

Reklamační řád a záruční podmínky pro dodávky bezrámového zasklení a hliníkových prvků společností OBSIDIAN a.s.

Obsah

1. Odpovědnost za vady	2
2. Délka a plynutí záruční doby.....	2
3. Uplatňování reklamací, jejich průběh a odstraňování.....	3
4. Vady vyloučené z možnosti reklamace	3
5. Hliníkové profily – rámy a křídla	4
6. Skleněné výplně	4
7. Instalační práce	4
8. Všeobecná ustanovení	5
9. Závěrečná ustanovení	5

1. Odpovědnost za vady

- 1.1 Záruka za jakost sjednaná mezi smluvními stranami začíná běžet ode dne předání díla. Je-li dílo předáváno po částech, běží záruka ode dne předání příslušné části díla. Po dobu záruční lhůty bude zhotovitel bezplatně provádět opravy závad prokazatelně vzniklých jeho zaviněním.
- 1.2 Záruka za jakost se nevztahuje na závady způsobené neodborným zásahem, vadou projektu, na poruchy způsobené změnou statiky stavby, nedodržením zásad pro užívání nebo neodborným zásahem objednatele a třetích osob či z důvodu vyšší moci (např. živelná pohroma, katastrofa, krádež apod). Takto vzniklé závady budou zhotovitelem odstraněny pouze na náklady objednatele. Povinnost zhotovitele provádět záruční opravy vzniká dnem uhrazení veškerých finančních závazků objednatele vůči zhotoviteli. V případě, že objednatel potvrdí převzetí plnění v předávacím protokolu a v následujícím čase uplatňuje reklamační vady na výrobcích anebo montáži, nastoupí zhotovitel na odstranění těchto vad až po celkovém doplacení ceny. V takovém případě nese objednatel riziko zhoršení závady a následné neuznání záruky.
- 1.3 V reklamaci je objednatel povinen uvést číslo smlouvy a jaké vady vytýká. V případě oprávněné reklamace zhotovitel včas reklamované vady odstraní nebo dodá nové plnění nebo jeho část za vadné plnění. Jiné nároky objednatele jsou vyloučeny.

2. Délka a plynutí záruční doby

- 2.1 Záruční doba na bezrámové a hliníkové stavební prvky dodávané společností OBSIDIAN a.s. je 60 měsíců. Na ostatní pohyblivé komponenty (kování, zámky, kliky, elektrosoučástky atd.) standardní záruku v délce trvání 24 měsíců. Smlouva uzavřená mezi zákazníkem a společností OBSIDIAN a.s. může doby záruky prodloužit, zkrátit (v případě dodání zboží se slevou) nebo i vyloučit (v případě dodání zboží, jehož charakter to připouští). Pokud řádně uzavřená smlouva řeší záruční dobu a podmínky reklamace odlišně od reklamačního řádu, má přednost vždy konkrétní smlouva. V ostatních otázkách, které příslušná smlouva neřeší, se uplatňuje tento reklamační řád.
- 2.2 Záruční doba, trvající déle než povinná záruční doba pro veškeré spotřební zboží, se po celou prodlouženou dobu řídí v plném rozsahu uzavřenou smlouvou mezi zákazníkem společností OBSIDIAN a.s.
- 2.3 Záruční doba počíná běžet v den předání a převzetí díla.
- 2.4 Záruční doba končí posledním dnem sjednané doby. Reklamace musí být oznámena nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.
- 2.5 Datem přijetí reklamace se rozumí den, kdy společnost OBSIDIAN a.s. tuto reklamaci osobně, písemně, emailem či dopisem skutečně obdržela. Zákazník, který neposkytne společnosti OBSIDIAN a.s. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla, nemůže u společnosti OBSIDIAN a.s. uplatnit jakékoliv vady dodaného zboží, které vznikly po nabytí smluvního plnění v souladu s příslušnou smlouvou.
- 2.6 Poskytovaná záruka ani odpovědnost z vadného plnění se nevztahuje na vady vzniklé:
 - a) nedodržením návodu k obsluze a údržbě nebo používáním díla v rozporu s ním,
 - b) zanedbáním potřebné nebo pravidelné údržby, míněno servis společností OBSIDIAN a.s.

