

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI **Thermont spol. s r.o. (platné od 1. 12. 2019)**

I. Obecná ustanovení

Tímto Reklamačním řádem (dále také jako „řád“) se řídí záruční podmínky a práva objednatele, resp. kupujícího (dále také jako „odběratel“ či „zákazník“) při uplatňování reklamace na spotřební zboží a služby v záruční době, který je vydán v souladu s platnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. v platném znění a zákona o ochraně spotřebitele.

Poskytovatelem záruky je společnost Thermont spol. s r.o., se sídlem 2. Května 1574, 763 61 Napajedla, IČ: 63491206, zapsaná v obchodním rejstříku vedená u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 21795 (dále také jako „dodavatel“ či „zhotovitel“).

Příjemcem záruky je odběratel, který si u dodavatele zboží či služby objednal, převzal a zaplatil. Za odběratele je považována fyzická nebo právnická osoba, se kterou je uzavřená smlouva o dílo či kupní smlouva.

Tento reklamační řád je v plném znění zveřejněn na webových stránkách společnosti Thermont spol. s r.o. (www.thermont.cz).

Předání reklamačního řádu zákazníkovi, jeho doručení poštou či elektronickými prostředky nebo zveřejnění na přístupném místě (internetové stránky společnosti a sídlo společnosti) považují smluvní strany za seznámení se s aktuálně platným reklamačním řádem.

Zákazník souhlasí a je srozuměn s reklamačním řádem, se kterým byl seznámen před uzavřením smlouvy popřípadě před objednáním zboží. Za souhlas s reklamačním řádem se považuje uzavření smlouvy o dílo, respektive kupní smlouvy, popřípadě odběr zboží.

Návod na obsluhu a údržbu je zákazník povinen uschovat a dbát všech bezpečnostních pokynů obsažených v tomto návodu. Doporučujeme návod před zahájením užívání zboží podrobně prostudovat a informovat o jeho obsahu ostatní uživatele zboží. Jestliže nebude objednavatel nebo jiný uživatel dodržovat pokyny pro správnou obsluhu a údržbu zboží, může dojít k poškození a následné vadě zboží.

V případě uzavřené smlouvy o dílo má objednatel nárok na 1 kompletní jednorázové seřízení zakázky v prvním roce záruční lhůty zdarma, vyžve-li k tomu zhotovitele, a to pouze za předpokladu, že bude o zboží pečovat v souladu s návodem na údržbu a pouze v případě, kdy Thermont spol. s r.o. prováděl montáž. V opačném případě bude toto seřízení objednateli fakturováno a objednatel se zavazuje seřízení uhradit.

II. Uplatnění nároků z reklamace

Každá reklamace výrobků nebo služby musí být uplatněna písemně prokazatelnou formou (doporučeným dopisem nebo e-mailem) na adresu sídla zhotovitele s uvedením: čísla zakázky (smlouvy), čísla položky, podrobného popisu reklamované vady, přesné adresy, jména a telefonního kontaktu na zákazníka, a to bez zbytečného odkladu po zjištění vady, nejpozději však

- 1) při převzetí zakázky
 - na množství výrobků a doplňků použitých při provedení díla, vnější škráby na plastu, skle, parapetu a další zjevné poškození
- 2) do 14 dnů od převzetí zakázky
 - na lom skla
- 3) do 3 měsíců od převzetí zakázky
 - na škráby a nečistoty uvnitř izolačního skla

Jestliže zákazník neuplatní řádně reklamaci podle výše uvedených podmínek a ve stanoveném termínu, má zhotovitel právo reklamaci neuznat jako oprávněnou.

Do záruky nejsou zahrnuty žádné osobní újmy ani jiné nepřímé škody. Reklamovat lze pouze výrobek, na němž je vada a který byl použit při zhotovení díla.

V případě, že zákazníkem reklamovaná vada není uznána jako vada oprávněná, je společnost Thermont spol. s r.o. oprávněna 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 se zavazuje tyto náklady uhradit.

Při jakémkoliv cizím zásahu (mimo pracovníků společnosti Thermont spol. s r.o.) do konstrukce výrobku společnosti Thermont spol. s r.o. (např. instalace rolet, žaluzií, navrtání otvorů apod.) pozbývá platnosti záruka v plném rozsahu a zákazník se vystavuje nebezpečí znehodnocení výrobku.

