z ceny díla, resp. kupní ceny
  - odstraněním případné odchylky materiálové, či montážní povahy oproti stavu v době předání díla Odběrateli nezaviněně Odběratelem, třetí osobou, či živelnou pohromou,
- b) U výrobků a dodávek bez montáže odpovídá Dodavatel pouze za vady výrobků použitých při provedení díla. Za funkčnost po zabudování a seřízení oken stejně jako za kvalitu provedené montáže, zodpovídá subjekt, který provádí montáž. Dodavatel rovněž neodpovídá za poškození způsobené nesprávnou přepravou (pokud ji nezajišťuje sám), nebo nedostatečnou pozorností věnovanou instrukcím a doporučením výrobce.
2. Oprava nebo výměna se uskuteční v termínu dohodnutém se Zákazníkem, s přihlédnutím k výrobnímu a organizačnímu procesu Dodavatele.
3. Brání-li vada zboží (díla) jeho řádnému užívání (neodstranitelná vada), má Odběratel právo:

- a) na výměnu za zboží bezvadné,
  - b) nebo na slevu z ceny díla, resp. kupní ceny.
4. Uplatněný nárok nemůže odběratel měnit bez písemného souhlasu Dodavatele, přičemž Dodavatel může vždy reklamaci vyřešit výměnou části díla s vadou za část díla bez vad.
  5. Pokud Odběratel požaduje prověření jakosti zboží (díla) nezávislými institucemi, hradí i náklady spojené s odběrem vzorku, provedením zkoušek. V případě, že výsledky takto provedených nezávislých expertíz nevyhoví příslušným technickým předpisům, normám, přiměřené náklady na jejich provedení hradí Dodavatel.
  6. Nárok Odběratele na poskytnutí slevy nemůže být proveden nezaplacením kupní ceny (ceny za dílo), nebo její části ze strany Odběratele. Není přípustný ani jednostranný zápočet pohledávek a závazků ze strany Odběratele.
  7. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.9.2018