

Všeobecné obchodní podmínky obchodní společnosti KALIBRA NOVA, s.r.o.

Část A

Obecné ustanovení

Článek I

Úvodní ustanovení

- 1.1 Obchodní společnost **KALIBRA NOVA, s.r.o.**, se sídlem: Otovice, Hroznětínská 183, PSČ: 360 01, IČ: 25223798, společnost zapsaná v obchodním rejstříku, vedeným Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 10208, je společností, jejímž předmětem podnikání je prodej, výroba a montáž oken, dveří, vratových systémů a stínící techniky (dále jen „Zhotovitel“, nebo „Prodávající“).
- 1.2 Předmětem těchto všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“, nebo „Podmínky“ nebo „Všeobecné obchodní podmínky“) je vymezení podmínek a pravidel, kterými se řídí smlouvy uzavírané Zhotovitelem (Smlouvy o dílo, Kupní smlouvy) s druhou smluvní stranou. V případě rozporu uzavřené smlouvy s těmito Podmínkami se přednostně aplikují ustanovení obsažená ve smlouvě. Vztah Zhotovitele se smluvními stranami se tudíž řídí těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, které tvoří obecný právní rámec pro jejich smluvní vztah, nebude-li v konkrétním případě výslovně sjednáno jinak.

Část B

Obchodní podmínky smlouvy o dílo

Článek II

Dodací podmínky smlouvy o dílo

- 2.1 Termín provedení díla je uveden na základě dohody mezi Zhotovitelem a Objednatelem v uzavřené Smlouvě o dílo. Zhotovitel je oprávněn termín prodloužit o 3 pracovní dny, a to bez postihu, je však povinen o změně termínu včas vyrozumět Objednatele.
- 2.2 V případě posunutí termínu dokončení díla ze strany Objednatele, má tento povinnost umožnit uskladnění výrobků určených k provedení díla (dále jen výrobky) v prostorách, které zajistí na své náklady. V opačném případě má Zhotovitel právo účtovat objednateli skladné a veškeré náklady tímto vzniklé, a Objednatel je tak povinen vyúčtované skladné a náklady Zhotoviteli uhradit.
- 2.3 Cena a termín provedení díla je stanovena za předpokladu, že realizace proběhne jednorázově, mimo montáž parapetů (pokud to nelze zajistit technologicky), není-li toto ve smlouvě dohodnuto jinak. Případné vícenáklady (např. z důvodu rozdělení realizace na více etap na žádost Objednatele, nebo z jiných důvodů) vzniklé nedodržením výše uvedených podmínek ze strany Objednatele budou Objednateli vyúčtovány a Objednatel je povinen vyúčtované vícenáklady uhradit.
- 2.4 Montáží se dle těchto Podmínek rozumí:
 - a) zaměření skutečných rozměrů na realizované stavbě. Objednatel bude akceptovat toto zaměření a barevné provedení (pokud je uvedeno) a potvrdí svůj souhlas v zaměřovacím listu při zaměření. Objednatel tímto garantuje požadovaný typ prvku, jeho členění, smysl otvírání, sladčnost v sestavě a změnu typu skleněné výplně. Otevírání dveří se určuje při pohledu ze směru otvírání na stranu pantů – pokud jsou panty vlevo, dveře jsou levé; pokud jsou panty vpravo, dveře jsou pravé. Směr otvírání je buď ven, nebo dovnitř. Objednatel je povinen umožnit Zhotoviteli zaměření stávajících otvorů, jehož výsledkem budou výrobní rozměry prvku. Pro stanovení správného rozměru je Objednatel povinen seznámit Zhotovitele s tím, jaká bude výsledná výšková úroveň čisté podlahy, u novostaveb, dále je povinen předat Zhotoviteli informaci o tom, kde je čistá nula, vágrys, a jaká bude skladba podlahy, tloušťka budoucího zateplovacího systému, jakož i úmysl pořizovat v budoucnosti venkovní stínící nebo zatemňovací techniku. Tyto skutečnosti budou zapracovány do zaměřovacího listu společně s dalšími specifikacemi prvku – provedení, barva, otvíravost, způsob ovládání, návaznosti poutců, příček apod. Zaměřovací list je povinen Objednatel podepsat. V případě, že dojde k rozporu a při montáži bude zjištěno, že skutečnost stavební připravenosti neodpovídá předem specifikovanému stavu nebo byla provedena stavební úprava, o které Objednatel při zaměření neinformoval Zhotovitele a tato úprava nebyly uvedena v zaměřovacím listu, nemůže být tato skutečnost uznána za vadu díla. Vzniknou-li v důsledku této skutečnosti Zhotoviteli vícenáklady, zavazuje se Objednatel tyto vícenáklady Objednateli uhradit. Objednatel se zavazuje uhradit účelně vynaložené náklady Zhotovitele na zaměření i tehdy, nedojde-li k provedení díla z důvodů na straně Objednatele. V případě rozporu ohledně výše nákladů za práci Zhotovitele se má za to, že náklady na práci Zhotovitele činí částku ve výši 590,00 Kč bez DPH za 1 hodinu práce.
 - b) montáž výrobků do připravených otvorů (tj. ukotvení do ostění a vyplnění přípojovací spáry tepelně izolační polyuretanovou pěnou.
 - c) seřízení výrobků k jejich plné funkci. Smluvní strany se dohodly, že seřízení díla po předání díla je možné pouze po dohodě stran, avšak nejpozději do 1 roku od předání díla.

Součástí montáže není zednické zapravení, pokud v cenové nabídce, která je součástí smlouvy, není uvedeno jinak.

- 2.5 Nebezpečí škody na předmětu díla přechází na Objednatele okamžikem, kdy se stane věcně součástí nemovitosti. Vlastnictví k předmětu díla pak na Objednatele přechází až úplným zaplacením ceny za dílo.
- 2.6 Při následných činnostech v okolí předmětu díla je nutno zabezpečit čistotu výrobků (především kování) a odtokových drážek v dolní části rámu. Při nedodržení těchto pokynů mohou na výrobcích vzniknout poškození, která nemohou být považována za vadu díla.
- 2.7 V případě výskytu víceprací se smluvní strany dohodly na ceně 590,00 Kč/hod. bez DPH plus spotřebovaný materiál, pokud Zhotovitel písemně nenavrhne Objednateli uzavření Dodatku smlouvy o dílo s jinou výší ceny a prodloužením termínu k dokončení díla. Objednatel se v takovém případě zavazuje Dodatek do 3 pracovních dnů podepsat, a pokud toto neučiní, cena díla se automaticky zvyšuje o cenu víceprací uvedenou v návrhu Dodatku a termín k dokončení díla se automaticky prodloužuje o dobu uvedenou v návrhu k Dodatku. Současně se v případě změny předmětu díla automaticky posouvá termín realizace díla o dobu nezbytně nutnou k provedení změn díla.
- 2.8 Pro případ, že klimatické podmínky neumožní realizaci díla (např. při velmi nízkých teplotách), bude dohodnut s Objednatelem nový termín plnění. V těchto případech se nejedná o prodloužení Zhotovitele.
- 2.9 Sjednaný termín pro provedení díla se prodloužuje o dobu, v níž Zhotovitel není schopen realizovat práce na díle, resp. dílo provést, v důsledku nepředvídatelné a nepřekonatelné vnější události, která Zhotoviteli zabránila v plnění jeho povinností souvisejících s provedením díla, resp. realizací díla Zhotoviteli značně ztížila (vyšší moc). S ohledem na tyto události vyšší moci tak současně Zhotovitel není povinen hradit jakékoliv odškodnění, náklady, smluvní pokuty či jiné penále či škody způsobené v důsledku prodloužení termínu plnění. Událostmi vyšší moci se rozumí zejména válečný konflikt, teroristický čin, živelní pohromy, nepokoje, nedostatek surovin či jiných vstupů, narušení činnosti dodavatelů Zhotovitele, konání nebo opomenutí vlády, šíření nakažlivé nemoci a jiné obdobné události mimo kontrolu Zhotovitele. Za událost vyšší moci se považuje také epidemie (včetně epidemie onemocnění COVID-19) a s ní související opatření orgánů veřejné moci za účelem omezení šíření epidemie, kterými jsou zejména karanténa, omezení cestování, narušení dopravy apod.