3. Uplatňování reklamací, jejich průběh a odstraňování

- 3.1 Reklamacie společnost OBSIDIAN a.s. přijímá výhradně:
 - a) písemně prostřednictvím poštovní služby nebo datové schránky;
 - b) prostřednictvím emailové zprávy.
- 3.2 Reklamacie musí obsahovat tyto základní údaje:
 - a) číslo smlouvy o dílo;
 - b) datum předání díla;
 - c) datum zjištění reklamace;
 - d) přesnou adresu místa, kde se nachází reklamované plnění;
 - e) telefonický kontakt na osobu uplatňující reklamaci;
 - f) popis reklamované vady;
 - g) a dále musí reklamacie obsahovat takové údaje, aby bylo možné zjistit, o jakou konkrétní část zakázky se jedná. Musí být patrné, zda se jedná o hliníkový výrobek, skleněnou výplň, příslušenství nebo instalační práce. Bez těchto údajů nelze reklamaci přijmout.
- 3.3 Reklamaci nebude možno provést a vyřídit, pokud zákazník nepředloží originál smlouvy nebo potvrzený předávací protokol. V případě nejasností může reklamační technik požadovat od zákazníka prokázání zaplacení celé ceny díla. Společnost OBSIDIAN a.s. může reklamaci odmítnout, pokud zákazník neprokáže zaplacení celé ceny díla. Dále společnost OBSIDIAN a.s. může odmítnout reklamaci, pokud ji k tomu opravňuje zjištění skutečnosti v souladu se smlouvou o dílo nebo s tímto reklamačním řádem. Tato vada může být odstraněna pouze po písemné dohodě se zákazníkem, a to jen na jeho náklady.
- 3.4 O každé přijaté reklamaci je sepsán reklamační protokol a zákazník je o jeho přijetí telefonicky informován.
- 3.5 Nestanovuje-li smlouva uzavřená mezi zákazníkem a společností OBSIDIAN a.s. jinak, rozhodne o reklamaci pověřený pracovník (reklamační technik) bez odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne nahlášení vady.
- 3.6 V případě, že bude nutné vyrobit nový výrobek nebo je doba objednání nového příslušenství delší než 30 dní (např. nadstandardní barvy, speciální skla, šikminy, oblouky atd.), společnost OBSIDIAN a.s. stanoví jiný termín odstranění reklamace. S jiným termínem odstranění reklamace bude zákazník neprodleně telefonicky i písemně seznámen (po rozhodnutí a zjištění požadovaného termínu výroby a dodání).
- 3.7 V případě zjištění, že reklamacie není oprávněná, může společnost OBSIDIAN a.s. požadovat všechny vynaložené prostředky spojené s vyřízením této neoprávněné reklamace (náklady na dopravu, poštovné, znalecké posudky, správní, soudní poplatky a podobně).

4. Vady vyloučené z možnosti reklamace

- 4.1 Reklamované vady systému NoFrame nemohou být uznány, pokud vzniknou:
 - a) neodborným zásahem ze strany zákazníka (svépomocí realizované zásahy do konstrukčních částí systému NoFrame);
 - b) vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla např. při dalších navazujících stavebních pracích, při mytí oken (škrábance), nebo při následné montáži dalšího příslušenství
 - c) mechanickým poškozením, neodborným seřízením a nesprávnou údržbou po předání a převzetí díla

- d) používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku (např. vady projektu a materiálů použitých při stavbě a v závislosti na specifických podmínkách v místě zabudování, zvýšená prašnost, vlhkost, emise a podobně);
- e) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, kroupy, spady popílků, kosmického spadu a podobně);
- f) takové vady, které vzniknou před montáží, během montáže a po montáži, pokud na ně byla po dohodě se zákazníkem poskytnuta sleva;
- g) za reklamaci se nepovažuje potřeba běžného seřízení a nastavení oken, dveří.