V případě, kdy dílo bude mít vadu nebránící běžnému užívání a tato vada se ukáže neodstranitelnou a výměna prvku by sebou vzhledem k charakteru vady nesla nepřiměřeně vysoké náklady, bude objednateli místo výměny prvku poskytnuta přiměřená sleva z ceny díla.

III. Výrobky zahrnuté do záruky, záruční doba

Záruka zahrnuje:

- 1) Hliníkové okna, výklady, dveře, světlíky a zimní zahrady vyrobené společností Thermont spol. s r.o. (dále jen „výrobky“)
- 2) Doplnky oken a dveří – rolety, žaluzie, sítě, parapety, madla, kování, samozavírače apod., dodané společností Thermont spol. s r.o. ke svým výrobkům (dále jen „dodávky“) a použité při zhotovení díla
- 3) Montáž a zaměření těchto výrobků a dodávek, pokud je provedla společnost Thermont spol. s r.o., popř. její subdodavatel (montážní firma, kterou Thermont spol. s r.o. pověřilo k montáži konkrétního díla). Jestliže si zákazník prováděl zaměření sám, ručí si za udané výrobní rozměry.

Záruční doba činí:

- 1) 60 měsíců
- u hliníkových oken, výkladů, dveří (vchodových, vnitřních a balkónových), světlíků a zimních zahrad.
- 2) 36 měsíců
- interiérová a exteriérová stínící technika (horizontální, vertikální žaluzie, sítě proti hmyzu).
- 3) 24 měsíců
- u dveřních zámků, vložek zámků, povrchovou úpravu klik a madel, samozavíračů, pákových ovladačů, panikového kování, venkovních a vnitřních parapetů, servopohonů a elektro příslušenství.
- 4) Ostatní nejmenované výrobky a dodávky v rozsahu obecně platných právních předpisů nejméně však 24 měsíců.

Tato záruční doba může být prodloužena nebo jinak upravena, a to na základě řádně uzavřené smlouvy mezi zákazníkem a společností Thermont spol. s r.o. 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.

Záruční doba běží ode dne odevzdání zboží nebo předání a převzetí díla zákazníkem. V případě, kdy odmítne zákazník dílo bezdůvodně převzít, běží záruční doba od dne, kdy mu bylo dodavatelem umožněno dílo převzít. Do záruční doby se nepočítá doba ode dne přijetí reklamace dodavatelem do doby, kdy reklamovaná vada byla odstraněna.

Standardní doba pro vyřízení reklamace je 30 dnů. Tato doba může být zhotovitelem 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-ti dnů od nahlášení (klimatické podmínky apod.). Prodloužení doby vyřízení reklamace bude zákazníkovi oznámeno telefonicky či emailem. Zákazník s tímto postupem souhlasí.

IV. Odpovědnost za vady zboží, díla

Dodavatel neodpovídá za vady díla zjištěné po předání díla způsobené:

- 1) mechanickým poškozením, neodborným seřizením, nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla či zboží, nevhodným užíváním výrobku nebo manipulací, nedodržením návodu údržbu.
- 2) neodbornou montáží díla nebo zboží (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba, než společnost Thermont spol. s r.o. anebo pokud nebyla montáž provedena osobou pověřenou společností Thermont spol. s r.o.
- 3) vyšší mocí (zejména požáry, kroupy, záplavy, a podobně)
- 4) poškozením díla (deformace a změny profilů) způsobené vlivem vad stavební konstrukce (nestabilita, sedání, nevhodné kotvení, statické zatěžování rámu a křídel apod.),
- 5) před převzetím, montáží nebo dodáním díla a jedná se o vady, se kterými byl odběratel seznámen a na které byla odběrateli poskytnuta sleva

Za vadu se nepovažuje:

- 1) 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 1,5m ve funkčním směru běžného použití za běžného denního světla.
- 2) přirozené opotřebení povrchů
- 3) kondenzace na vnějších plochách (rosení) - tvorba rosy na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určena hodnotou „U“, vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Orosení tabulí je podporováno omezenou cirkulací vzduchu, záclonami nedostatečným větráním, atd. U izolačního dvojskla (trojskla) s obzvlášť 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.
- 4) 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.
- 5) barevný nesoulad stejných barev aplikovaných na různé materiály (plast či hliník), na různé části prvku (profily, výplně, krytky kování atd.)
- 6) Bimetalický efekt – fyzikální jev projevující se prohnutím hliníkových profilů zejména dveřních a okenních křídel lakovaných v tmavých barvách a ve větších rozměrech než dovoluje a doporučuje výrobce. Jednotlivé mezní hodnoty se liší dle jednotlivých systémů.