Článek III

Platební podmínky, fakturace

- 3.1 Přesáhne-li prodloužení objednatel s úhradou ceny díla více jak 40 dní od sjednaného dne splatnosti, pozbývá Objednatel nárok na záruku dle těchto VOP a Zhotovitel je oprávněn odstoupit od Smlouvy ohledně budoucích plnění, která podle ujednání smluvních stran měla při obvyklém běhu věci nastat.
- 3.2 V případě, že dílo nebude realizováno jednorázově, nebo Objednatel bude oproti uzavřené smlouvě požadovat předání výrobků bez montáže, je Zhotovitel povinen vystavit Objednateli fakturu ve výši skutečně provedených prací a hodnoty předaných výrobků. Tato faktura bude obsahovat příslušné DPH dle zákona č.235/2004 Sb. V případě plnění díla po etapách, bude fakturace probíhat po ukončení a předání jednotlivých etap.
- 3.3 Pokud není ve Smlouvě nebo v předávacím protokolu dohodnuto jinak – případně reklamace díla ze strany Objednatele nemají odkladný účinek na povinnost Objednatele zaplatit výrobky - provedené práce a případně další poskytnuté služby v plné výši a ve stanovené, nebo sjednané lhůtě úhrady ceny díla. V případě prodloužení Objednatele s úhradou ceny nemá Objednatel právo na uplatnění jakéhokoli nároku vyplývajícího z odpovědnosti za vadu díla.
- 3.4 Cena díla může být Zhotovitelem změněna v případě:
 - a) jestliže se strany dohodnou na změně předmětu díla (pokud se při sjednání změn díla písemně nedohodnou smluvní strany jinak) je Objednatel v takovém případě povinen zaplatit cenu přiměřeně zvýšenou, nebo přiměřeně sníženou;
 - b) změny právního předpisu s dopadem na výši ceny (např. změna sazby DPH);
 - c) objeví-li se při provádění díla potřeba činností v ceně nezahrnutých, pokud tyto nebyly předvídatelné v době uzavření smlouvy, případně byly předvídatelné v menším rozsahu (např. skryté vady stavby jako opadávání promrznutého zdiva, statické poruchy, nekvalita provedení stavební připravenosti, př. špatné technologické postupy stavebních prací apod.);
 - d) v případě, kdy se strany dohodnou na vícepracích (pokud to neodporuje dohodě mezi smluvními stranami, mohou být vícepráce fakturovány také zvlášť);
 - e) v případě prodloužení termínu zhotovení díla z důvodu nikoli na straně Zhotovitele nebo jeho subdodavatelů.
- 3.5 Objednatel se zavazuje k ceně díla zaplatit daň z přidané hodnoty v zákonné výši podle platných právních předpisů účinných v den uskutečnění zdanitelného plnění. Pokud Objednatel zaplatí sníženou sazbu DPH a správce daně při kontrole posoudí, že podmínka pro uplatnění snížené sazby DPH nebyla splněna, a daň doměří, zavazuje se Objednatel doplatit dodatečně doměřenou daň včetně úroků z prodlení z doměřené daně.

- 3.6 V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny za dílo je Objednatel povinen zaplatit Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení. Od prvního dne, v němž prodlení Objednatele přesáhne dobu dvou měsíců, se smluvní pokuta zvyšuje na 0,3 % z dlužné částky za každý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty podle tohoto odstavce není dotčeno právo Zhotovitele domáhat se náhrady škody, nebo jiných práv vzniklých dle těchto VOP, ze smlouvy nebo ze zákona, jež mohou být uplatňovány samostatně a v rozsahu, v jakém převyšují smluvní pokutu. Strany vylučují aplikaci ustanovení § 2050 Občanského zákoníku. Objednatel se tímto vzdává práva na snížení smluvních pokut splatných podle těchto VOP nebo podle smlouvy. V důsledku vyloučení ustanovení § 1805 Občanského zákoníku je Zhotovitel oprávněn vyžadovat úhradu celé částky úroků z prodlení bez ohledu na skutečnost, že převyšují částku jistiny dluhu.
V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny díla nebo jeho části delším jak 15 dnů je Zhotovitel oprávněn od Smlouvy o dílo odstoupit.
- 3.7 V případě prodlení Objednatele se zaplacením zálohy se lhůty pro dodání díla Zhotovitelem prodlužují o dobu prodlení úhrady zálohy či zálohové faktury. Při prodlení Objednatele s úhradou zálohy nebo její části delším jak 30 dnů je Zhotovitel oprávněn od smluvního vztahu odstoupit.
- 3.8 Dojde-li po uzavření Smlouvy o dílo ke změně okolností tak podstatné, že změna založí zvlášť hrubý nepochopitelný nepochopitelný zvýšením nákladů a Objednatel znevýhodněním Zhotovitele neúměrným zvýšením nákladů na jeho plnění (tj. zejména zvýšení cen vstupů potřebných k provedení Díla o více než 20 %), má Zhotovitel právo domáhat se vůči Objednateli obnovení jednání o Smlouvě o dílo. Návrh na přiměřenou změnu Smlouvy o dílo předloží Zhotovitel k vyjádření Objednateli, který je povinen se k tomuto návrhu vyjádřit do 10 pracovních dnů ode dne obdržení návrhu Zhotovitele. O dobu jednání stran o změně Smlouvy o dílo se prodlužuje termín provedení díla. V případě, že se Zhotovitel a Objednatel nedohodnou na přiměřené změně Smlouvy o dílo do jednoho měsíce ode dne, kdy Zhotovitel předložil Objednateli návrh na změnu Smlouvy o dílo, je Zhotovitel oprávněn obrátit se na soud s návrhem na obnovení rovnováhy práv a povinností stran ve smyslu § 1766 občanského zákoníku (kdy o dobu trvání soudního řízení se prodlužuje termín pro provedení díla), nebo od Smlouvy o dílo odstoupit s tím, že v takovém případě není povinen k úhradě jakýchkoli odškodnění, nákladů, smluvních pokut či jiných penále či škod, které vznikly či mohly vzniknout v důsledku odstoupení od smlouvy.

Článek IV

Práva a povinnosti zhotovitele

- 4.1 Zhotovitel je povinen dodat při předání díla Objednateli návod na obsluhu a údržbu dodaných výrobků.
- 4.2 Zhotovitel je oprávněn odstoupit od smlouvy, poruší-li Objednatel podstatným způsobem smlouvu. Za podstatné porušení smlouvy se považuje zejména prodlení s placením faktur o více než 15 dní, nedostatek součinnosti mající za následek nemožnost splnění závazku Zhotovitele ve sjednaném termínu, místě, množství, kvalitě.
- 4.3 Zhotovitel si vyhrazuje právo změn vedoucích ke zkvalitnění provedení předmětu díla.
- 4.4 Zhotovitel není povinen nahradit Objednateli jakékoli nepřímé škody, které utrpí Objednatel v důsledku případného porušení povinností Zhotovitele; těmito nepřímými škodami se rozumí zejména ušlý zisk, ztráta klientů, ztráta objednávek, jakékoliv narušení obchodní či jiné činnosti Objednatele a smluvní pokuty či jiné sankce, k jejichž úhradě třetí osobě vznikne Objednateli povinnost.
- 4.5 Souhrn výše náhrady škody, smluvních pokut, úroků z prodlení či jiných sankcí a kompenzací, k jejichž úhradě může vzniknout Zhotoviteli povinnost v souvislosti s uzavřenou Smlouvou o dílo, nemůže přesáhnout 20 % celkové ceny díla bez DPH sjednané v příslušné Smlouvě o dílo; částky nad rámec této hodnoty není Zhotovitel povinen hradit.