5. Hliníkové profily – rámy a křídla

5.1 Reklamovatelné jsou pouze vady zjevné, které brání plnohodnotnému užívání hliníkového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav.

5.2 Pro posouzení těchto reklamovaných vad slouží následující zásady:

- a) Vrypy a škrábance jsou přípustné (nejsou vadou) za podmínky, že součet délek na jednom prvku je menší než 90 mm a délka jednoho škrábance není delší než 30 mm.
- b) Plošná a bodová poškození povrchu jsou přípustná pouze, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku (jedná se o barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a původu vzniku).
- c) Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 3 metrů a pod úhlem, který odpovídá běžnému využití v konkrétním prostoru. Vady, které za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné. Povrchové vady jakéhokoliv charakteru menší než 1 mm jsou přípustné, jelikož většinou nejsou prostým okem z této vzdálenosti rozeznatelné.
- d) Prohnutí hliníkových rámu a křídel nejsou reklamovatelná, je-li průhyb menší než 1,9 mm na jeden metr délky. U barevných profilů je tato tolerance 3,8 mm na 1 metr délky (sloupek je brán jako součást rámu). Toto prohnutí je dáno fyzikálními vlastnostmi hliníku, vysokým tepelným odporem rámu a křídel.
- e) Těsnost dveří se posuzuje pouze v uzamčeném stavu na dva západy, kdy je křídlo řádně přitaženo k rámu celkovým vysunutím bezpečnostních trnů či jiných zajišťovacích kamenů. Za vadu se nepovažuje netěsnost dveří v zavřeném, ale nezamčeném stavu.

6. Skleněné výplně

Za reklamační vady, tj. za nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu se reklamace řídí kvalitativní specifikací OBSIDIAN a. s.

7. Instalační práce

7.1 Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných společností OBSIDIAN a. s. v případě řádného uzavření smlouvy o dílo nelze uznat takové vady, které se projeví až v rámci dokončení stavby, její modernizaci nebo rekonstrukci 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 apod.).
- 7.2 Montážní tolerance – odchylka od svislosti či vodorovnosti namontovaných prvků je do 1 mm na 1 metr délky.
- 7.3 Jako reklamace není možné uznat následující zásahy:
- odstranění kotvicích prvků;
 - odstranění podkladových a nosných podložek;
 - vady vzniklé v důsledku pozdního odstranění ochranných fólií v případě, že na žádost zákazníka budou ponechány na skle;
 - dodatečné sejmutí identifikačních nálepek ze skel sloužících zákazníkovi k přesnému a průkaznému doložení skladby dodaných skel,
 - zásahy ze strany stavby nerealizované pracovníky společnosti OBSIDIAN a.s., které mají vliv na konečnou kvalitu instalačních prací.
- 7.4 V případě, že instalační práce provádí jiný dodavatel než společnost OBSIDIAN a.s., nelze uznat žádné reklamované vady z takto provedených instalací.
- 7.5 Zhotovitel neručí za stavební otvory před a po vybourání starých oken, dveří vrat, za pevnost otvorů, za existenci překladů nad okny, dveřmi a vraty, za pevnost venkovních a vnitřních omítek a fasády, za poškození rozvodů, ani za stav budovy.

8. Všeobecná ustanovení

- 8.1 Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných společností OBSIDIAN a.s. jejím zákazníkům se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, jakož i zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.2 Při posouzení konkrétního nároku bude vždy vycházeno primárně z aktuálního výkladu zákona č.89/2012 Sb., s tím, že podmínky pro spotřebitele a podnikatele jsou v zásadě stejné vždy tam, kde to zákon připouští.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1 Tento reklamační řád společnosti OBSIDIAN a.s. nabyl účinnosti dnem 1. 1. 2025.
- 9.2 Tento reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance společnosti OBSIDIAN a.s. Počínaje dnem jeho účinnosti zanikají veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované při vyřizování reklamací, nejsou-li součástí řádně uzavřených smluv mezi zákazníkem a společností OBSIDIAN a.s.
- 9.3 Tento reklamační řád byl řádně schválen vedením společnosti OBSIDIAN a.s.