Zákazník nebo jeho zástupce při předání je povinen si dílo (zboží) prohlédnout, zkontrolovat jeho množství, jakost a ihned oznámit dodavateli zjevné vady. Dodavatel neodpovídá za vady zboží (díla), které mohly být zjištěné zákazníkem až po jeho převzetí.

Nedodržením podmínek a pokynů vydaných zhotovitelem pro přepravu, skladování, instalaci, údržbu a užívání, ztrácí zákazník nebo oprávněný vlastník nárok na záruku v souladu s ustanovením reklamačního řádu.

V okamžiku zjištění vady je zákazník 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.

Po obdržení reklamace je dodavatel povinen zákazníkovi oznámit, zda reklamaci uznává či nikoli (ve standardních případech do sedmi pracovních dnů, ve složitých případech do dvaceti dnů) a sdělit zákazníkovi, v jakém termínu zahájí odstraňování reklamovaných vad.

V. Rozsah záruky zboží, díla

Polykarbonát:

- 1) Záruka se vztahuje výhradně na standardní tabule vyrobené společností SABIC Innovative PlasticsTM v Evropě o minimální tloušťce 6 mm v barvách: standardní čirá (112), standardní bronzová (515055), opálově bílá (WH7A092X), použity správným způsobem jako šikmé, svislé nebo zakřivené zasklení a se kterými bude současně nakládáno a budou skladovány, zpracovávány, instalovány a udržovány podle doporučení SABIC Innovative PlasticsTM, uvedených v technické příručce. Ve všech případech musí být jedinou stranou vystavenou přímému slunečnímu záření a povětrnostním vlivům ten povrch, který nese speciální ochranu proti ultrafialovému záření.
- 2) Záruka se nevztahuje na materiál, který byl tepelně tvarován, škrábán, broušen nebo vystaven korozivním materiálům nebo chemikáliím.
- 3) Jakákoliv záruční reklamace týkající se tohoto materiálu musí být uplatněna ihned v průběhu záruční doby popsáním reklamace v písemné formě a předložením originálu potvrzení o nákupu, v němž musí být uvedeno jméno a adresa kupujícího, datum nákupu, celý název výrobku, číslo dodávky a zakoupené množství. Reklamující musí na požádání společností Thermont spol. s r.o. umožnit prohlídku materiálu na místě nebo jeho vrácení společnosti Thermont spol. s r.o. ke zkouškám.
- 4) Pro účely této záruky: - Ztráta rázové pevnosti způsobená povětrnostními vlivy vedoucí k rozbití při krupobití bude stanovena podrobením vzorku rozbité tabule standardní zkoušce simulující krupobití vyvinuté firmou KRI-TNO, Delft, Nizozemí. Přijetí reklamace na základě této záruky vyžaduje, aby při této zkoušce (10 úderů umělými kroupami o průměru 20 mm zaměřených do různých bodů na povrchu tabule rychlostí 21m/s) vzniklo v povrchu tabule narušené povětrnostními vlivy alespoň 5 otvorů. - Zežloutnutí bude stanoveno podrobením očištěného vzorku tabule zkoušce indexu žlutnutí ASTM D 1925 (1977). Žádné reklamace tabulí vykazujících změnu indexu žlutosti 2Δ nebo méně v případě standardně čírého materiálu a 5Δ nebo méně v případě opálově bílého a bronzového materiálu ve srovnání s původními hodnotami nebudou uznány. - Úbytek průchodu světla bude stanoven podrobením očištěného vzorku tabule zkoušce průchodu světla ASTM D1003 (1977). Žádné reklamace tabulí vykazujících úbytek průchodu světla ve výši 2 % nebo méně ve srovnání s původní hodnotou nebudou přijaty.
- 5) Společnost Thermont spol. s r.o. si vyhrazuje právo na nezávislé prozkoumání příčiny jakéhokoliv poškození.
- 6) Pokud bude reklamace na základě této záruky oprávněná, společnost Thermont spol. s r.o. kupujícímu zdarma poskytne náhradní materiál v množství podle následujícího přehledu:

Doba ode dne původního nákupu:

Do pěti let

V šestém roce

V sedmém roce

Náhrada materiálu:

100 %

75 %

60 %

V osmém roce	45 %
V devátém roce	30 %
V desátém roce	15 %

Pokud nebude možné zajistit náhradní materiál v přiměřené lhůtě, společnost Thermont spol. s r.o. si může zvolit poskytnutí finanční náhrady původní zaplacené kupní ceny v její poměrné výši podle uvedeného přehledu.