Článek V

Práva a povinnosti objednatel

- 5.1 Objednatel je povinen poskytnout potřebnou součinnost pro provedení díla, především pak:
- umožnit Zhotoviteli provést zaměření skutečného stavu otvorů v termínu dle požadavku Zhotovitele,
 - umožnit Zhotoviteli provést demontáž a montáž předmětných výrobků, tzn. zejména zabezpečit dostatečný přístup k místu výměny otvorových výplní (odsunutí nábytku apod.),
 - být přítomen v místě plnění při předání a převzetí díla,
 - zabezpečit podlahy a vybavení objektu proti mechanickému poškození a prachu (dostatečné zakrytí, případně odklizení vybavení objektu z blízkosti provádění díla). Objednatel prohlašuje, že byl seznámen se skutečností, že zednické zapravení, nebo jiné zakrytí folií utěšňujících připojovací spáry, které není předmětem dodávky Zhotovitele, musí být provedeno do 3 měsíců od jejich instalace z důvodu jejich ochrany před degradací vlivem UV záření.
- 5.2 Objednatel je povinen při převzetí díla provést jeho kontrolu za účelem zjištění zjevných vad.

- 5.3 Objednatel je povinen řídit se pokyny dle Návodů pro obsluhu a údržbu. Pokud Objednatel není konečným spotřebitelem, zavazuje se Objednatel tyto materiály předat konečnému spotřebiteli.
- 5.4 Objednatel je povinen stav díla vyznačit v Zápise o předání a převzetí (předávací protokol) a taktéž potvrdit převzetí provedeného díla.
- 5.5 Objednatel je oprávněn žádat bezplatně odstranění vad díla, na které se vztahuje záruka a které zjistí a řádně bezodkladně uplatní v záruční době.
- 5.6 Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli bezplatně přístup k připojení do rozvodu el. sítě (230 V) v místě provádění díla a volný a bezpečný přístup k místu montáže, dále pak ochranu věcí v blízkosti místa montáže proti poškození v důsledku provádění díla, pokud tyto věci nebudou vyklizeny.
- 5.7 Objednatel se zavazuje projednat provádění díla s dotčenými orgány státní správy a obstarat případná povolení potřebná k provedení díla. Objednatel odpovídá za to, že realizace stavby probíhá v souladu se stavebními předpisy. Za škodu, která by, v důsledku toho, že stavba je realizována v rozporu s uvedenými předpisy mohla vzniknout Zhotoviteli, odpovídá Objednatel v celém rozsahu.
- 5.8 V případě odstoupení Objednatele od Smlouvy je Objednatel povinen zaplatit Zhotoviteli tu část díla, kterou vzhledem k její povaze není možno vrátit Zhotoviteli, nebo tak lze učinit pouze za vynaložení nepřiměřeně vysokých nákladů (např. již namontovaná část díla, nebo výrobky zhotovené na míru, či objednávkou Objednatele).
- 5.9 Objednatel je srozuměn s tím, že při demontáži výplní stavebních otvorů bude poškozen parapet a ostění, že u špaletových oken vznikne větší stavební otvor, že zednické práce nejsou součástí montáže, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.

Článek VI

Předání a převzetí díla

- 6.1 Zhotovitel je oprávněn plnit předmět díla kdykoliv během lhůty, která je ve smlouvě určena, nebo podle Smlouvy určitelná.
- 6.2 O předání a převzetí díla sepíše Objednatel a Zhotovitel Zápis o předání a převzetí (předávací protokol).
- 6.3 Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli k předání zboží, služeb nebo díla veškerou potřebnou součinnost. Zejména je povinen zajistit v den předání přítomnost oprávněné osoby, prostor pro uskladnění výrobku a podpis předávacího protokolu a dodacího listu. V případě, že Objednatel neposkytne Zhotoviteli potřebnou součinnost k předání předmětu objednávky, není Zhotovitel v prodlení s předáním.
- 6.4 Objednatel souhlasí s převzetím díla, které vykazuje drobné vady a nedodělky nebránící v užívání díla. V takovém případě se tyto vady a nedodělky uvedou do předávacího protokolu. Zhotovitel je povinen odstranit vady a nedodělky do 30 dnů od podpisu předávacího protokolu, pokud nebude oběma stranami sjednán jiný termín. Případné vady nebo nedodělky nezakládají právo Objednatele vrátit a neuhradit fakturu, kterou Zhotovitel vyúčtoval svou odměnu za dílo, a Objednatel je povinen takto vyúčtovanou odměnu uhradit.
- 6.5 Objednavatel je povinen provést včasné rozbalení strečové fólie a sundání pásek, případně i vlepových distančních podkladů.
- 6.6 Ochranné fólie na hliníkových a plastových prvcích slouží pouze k ochraně materiálu při výrobě a následně při přepravě na stavbu a na montáž. Zhotovitel doporučuje fólie ihned po montáži odstranit, a to také Zhotovitel realizuje. V případě ponechání fólie na proflech je nutné, aby ji Objednatel nejdéle do 2. – 3. měsíce po obsazení prvků odstranil. Po této době vlivem UV záření hrozí zatavení fólie či lepidla do profilu. Pokud Objednatel požádá Zhotovitele o to, aby fólie nebyla odstraněna ihned po montáži, přebírá tímto veškerou zodpovědnost za sundání fólií a případných defektů Objednatel.

Článek VII

Vady díla a reklamace

- 7.1 Dílo má vadu, neodpovídá-li uzavřené smlouvě.
- 7.2 Záruka na dílo Zhotovitel poskytne Objednateli pouze tehdy, pokud tak smluvní strany výslovně písemně ujednaly ve Smlouvě o dílo, nebo pokud Zhotovitel vystavil ve prospěch Objednatele záruční list. Taková záruka potom zahrnuje pouze výrobky dodané Zhotovitelem a použité při zhotovení díla a dále montáž těchto výrobků a dodávek, pokud je provedl Zhotovitel, popř. jeho subdodavatel (montážní firma, kterou Zhotovitel pověřil k montáži konkrétního díla).
- 7.3 V případě, že byla ujednána, běží záruka ode dne předání díla Objednateli, nebo ode dne, kdy Objednateli vznikla povinnost dílo převzít a Objednatel dílo v rozporu se Smlouvou nepřevzal.
- 7.4 Konkrétní podmínky uplatňování vad díla jsou stanoveny v **Reklamačním řádu společnosti KALIBRA NOVA, s.r.o. (dále jen „Reklamační řád“)**, jehož platné znění je publikováno na webových stránkách Zhotovitele (www.kalibra.cz) a je k dispozici na všech provozovněch Zhotovitele v tištěné podobě. Objednatel byl před uzavřením smlouvy, popřípadě před objednáním zboží, seznámen s Reklamačním řádem a s jeho zněním je srozuměn. Za seznámení se s Reklamačním řádem se považuje i jeho doručení Objednateli elektronickými prostředky, jeho zveřejnění v místě prodeje zboží přístupném Objednateli při jeho objednání, nebo převzetí, jakož i jeho zveřejnění na internetových stránkách Zhotovitele

- (www.kalibra.cz). Uzavřením Smlouvy o dílo, resp. Kupní smlouvy, popř. odběrem zboží, Objednatel souhlasí se zněním aktuálně platného Reklamačního řádu.
- 7.5 Zhotovitel odpovídá pouze za vady, které má dílo při přechodu nebezpečí škody na Objednatele. Objednatel má povinnost realizovat prohlídku díla ihned po předání díla tak, aby odhalil veškeré případné zjevné vady díla. Neoznámí-li Objednatel veškeré případné vady díla řádně po provedení této prohlídky, ztrácí nárok na veškerá práva z odpovědnosti za vady. Pokud si Objednatel ponechá stávající parapety, bere na sebe veškerá rizika zatékání do budovy. Zhotovitel neodpovídá za těsnost spoje mezi montovaným výrobkem Zhotovitele a původním parapetem. Případnou skrytou vadu díla musí Objednatel oznámit Zhotoviteli bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při vynaložení dostatečné péče zjistit, nikoliv však později než do dvou let ode dne předání díla.
- 7.6 Objednatel, nebo jeho zástupce, nebo jím pověřená osoba je povinna si výrobky, provedení díla a případně další poskytnuté služby prohlédnout, zkontrolovat množství, jakost a ihned oznámit Zhotoviteli zjevné vady. Zhotovitel neodpovídá za vady, které mohly být zjištěny Objednatelem již při převzetí díla.
- 7.7 Nedodržáním podmínek a pokynů vydaných Zhotovitelem pro přepravu, skladování, instalaci, údržbu a užívání ztrácí Objednatel, nebo oprávněný vlastník nárok na práva vyplývající ze záruky v souladu s ustanovením tohoto článku VOP.
- 7.8 V případě, že Zhotovitel neprovádí montáž výrobků, odpovídá pouze za vady jím dodaných výrobků. Za funkčnost po zabudování a seřízení výrobků, stejně jako za kvalitu provedené montáže, zodpovídá subjekt, který provádí montáž. Zhotovitel rovněž neodpovídá za poškození způsobené nesprávnou přepravou (pokud ji nezajišťuje sám), nebo nedostatečnou pozorností věnovanou instrukcím a doporučením výrobce.
- 7.9 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 Objednateli místo výměny prvku poskytnuta přiměřená sleva z ceny díla.
- 7.10 Jakékoliv zásahy neautorizované osoby, takové zásahy, které mají charakter opravy, nebo úpravy předmětu dodání, vedou k okamžitému ukončení případné záruky. Běžnou údržbu předmětu koupě je možné provádět ze strany Objednatele pouze v rozsahu, v jakém byl Zhotovitelem k tomuto účelu zaškolen.
- 7.11 Objednatel rovněž ztrácí nárok na jakákoli práva ze záruky při jakémkoliv cizím zásahu (tj. mimo pracovníků společnosti Zhotovitele) do konstrukce výrobku Zhotovitele (např. instalace rolet, žaluzií, navrtání otvorů apod.) a Objednatel se vystavuje nebezpečí znehodnocení výrobku.
- 7.12 Zhotovitel odpovídá za škodu způsobenou výrobkem pouze tehdy, když Objednatel s výrobkem prokazatelně nakládal v souladu s návodem k použití, v souladu s řádnou péčí a opatrností a v souladu s případným jiným poučením obdrženým od Zhotovitele.
- 7.13 V případě, že je předmětem díla dodávka požárně bezpečnostních zařízení, platí následující: Zhotovitel není povinen provádět revize či kontroly provozuschopnosti požárně bezpečnostních zařízení (dále jen „PBZ“) ve smyslu zákona č. 133/1985 Sb., v platném znění, a dalších příslušných právních předpisů. Pravidelné kontroly provozuschopnosti PBZ zajišťuje výlučně provozovatel PBZ, a to na své náklady a odpovědnost.

Část C

Obchodní podmínky kupní smlouvy

Článek VIII

Úvodní ustanovení

- 8.1 Předmětem těchto Všeobecných obchodních podmínek je rovněž úprava smluvních podmínek, závazků a právních vztahů Prodávajícího a Kupujícího, zejména v režimu Rámcové smlouvy o spolupráci, kupní smlouvy na dodávky zboží, jakož i na jiné kupní smlouvy, jejichž předmětem bude dodávka zboží Prodávajícího Kupujícímu.
- 8.2 Podle těchto Všeobecných obchodních podmínek bude dále Prodávající dodávat Kupujícímu na základě objednávek Kupujícího zboží ze sortimentu Prodávajícího, které bude specifikováno vždy jednotlivými objednávkami a požadavky Kupujícího (dále jen „Zboží“). Předmětem kupní smlouvy uzavřené mezi Prodávajícím a Kupujícím je závazek Prodávajícího převést na Kupujícího vlastnické právo k tomuto Zboží, jakož i závazek Kupujícího uhradit Prodávajícímu za dodané zboží sjednanou kupní cenu.
- 8.3 Práva a povinnosti smluvních stran z takto do budoucna všech uzavřených rámcových smluv a dalších kupních smluv se budou řídit ustanoveními těchto Všeobecných obchodních podmínek, pokud ustanovení rámcové smlouvy a dalších kupních smluv neupravují jinak, a podpůrně pak zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník.

Článek IX

Uzavření kupní smlouvy

- 9.1 Uzavřením kupní smlouvy vznikají Prodávajícímu a Kupujícímu práva a povinnosti plynoucí z daného smluvního vztahu.
- 9.2 K uzavření kupní smlouvy mezi Prodávajícím a Kupujícím dochází v okamžiku:

- a) podpisu kupní smlouvy,
b) objednáním zboží Kupujícím a potvrzením objednávky Prodávajícím,
c) převzetím objednaného zboží Kupujícím při přímé dodávce bez předchozího sjednání kupní smlouvy,
d) nebo potvrzením cenové nabídky Prodávajícího Kupujícím.
- 9.3 Veškeré úkony za Kupujícího, vyjma převzetí zboží, může u Prodávajícího vykonávat statutární orgán Kupujícího. Ostatní osoby zastupující Kupujícího se musí prokázat zmocněním od statutárního orgánu, nebo prokuristy Kupujícího. Zmocnění může statutární orgán vydat na jednorázový nákup, nebo s neomezenou časovou platností. Zmocnění vydané Kupujícím musí obsahovat obchodní jméno Kupujícího, sídlo, IČ, jméno a datum narození zmocněné osoby, nebo Kupující uvede v příloze kupní smlouvy seznam oprávněných osob k nákupu zboží a služeb u Prodávajícího. Změny v seznamu oprávněných osob může provádět statutární orgán Kupujícího výlučně písemně, a to doporučenou poštou, faxem, osobně nebo emailem a Prodávající si vyhrazuje tyto skutečnosti telefonicky, či jiným způsobem ověřit.
- 9.4 Převzetí zboží může za Kupujícího provést také jeho zaměstnanec, subdodavatel (sub zhotovitel), nebo jiná osoba, pokud je Prodávající vzhledem k okolnostem v dobré víře, že tato osoba může dodávku převzít, nebo pokud v souladu se smlouvou dopraví Prodávající dodávku do místa plnění a v tomto místě plnění není přítomen (nebo není k zastížení) žádný oprávněný zástupce Kupujícího dle odstavce 9.3 a Kupující zároveň věděl nebo mohl vědět, že Prodávající v tento den uskutečnil dodávku zboží. V takovém případě Prodávající dle vlastního uvážení rozhodne, zda zboží předá Kupujícímu prostřednictvím jiné osoby, než osobě oprávněné dle odstavce 9.3 VOP, nebo zda se v tento den dodání zboží neuskuteční a Kupující ponese svým nákladem veškeré tímto vzniklé škody (vícenáklady za dopravu, nákladu a vykládku zboží, nebezpečí poškození zboží apod.). Veškerá rizika vzniklá z tohoto rozhodnutí nesou Kupující.
- 9.5 Převzetí dodávky osobou, která k tomu podle Kupujícího nebyla oprávněna, musí být Kupujícím namítáno ihned poté, kdy se o této skutečnosti dověděl, nebo mohl dovědět při vynaložení obvyklé péče, kterou lze v takových případech rozumně požadovat; tímto nejsou dotčeny účinky odstavce 9.4. Pojmem „ihned“ se v tomto případě chápe 24 hodin od zjištění této skutečnosti. Nebude-li tato lhůta dodržena, pak platí, že dodávka byla řádně uskutečněna a předána.

Článek X

Místo a termín dodání zboží

- 10.1 Pokud se smluvní strany nedohodnou o konkrétních jednotlivých právech a povinnostech pro dodání zboží jinak, platí pro dodání zboží Kupujícímu následující preferovaný způsob dodání zboží: INCOTERMS 2000 – EXW.
- 10.2 Zboží musí být Prodávajícím Kupujícímu dodáno, nebo připraveno k dodání v termínu sjednaném v kupní smlouvě. Není-li termín sjednán, pak ve lhůtě obvyklé pro splnění dodávky daného typu.
- 10.3 Kupující se zavazuje poskytnout Prodávajícímu k předání zboží veškerou potřebnou součinnost. Zejména je povinen zajistit v den předání přítomnost oprávněné osoby, prostor pro uskladnění zboží a podpis předávacího protokolu a dodacího listu. V případě, že Kupující neposkytne Prodávajícímu potřebnou součinnost k předání předmětu objednávky, není Prodávající v prodlení s předáním zboží.
- 10.4 Sjednaný termín pro dodání zboží se prodlužuje o dobu, v níž Prodávající není schopen plnit své povinnosti ze smlouvy, resp. zboží dodat, v důsledku nepředvídatelné a nepřekonatelné vnější události (vyšší moc). S ohledem na tyto události vyšší moci tak současně Prodávající není povinen hradit jakékoliv odškodnění, náklady, smluvní pokuty či jiné penále či škody způsobené v důsledku prodloužení termínu plnění. Událostmi vyšší moci se rozumí zejména válečný konflikt, teroristický čin, živelní pohromy, nepokoje, nedostatek surovin či jiných vstupů, narušení činnosti dodavatelů Prodávajícího, konání nebo opomenutí vlády, šíření nakažlivé nemoci a jiné obdobné události mimo kontrolu Prodávajícího. Za událost vyšší moci se považuje také epidemie (včetně epidemie onemocnění COVID-19) a s ní související opatření orgánů veřejné moci za účelem omezení šíření epidemie, kterými jsou zejména karanténa, omezení cestování, narušení dopravy apod.
- 10.5 Místem dodání je provozovna Prodávajícího na adrese Otovice, Hroznětínská 183, není-li smlouvou sjednáno jinak.
- 10.6 Okamžikem přechodu nebezpečí škody na věci vzniká Prodávajícímu nárok na zaplacení celé kupní ceny, nevzniklo-li toto právo v souladu se smlouvou již dříve.