- 7) Tato záruka bude jediným ručením společnosti Thermont spol. s r.o. za výrobky a veškeré další nároky na náhradu škody jsou vyloučeny. Tato záruka platí namísto veškerých jiných záruk (s výjimkou vlastnického práva), ať už písemných nebo ústních, statutárních vyslovených nebo implikovaných včetně jakékoliv záruky prodejnosti nebo vhodnosti pro daný účel.
- 8) Tato záruka byla vydaná dne 1. července 2000, je omezena na materiály prodány společností Thermont spol. s r.o. po tomto datu a nahrazuje veškeré dříve vydané záruky na výše uvedené výrobky
- 9) Odpovědnost dodavatele Thermont spol. s r.o. za vady výrobku a smluvní prodloužená záruka se nevztahují na vady polykarbonátových desek, které vznikly:
 - vlivem působení dodavatelem písemně neodsouhlasených chemikálií nebo chemických prostředků na vnitřní a vnější stranu polykarbonátových desek
 - nevhodnou údržbou polykarbonátu
 - neodborným zásahem nebo opravou, provedenou bez vědomí dodavatele
 - v důsledku živelné pohromy nebo zásahem vyšší moci
 - následkem událostí, které svou povahou odpovídají pojistné události
 - změnou výrobku provedenou uživatelem, která by měla za následek způsobení škody nebo vady na výrobku nebo v důsledku mechanické poškození uživatelem
 - jiným postupem uživatele, který byl v rozporu se záručními podmínkami nebo s návodem k použití

UPOZORNĚNÍ: I správné použití montážních pásek nezabrání případnému vytváření kondenzátu v komorách desek. Polykarbonát propouští vodní páry přes stěny desky do komor a opačně. Je to přirozený fyzikální jev při rozdílné koncentraci vzdušné vlhkosti a teploty na straně interiéru a exteriéru. Po ustálení poměrů se kondenzát opět ztratí.

Profily:

- 1) Nelze reklamovat a za vadu se nepovažuje
 - vady způsobené z důvodu pozdě odstraněné ochranné folie, kdy může dojít k znehodnocení hliníkového profilu nebo polykarbonátových desek. Ochrannou fólii je nutné odstranit do 14 dnů od dodání.
- 2) Záruka se nevztahuje na:
 - zbarvení prvku nebo jeho části, způsobené chemickou reakcí, která může být vyvolána např. vyplavením částic z eternitových fasád, eternitových parapetů a podobně.
 - 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, křídel, jako jsou škrábance 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.

Izolační sklo:

1) 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.
- Termální šok: samovolný jev, jenž nepopisuje žádná norma týkající se skla, pouze okrajově v ČSN EN 572-1 v odstavci 6.1 tab.1. K rozbití skla v důsledku termálního šoku dochází v případě, že na chlazeném sodno-vápenato-křemičitém skle (nekaleném) jsou dvě různá místa s velkým teplotním rozdílem cca 40°C. Termální šok je charakteristický svým lomem na skle, lom je obvykle veden z hrany skla a je kolmý na hranu skla. Za rizikové je nutno považovat polepování skel různými fóliemi, částečné zastínění skel různými předměty, jako např. tmavý nábytek, napůl stažené žaluzie, závěsy atd. Rovněž je potřeba předcházet situacím bránícím volnému proudění vzduchu mezi sklem a zbytkem místnosti. Posuzování rizik výskytu tepelného namáhání musí provést projektant.
- 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, příčinou které 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 přitomno 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 drnčení 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. Odchytky od pravouhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit při zohlednění výrobních a montážních tolerancí. Maximální odchylka rastru polí: do 1 m délky +/- 2 mm nad 1 m délky +/- 3 mm, maximální odchylka křížových a ostatních spojů +/- 1,5 mm. Škráby, skvrny, otřepy, nečistoty jsou povoleny nerozeznatelné při běžném pohledu ze vzdálenosti 2,5 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.