Článek XI

Kupní cena

- 11.1 Kupující je povinen zaplatit Prodávajícímu za zboží sjednanou cenu. Není-li kupní cena ve smlouvě výslovně sjednána, je touto cenou částka stanovena podle ceníku Prodávajícího platného v den objednání zboží, a to jako násobek jednotkové ceny zboží a množství dodaného zboží.
- 11.2 Kupní cena zboží bude Kupujícímu vyúčtována fakturou a Kupujícím bude uhrzena Prodávajícímu nejpozději ke dni její splatnosti. Splátnost faktur je sjednána v rámcové, nebo kupní smlouvě.
- 11.3 V případě prodlení Kupujícího s úhradou kupní ceny zboží je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení. Od prvního dne, v němž prodlení Kupujícího

přesáhne dobu dvou měsíců, se smluvní pokuta zvyšuje na 0,3 % z dlužné částky za každý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty podle tohoto odstavce není dotčeno právo Prodávajícího domáhat se náhrady škody, nebo jiných práv vzniklých dle těchto VOP, ze smlouvy nebo ze zákona, jež mohou být uplatňovány samostatně a v rozsahu, v jakém převyšují smluvní pokutu. Strany vylučují aplikaci ustanovení § 2050 Občanského zákoníku. Kupující se tímto vzdává práva na snížení smluvních pokut splatných podle těchto VOP nebo podle smlouvy. V důsledku vyloučení ustanovení § 1805 Občanského zákoníku je Prodávající oprávněn vyžadovat úhradu celé částky úroků z prodlení bez ohledu na skutečnost, že převyšují částku jistiny dluhu.

11.4 V případě prodlení Kupujícího se zaplacením zálohy se lhůty pro dodání zboží Prodávajícím prodlužuje o dobu prodlení úhrady zálohy, či zálohové faktury. Při prodlení delším jak 30 dnů je Prodávající oprávněn od smluvního vztahu odstoupit.

11.5 Dojde-li po uzavření kupní smlouvy ke změně okolností tak podstatné, že změna založí zvláště hrubý nepoměr v právech a povinnostech Prodávajícího a Kupujícího znevýhodněním Prodávajícího neúměrným zvýšením nákladů na jeho plnění (tj. zejména zvýšení cen vstupů potřebných k výrobě a dodání zboží o více než 20 %), má Prodávající právo domáhat se vůči Kupujícímu obnovení jednání o kupní smlouvě. Návrh na přiměřenou změnu kupní smlouvy předloží Prodávající k vyjádření Kupujícímu, který je povinen se k tomuto návrhu vyjádřit do 10 pracovních dnů ode dne obdržení návrhu Prodávajícího. O dobu jednání stran o změně kupní smlouvy se prodlužuje termín plnění Prodávajícího. V případě, že se Prodávající a Kupující nedohodnou na přiměřené změně kupní smlouvy do jednoho měsíce ode dne, kdy Prodávající předložil Kupujícímu návrh na změnu kupní smlouvy, je Prodávající oprávněn obrátit se na soud s návrhem na obnovení rovnováhy práv a povinností stran ve smyslu § 1766 občanského zákoníku (kdy o dobu trvání soudního řízení se prodlužuje termín pro dodání zboží Kupujícímu), nebo od kupní smlouvy odstoupit s tím, že v takovém případě není povinen k úhradě jakýchkoli odškodnění, nákladů, smluvních pokut či jiných penále či škod, které vznikly či mohly vzniknout v důsledku odstoupení od smlouvy.

Článek XII

Přechod vlastnického práva

- 12.1 Vlastnictví ke zcela zaplacenému zboží přechází na Kupujícího okamžikem předání zboží. Je-li Kupujícímu předáváno Prodávajícím zboží, které nebylo dosud zcela uhrazeno, dohodly se smluvní strany na výhradě vlastnického práva ke zboží tak, že Kupující nabude vlastnického práva k předmětu dodání až okamžikem úplného zaplacení kupní ceny.
- 12.2 Není-li v těchto VOP nebo smlouvou sjednáno jinak, dochází k přechodu nebezpečí škody na věci na Kupujícího okamžikem vyplývajícím z obecně závazných právních předpisů. Od okamžiku protokolárního soudání, popřípadě ode dne, kdy Kupující odmítne poskytnout potřebnou součinnost k předání předmětu dodávky, se Kupující zavazuje hradit náklady spojené s užíváním tohoto předmětu dodání.

Článek XIII

Vady zboží a reklamacie

- 13.1 Záruku za jakost dodaného zboží Prodávající poskytne Kupujícímu pouze tehdy, pokud si tak smluvní strany výslovně písemně ujednaly v kupní smlouvě, nebo pokud Prodávající vystavil ve prospěch Kupujícího záruční list. Taková záruka potom zahrnuje pouze výrobky dodané Prodávajícím. Záruka běží ode dne převzetí zboží Kupujícím, a to v rozsahu dle ujednání čl. VII. těchto obchodních podmínek vztahujících se na Smlouvu o dílo. Prodávající nenese odpovědnost za vady výrobku způsobené vadnou montáží. Za funkčnost po zabudování a seřízení oken, stejně jako za kvalitu provedené montáže, zodpovídá subjekt, který provádí montáž.
- 13.2 Konkrétní podmínky uplatňování vad z vadného plnění jsou stanoveny v **Reklamačním řádu společnosti KALIBRA NOVA, s.r.o. (dále jen „Reklamační řád“)**, jehož platné znění je publikováno na webových stránkách Prodávajícího (www.kalibra.cz) a je k dispozici na všech provozovněch Prodávajícího v tištěné podobě. Uzavřením Kupní smlouvy, popř. odběrem zboží, Kupující souhlasí se zněním aktuálně platného Reklamačního řádu.
- 13.3 Prodávající odpovídá pouze za takové vady zboží, které mělo zboží v okamžiku, kdy přešlo nebezpečí škody na zboží na Kupujícího ve smyslu těchto Podmínek, a to i tehdy, stane-li se vada zjevnou až po této době.
- 13.4 Prodávající odpovídá za škodu způsobenou výrobkem pouze tehdy, když Kupující s výrobkem prokazatelně nakládal v souladu s návodem k použití, v souladu s řádnou péčí a opatrností a v souladu s případným jiným poučením obdrženým od Prodávajícího.
- 13.5 V případě, že je předmětem kupní smlouvy dodávka požárně bezpečnostních zařízení, platí následující: Prodávající není povinen provádět revize či kontroly provozuschopnosti požárně bezpečnostních zařízení (dále jen „PBZ“) ve smyslu zákona č. 133/1985 Sb., v platném znění, a dalších příslušných právních předpisů. Pravidelné kontroly provozuschopnosti PBZ zajišťuje výlučně provozovatel PBZ, a to na své náklady a odpovědnost.

Část D

Ostatní a společná ujednání

Článek XIV

Závěrečná ujednání

- 14.1 Objednatel byl Zhotovitelem informován o nutnosti utěsnění připojovací spáry dle ČSN 746077 a ČSN 730540-2 aplikací parotěsných a par propustných pásek (dále jen "Utěsnění"), a to včetně možných problémů vzniklých při absenci Utěsnění. Pokud nebude aplikováno Utěsnění, připojovací spára nebude vzduchotěsná a parotěsná uzavřena, čímž vzniká riziko:
- tepelného mostu a následně kondenzace vodní páry (ve zvláště chladných podmínkách až k námraze) na povrchu okna i přilehlém ostění. Důsledkem je vznik mokřých skvrn a růst plísní,
 - akustického mostu, a tím zhoršení útlumu hluku zabudované otvorové výplně,
 - migrace studeného vzduchu připojovací spárou s následným mylným pocitem infiltrace funkční spárou okna (spára mezi rámem a křídlem).
- V případě, že předmětem dodávky Zhotovitele není dodání nebo montáž parotěsných a par propustných pásek, nebo jiné řešení utěsnění, je tomu tak výlučně na výslovnou žádost Objednatele a Zhotovitel neodpovídá za škody tím vzniklé. V případě, že Objednatel aplikaci Utěsnění odmítá, bere na vědomí, že případně poskytnutá záruka se nevztahuje na vady vzniklé vlivem absence Utěsnění.
- 14.2 Objednatel byl seznámen, že součinitel prostupu tepla U_w okna se vložením jednoduché meziskelní příčky do skla snižuje a tuto skutečnost bere na vědomí.
- 14.3 Bez ohledu na to, zda dojde k uzavření smlouvy, či nikoliv, strana, která během jednání získá od druhé strany obchodní informace, je povinna zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které jsou předmětem obchodního tajemství Zhotovitele a o informacích obchodního, ekonomického, finančního a personálního charakteru. Povinnost mlčenlivosti se rovněž vztahuje na podmínky odměny Zhotovitele. Tato povinnost platí i po skončení platnosti smlouvy. Objednatel se může od této povinnosti odchýlit pouze v případě, že tak stanoví obecně závazný právní předpis, nebo na základě předchozího písemného souhlasu Zhotovitele.
- 14.4 Zhotovitel je oprávněn použít osobní údaje pro své interní potřeby, tj. vedení zákaznické databáze a pro plnění povinností ze smluv a ze zákona vždy v souladu s obecně závaznými předpisy stanovujícími práva a povinnosti v oblasti zpracování osobních údajů.
- 14.5 Zhotovitel je oprávněn splnit povinnosti, ke kterým se zavázal ve Smlouvě odkazující na tyto Podmínky rovněž prostřednictvím třetích osob a subdodavatelů.
- 14.6 Objednatel, resp. Kupující, je povinen mít zajištěny finanční prostředky k úhradě ceny díla, resp. kupní ceny, a prohlašuje, že na něj nebyl podán návrh na zahájení insolvenčního řízení a jeho finanční situace nenavědčuje tomu, že by takovýto návrh na něj mohl být podán.
- 14.7 Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 27.06.2022.
- 14.8 Práva a povinnosti Smlouvou o dílo, Kupní smlouvou či Objednávkou neupravená se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění platném ke dni uzavření smlouvy, či objednávky.
- 14.9 Objednatel, resp. Kupující, je povinen umožnit Zhotoviteli bezplatné umístění informační plachty s logem Zhotovitele a s informací, že dílo provádí Zhotovitel. Objednatel je dále povinen umožnit využití jeho díla jako díla referenčního (prostřednictvím pořízené fotografie) a použitím této reference při prezentaci Zhotovitele pro interní (školení, prezentace) i externí účely (tiskové materiály, reklamní materiály, využití v médiích atd.), a to včetně popisu této reference a uvedení města, kde se nachází. Zveřejnit případné další kontakty u referenční stavby (přesná adresa, jméno, telefon aj.) je Zhotovitel oprávněn pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 14.10 Prodávající není povinen nahradit Kupujícímu jakékoli nepřímé škody, které utrpí Kupující v důsledku případného porušení povinností Prodávajícího; těmito nepřímými škodami se rozumí zejména ušlý zisk, ztráta klientů, ztráta objednávek, jakékoliv narušení obchodní či jiné činnosti Kupujícího a smluvní pokuty či jiné sankce, k jejichž úhradě třetí osobě vznikne Kupujícímu povinnost.
- 14.11 Souhrn výše náhrady škody, smluvních pokut, úroků z prodlení či jiných sankcí a kompenzací, k jejichž úhradě může vzniknout Prodávajícímu povinnost v souvislosti s uzavřenou kupní smlouvou, nemůže přesáhnout 20 % celkové kupní ceny bez DPH sjednané v příslušné kupní smlouvě; částky nad rámec této hodnoty není Prodávající povinen hradit.
- 14.12 Pro případ, že Objednatel je vůči Zhotoviteli v postavení spotřebitele, smluvní strany prohlašují, že takový Objednatel byl Zhotovitelem řádně seznámen s právy a povinnostmi, které pro spotřebitele vyplývají z ustanovení § 1810 – 1867 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a spotřebitel bere tato svá práva a povinnosti na vědomí. Současně takový Objednatel, jenž má postavení spotřebitele, potvrzuje, že byl Zhotovitelem jasně a srozumitelně seznámen s tím, že v případě sporu mezi smluvními stranami má spotřebitel možnost využít mimosoudního řešení takového sporu. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je věcně příslušný pro oblast sporů mezi spotřebitelem a Zhotovitelem (na základě zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů) je Česká obchodní inspekce, IČ: 00020869, se sídlem: Praha 2, Štěpánská 567/15, PSČ: 120 00. Internetová stránka tohoto pověřeného subjektu je: www.coi.cz.

Reklamační řád obchodní společnosti KALIBRA NOVA, s.r.o.

Článek I

Úvodní ustanovení

- 1.1 Tímto Reklamačním řádem (dále také jako „Řád“) se řídí práva a povinnosti objednatele, resp. kupujícího (dále také jako „Odběratel“ či „Zákazník“) při uplatňování reklamací 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.
- 1.2 Dodavatelem je společnost KALIBRA NOVA, s.r.o., se sídlem: Otovice, Hroznětínská 183, PSČ: 360 01, IČ: 25223798, společnost zapsaná v obchodním rejstříku, vedeným Krajským soudem v Plzni oddíl C, vložka 10208 (dále také jako „Dodavatel“ či „Zhotovitel“).
- 1.3 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 uzavřena smlouva o dílo či kupní smlouva.
- 1.4 Tento Reklamační řád je v plném znění publikován na webových stránkách Dodavatele (www.kalibra.cz). Dále je tento Reklamační řád v tištěné podobě součástí Smlouvy o dílo, Kupní smlouvy, nebo Smlouvy o spolupráci.
- 1.5 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.
- 1.6 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.
- 1.7 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 následně vadě výrobku.

Článek II

Podmínky reklamací

- 2.1 Každá reklamací 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 Zákazník mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let od odevzdání věci, nebo díla.
- 2.2 Jestliže Odběratel neuplatní řádné reklamaci podle výše uvedených podmínek a ve stanoveném termínu, má Dodavatel právo reklamaci neuznat jako oprávněnou.
- 2.3 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.
- 2.4 V případě, že Zákazníkem reklamovaná vada není uznána jako vada oprávněná, je Dodavatel oprávněn požadovat od Zákazníka úhradu veškerých vynaložených nákladů spojených s vyřizováním reklamací (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.
- 2.5 Při jakémkoliv cizím zásahu (tj. mimo pracovníků Dodavatele) do konstrukce výrobku Dodavatele (např. instalace rolet, žaluzií, navrtání otvorů apod.) pozbývá platnost případná samostatně vystavená záruka v plném rozsahu a Zákazník se vystavuje nebezpečí znehodnocení výrobku.
- 2.6 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

- 3.1 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.
- 3.2 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.
- 3.3 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.
- 3.4 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/zbožím volně nakládat. Do záruční doby se nepočítá doba ode dne přijetí reklamací Dodavatelem do doby, kdy reklamovaná vada byla Dodavatelem, nebo jím pověřenou osobou odstraněna.
- 3.5 Standardní doba pro vyřízení reklamací činí 30 dnů. Tato doba může být Dodavatelem jednostranně prodloužena, a to v případě výroby nových částí, či prvků v rámci reklamací, dodání nových dílů subdodavatelem, či v případě, kdy jiné důvody brání provedení vyřízení reklamací do 30 dnů od nahlášení (klimatické podmínky apod.). Prodloužení doby vyřízení reklamací bude Zákazníkovi oznámeno telefonicky, či emailem. Zákazník s tímto postupem souhlasí.