optické vady izolačních skel:

- a) bodové tahy (nepřůhledné tečky, bublinky a cizí tělíška). 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.
- b) jsou přípustný, tudíž nelze uznat:

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	

- c) minimální vzdálenost mezi vadami kategorie B nesmí být menší než 500 mm. Vady, které vedou k lomu, nejsou povoleny.
 - d) lineární/protáhlé vady (cizí tělíška, 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 nepřipustné (viditelné ze 2 m)
- 2) 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.
- 3) Dovolенý rozsah vad dle ČSN 701621 na 1m² skla je uveden v tabulce:

Bublinky a bodová poškození	uzavřené průhledné	do 0,6 mm bez omezení, nikoliv však ve shlucích
do 2 mm – 4 ks		
do 3 mm – 2 ks		
do 5 mm - 2 ks		
uzavřené a nepřůhledné	nepovolují se	
Kamínky	nepovolují se	
Škrábance	vlasové	do 20 mm bez omezení,

		nikoliv však ve shlucích
do 50 mm -7ks		
do 100 mm -5ks		
Hrubé		nepovolují se

- 4) jiné vady izolačních skel a jiných typů skel (connex, stopsol aj.) se posoudí dle pokynů výrobců skel a příslušných norem.

Ozdobné dveřní výplně a izolační panely

Za vadu se nepovažuje a záruku nelze uplatňovat na v případě poškození výrobku uživatelem, dopravcem a třetími osobami a v případě dodatečných úprav povrchů a konstrukce a také působení chemických látek, jako jsou: cement, vápno, oleje, kyseliny, maziva atp., kromě toho se neuznává jako vada jev interference skel a nehomogenita povrchu skel nebo panelu, poškrábání atp., které vznikají po namontování zboží nebo jsou neviditelné při prohlídce za normálního světla ze vzdálenosti 5 m v exteriéru a 3 m v interiéru při svisle umístěném panelu.

Venkovní a vnitřní parapety

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
- 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).

Interiérové žaluzie

- 1) 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
- 2) Záruka se nevztahuje na:
 - odlišné odstíny jedné barvy lamel z přírodních materiálů (jedná se o přírodní materiál a tónování odstínů je vlastnost, nikoliv vada)
- 3) Žaluzie nejsou určeny k úplnému zatemnění, tato skutečnost není předmětem reklamace.

Sítě proti hmyzu

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

VI. Způsoby vyřízení oprávněných nároků zákazníka

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy má zákazník právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu. Dokud zákazník neuplatní právo na slevu nebo neodstoupí od smlouvy, může dodavatel dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může dodavatel odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním nového zboží; volba nesmí zákazníkovi způsobit nepřiměřené náklady. Neodstraní-li dodavatel vadu zboží včas nebo vadu zboží odmítne odstranit, může zákazník požadovat slevu, anebo může od smlouvy odstoupit.

Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má zákazník právo:

- 1) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci
- 2) na odstranění vady opravou věci
- 3) na přiměřenou slevu z kupní ceny
- 4) odstoupit od smlouvy

Zákazník sdělí dodavateli, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu dodavatele; to neplatí, žádal-li zákazník opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li dodavatel vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li zákazníkovi, že vady neodstraní, může zákazník požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu, nebo může od smlouvy odstoupit.

Nezvolí-li zákazník své právo včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Do odstranění vady nemusí zákazník platit část ceny odhadem přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu.

V případě dodání nového prvku nebo jeho části, na tento prvek nebo jeho část začíná běžet nová záruční doba v délce 24 měsíců ode dne výměny prvku, která však neskončí dříve než uplynutím původní záruční doby. Osobám odlišným od spotřebitele nová záruka na vyměněný prvek či jeho část neběží.

Pokud zákazník 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.

Nárok zákazníka 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.

Zákazník je srozuměn s výjimkami ze záruky a bez výhrad s nimi souhlasí.

Tento reklamační řád nabývá platnosti dne 1. 2. 2017. Účinnosti nabývá dnem uzavření příslušné smlouvy, jejíž je součástí.

V Napajedlech dne.....

V.....dne

.....
dodavatel

.....
odběratel