Článek IV

Odpovědnost za vady zboží, díla

- 4.1 Dodavatel především neodpovídá za vady díla a zboží zjištěné po předání díla či zboží způsobené:
 - a) mechanickým poškozením, neoborným 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, neobornou montáží díla, nebo zboží (neobornou 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 křidel 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.
- 4.2 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 obzvlášť vysokou tepelnou izolací se může krátkodobě tvořit rosa případně námraza na venkovní straně skla, což je známkou použití skel s velmi dobrými tepelnými 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 odchýlovat 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

4.3 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.

4.4 Nedodržení 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.

4.5 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.

4.6 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

5.1 Profily

a) Nelze reklamovat a za vadu se nepovažují vady způsobené z důvodu pozdě odstraněné ochranné folie, 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, křídla, jako jsou škrábance nebo povrchové nerovnosti,
- na vady (zejména škrábance a vrpy), kdy součet jejich délek na jednom prvku je menší než 100 mm a délka jedné je max. 30 mm.
- na průhyb dveřního křídla do 4 mm. Rozdíly teplot mohou způsobit prohýbání křídla tím může být ovlivněno správné fungování dveří.
- Při použití tmavých odstínů dveří s orientací na jihozápadní stranu bez využití dveřních přístřešků jako ochrany proti přímému slunci a nepoužití vícebodového zámku dveří.

5.2 Dřevěné výrobky

Vadami základajícími právo odběratele ze záruky či práva z vadného plnění jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání dřevěného profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Při kontrole vad povrchu je určující vizuální ohledání plochy s konečnou povrchovou úpravou ze vzdálenosti 3 m. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad, jejichž splnění a dodržení se zákazník může dovolat:

a) Dřevěné povrchy – Charakteristické znaky a vady

Název	Plocha náhledu (uvnitř a venku)	Hrana přesahu křídla a splepeného rámu	Obast drážky	Oblast zabudování Slepý rám
Stopy po broušení	v podélném a úhlopříčném směru nenápadně přípustné (posuzování ze vzdálenosti 1m)	přípustné	přípustné	přípustné
Podélné trhlinky	nesmí se po povrchové úpravě projevit. V zásadě musí být všechny trhlinky před povrchovou úpravou opraveny	nesmí se po povrchové úpravě projevit. V zásadě musí být všechny trhlinky před povrchovou úpravou opraveny	do max. šířky 0,5mm a max. délky 100mmpřípustné, max. 1ks na 1m boční délky	do max. šířky 0,5mm a max. délky 100mmpřípustné, max. 3ks na 1m boční délky
Příčné trhlinky	nepřípustné	nepřípustné	nepřípustné	nepřípustné
Roztříštění (vytržení)	nepřípustné	nepřípustné, musí být opraveny a pokryty povrchovou úpravou	Vytržení na hranách menší než 3mm s max. délkou 10mm, max. 3 ks na 1 m boční délky jsou přípustné	Vytržení na hranách menší než 10 mm s max. délkou 30mm, max. 3 ks na 1 m boční délky jsou přípustné. Kombinace jsou vyloučené.
Stopy po hoblování	nepřípustné (výjimky příslušnosti jako krycí lišty, příčky atd.)	menší než 2 mm přípustné, počet 3 ks na 1 m profilu křídla	přípustné	přípustné
Dřevěná vlákna	musí být úplně pokryté povrchovou úpravou	musí být úplně pokryté povrchovou úpravou	musí být úplně pokryté povrchovou úpravou	musí být úplně pokryté povrchovou úpravou
Stopy po kluhu	nepřípustné, na skližených spárách (spojení rámu 3 ks a 3 mm povolené)	nepřípustné, na skližených spárách (spojení rámu 3 ks a 3 mm povolené)	přípustné do plochy cca 0,5 cm2	přípustné
Čelní dřevo	je opatřené uzavíracím nátěrem, čímž jsou póry po provedení povrchové úpravy uzavřené a chráněné proti přímému působení povětrnostních vlivů.	je opatřené uzavíracím nátěrem, čímž jsou póry po provedení povrchové úpravy uzavřené.	je opatřené uzavíracím nátěrem, čímž jsou póry po provedení povrchové úpravy uzavřené a chráněné proti přímému působení povětrnostních vlivů	přípustné, musí však být přelakované
Spáry V	musí být úplně uzavřené	musí být úplně uzavřené	musí být úplně uzavřené	musí být úplně uzavřené
Otlačení	menší než 2 mm v průměru, max 3 ks na 1 boční délky jsou přípustné	menší než 2 mm v průměru, při zavěšeném křídle neviditelné, max 3 ks na 1 boční délky jsou přípustné	menší než 1 cm2, max. 3 ks na 1m délky přípustné	přípustné
Hrúbost	Lehké, nevýrazné hrúbosti jsou přípustné, celková plocha ne větší než 7 cm2 (prach ze stříkání)	Lehké hrúbosti jsou přípustné, povrch však nesmí být vláknit, aby při čištění nedošlo k poškození	Lehké hrúbosti jsou přípustné, povrch však nesmí být vláknit, aby při čištění nedošlo k poškození	přípustné
Průběh letokruhů	V důsledku hydrokopického chování dřeva nelze vykreslením reliéfním letokruhů dřeva zabránit a jsou tedy přípustné	V důsledku hydrokopického chování dřeva nelze vykreslením reliéfním letokruhů dřeva zabránit a jsou tedy přípustné	V důsledku hydrokopického chování dřeva nelze vykreslením reliéfním letokruhů dřeva zabránit a jsou tedy přípustné	V důsledku hydrokopického chování dřeva nelze vykreslením reliéfním letokruhů dřeva zabránit a jsou tedy přípustné
Škvrny základních nátěrů, stopy po stěkání	nepřípustné	nepřípustné	100 mm délky na 1 běžný metr délky přípustné	přípustné
Vměstky cizích těles Odstup po posouzení 0,4m	menší než 0,25 cm2 přípustné	menší než 0,5 cm2 přípustné	menší než 0,5 cm2 přípustné	přípustné
Znečištění (neodstranitelná)	nepřípustné	nepřípustné	3 ks na 1m délky menší než 1cm2 přípustné	přípustné
Místa po žravém hmyzu	nepřípustné	nepřípustné	nepřípustné	menší než 2mm v průměru přípustné, 3 ks na 1m délky
Výstup pryskyřice	v nepatrném rozsahu ve formě přípustné	v nepatrném rozsahu ve formě přípustné	v nepatrném rozsahu ve formě přípustné	přípustné
Oprava pomocí minimálních bodů	jeden minibod na 1 běžný metr délky je přípustný	jeden minibod na 1 běžný metr délky je přípustný	max. tři mini-body vedle sebe přípustné max. jedna řada (3ks) na 1,5 m běžné délky je přípustná	přípustné

b) Záruka se nevztahuje na prvky s hranou zaoblenou o poloměru menším než 2 mm

c) Záruka se nevztahuje Na horizontální plochy profilu, které vykazují sklon menší než 15 stupňů. V případě nižšího sklonu hrozí hromadění vody a tím poškození profilu

d) Za reklamovatelnou vadu u dřevěných profilů nelze považovat vady způsobené vzdušnou vlhkostí větší než 50 %, resp. vyšší vlhkostí ve dřevě než 18 %. V důsledku porušení této podmínky dochází ke kondenzaci vody na skle, kování a profilech, nabobtnání dřeva a můžou se objevit puchýře na laku. Zhotovitel neručí za jakékoliv poškození vzniklé v souvislosti s trvale vysokou vlhkostí nebo vlivem přímého styku výrobku (dřeva) se zemí, jejíž projevy mohou být zejména tyto: zamodrávání nebo změnění dřeva, napadení hnilobou, poškození povrchové úpravy.

e) Povolené vysprávkování dřevěných profilů určených k povrchové úpravě lazurovacími a krycími laky jsou: vyspráva lodičkou, tmelem.

f) Dřevo je nehomogenní materiál, rozdíly v barvě a struktuře na povrchu dřeva jsou přirozenými vlastnostmi dřeva, a proto nemohou být důvodem k reklamaci, stejně tak přirozené vady dřeva jako smolníky atd. Pokud se v průběhu záruční doby projeví, lze to považovat za vadu opravitelnou a výrobce si vyhrazuje právo tyto vady opravit. Za přípustnou vadu dřeva se

- povolují přirozené nerovnosti povrchu způsobené letokruhy (střídání tvrdého jarního a měkkého letního dřeva), a přípustnými suky.
- g) I stejný druh dřeviny má podle místa růstu, průběhu letorostů, směru řezu (a mnoha dalších faktorů) poměrně odlišné vlastnosti. Těmi důležitými jsou z hlediska barevného provedení hustota dřeva nebo podíl tvrdých a měkkých vláken. Rozdílná nasákavost dřeva způsobuje v konečném efektu barevné rozdíly, které výrobce nemůže při nejlepší vůli ovlivnit. Nejedná se tak o vadný způsob povrchové úpravy
- h) Odběratel bere na vědomí, že jemu předložený vzorník barev slouží k výběru odstínu lazury, avšak skutečný výsledný odstín lazury na dodaných výplních otvorů nemusí zcela přesně souhlasit s vybranou variantou. Změnám barevného odstínu lazurovacího systému na dřevě se vzhledem k působení povětrnosti nelze vyhnout. Metalické odstíny jsou vyloučeny ze záruky.
- i) Jako reklamaci nelze uznat barevnou rozdílnost nového a dřívě dodaného prvku. Lazura je vystavena ultrafialovému záření, které působí přes povrchovou úpravu až na lignin, který je součástí dřeva a vlivem UV záření tmavne.
- j) Jako reklamaci nelze uznat černé skvrny na dřevě, dojde-li ke kontaktu výrobku s vápnem nebo jinou stavební hmotou obsahující vápno.
- k) Za reklamovatelnou vadu nelze považovat viditelnost bezchybného délkového napojení dřeva. U napojení dřeva se připouští mírná nerovnost spoje oproti plochám jednotlivých dlů lamely. Nerovnost nesmí být hmatatelná, může však při pohledu ze stran, v místě spoje, způsobovat nepatrné zvlnění plochy.
- l) Povrchová úprava u tropické dřeviny meranti může obsahovat na povrchu drobné bublinky či kráterky, které vznikají při nástřiku či v průběhu dozrávání povrchové úpravy. Nemají vliv na kvalitu a životnost povrchové úpravy a jejich výskyt není důvodem k reklamaci. U tropických dřevin jsou přípustné otvory po napadení škůdce do průměru 2 mm, tento otvor vždy musí být ze strany dodavatele zapravený tmelem. U materiálu meranti je vstupní surovina v podobě lepených hranolů různobarevná. U světlých odstínů povrchové úpravy nelze zabezpečit barevné sladění.
- m) Při posuzování vad – prohnutí profilů v důsledku tepelné dilatace (roztáhnosti) je podstatné splnění požadavků na funkčnost v zavřeném stavu. Profily v bílém i barevném provedení mají poměrně velkou tepelnou roztáhnost a současně minimální tepelnou vodivost, takže v důsledku různé teploty na straně exteriéru a interiéru může nastat prodloužení, nebo smrštění profilu na příslušné straně výrobku, což se může projevit mírným prohnutím dovnitř nebo ven. Toto prohnutí, je přípustné, pokud deformace nezpůsobuje zhoršení těsnosti nebo funkce. Zpravidla plným uzavřením (uzamčením) výrobku se uvedou do činnosti všechny uzavírací body a prvek se vyrovná a těsní. Takovýto průhyb nelze považovat za reklamovatelnou vadu.
- n) Za reklamovatelnou vadu nelze považovat výron pryskyřice spolu s předčasným praskáním a odlupováním povrchové úpravy případně použití tmavých lazurovacích a krycích barevných odstínů.
- o) Horizontální plochy na spodním výlusu rámu a křídla musí být opláštěny hliníkovou okapničkou.
- p) Ze záruky jsou vyjmuty dřevěné okapničky a ozdobné prvky.
- q) Zabudování výrobků dle ČSN 74 6077

Maximálně přípustná odchylka rovinnosti profilu rámu (průhyb rámu vůči podélné ose) zabudovaného výrobku je 3 mm pro délku a šířku do 2 000 mm včetně a 5 mm pro délku a šířku nad 2 000 mm.

Tolerance se netýká průhybu profilů rámové konstrukce, který může vzniknout vlivem teplotní roztáhnosti profilů, pokud tento průhyb neovlivňuje funkčnost a trvanlivost výrobku
Maximální přípustná odchylka svislosti a vodorovnosti rámu zabudovaného výrobku je pro délku do 3 000 mm včetně 2 mm/m, maximálně však 3 mm.

U pásových oken, sestavených z jednotlivých rámu dilatačně spojených, se tolerance vztahují na jednotlivé rámy.

Maximálně přípustná tolerance pravouhlosti rámu (rozdíl délek úhlopříček) je 3 mm pro okna a dveře do šířky 1 500 mm a výšky 2 200 mm včetně a 5 mm pro okna a dveře šířky od 1 500 mm a výšky nad 2 200 mm a do 3 000 mm

Hlubka zabudování do ostění musí být minimálně 10 cm od líce fasády. V případě nedodržení musí být použité hliníkové profily pro opláštění vnější plochy výrobku.

5.3

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 zvyrazňují 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 lise, kde je tlak 3,5 barů,
 - izolační sklo s meziskelními mřížkami. Klepání mřížek při manipulaci s okny, dveřmi, nebo drncení 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. Odchylky 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 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 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 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 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).

- 5.4 Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží a rezonující meziskelní přičky. Sklo není ve své ploše homogenní materiál. Při orosení se rysují 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.
- 5.5 Dovolенý rozsah vad dle ČSN 701621na 1m2 skla je uveden v tabulce:

Bubliny a bodová poškození	uzavřené průhledné	do 0,6 mm bez omezení, nikoliv však ve sluchích
		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 sluchích
		do 50 mm - 7ks
		do 100 mm - 5ks
	Hrubé	nepovolují se

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

5.7 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.

5.8 Venkovní a vnitřní parapety

a) Nelze reklamovat a za vadu se nepovažuje:

- zanedbání údržby zboží,
- mechanické poškození pískem nebo jinými tvrdými nečistotami,
- vady způsobené vrupy ostrými předměty nebo nešetřeným 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 vrupy), 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).

5.9

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 $\Delta x = |x1-x2| \leq 10$ mm, kde $x1$ =délka žaluzie vpravo, $x2$ =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.

5.10

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.

5.10.1

Venkovní rolety:

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

5.11

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 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 ± 2 mm, výšuv ± 10 mm),
- odlišné odstíny látek a konstrukce u zakázek (objednávek zboží), které jsou vyráběny na dvě nebo více

Článek VI

Závěrečná ustanovení

- 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 (přivalový 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 nesnižují 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:

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.

i. Zvlnění

Může se objevit poblíž švů či uprostřed jednotlivých pruhů látky. Během užívání působí na potah různé síly, způsobené zdvojením masy 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.

ii. 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.

iii. 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 vyvššené.

5.12 Venkovní žaluzie

a) Lze reklamovat:

- nedoklápění lamel většíc, než je povolená tolerance výrobních rozměrů žaluzií,
- prodřený pásek, žebřík,
- rozměr žaluzie mimo výrobní rozměry žaluzií,

b) Záruka se nevztahuje:

- na vady zboží 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.

6.1 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 nezávislé 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.

6.2 Oprava nebo výměna se uskuteční v termínu dohodnutém se Zákazníkem, s přihlédnutím k výrobnímu a organizačnímu procesu Dodavatele.

6.3 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.

6.4 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.

6.5 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.

6.6 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.

6.7 Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 27.01.2023.

KALIBRA NOVA, s.r.o.

