

Reklamační řád a záruční podmínky společnosti OBSIDIAN a.s.

1. Tento reklamační řád a záruční podmínky upravují postup reklamace dodávek prosklených konstrukcí a jejich montáže (dále „dodávka“ nebo „dodávka skla“) společnosti OBSIDIAN a.s., IČ 27700526, se sídlem Napajedelská 220, 765 02 Otrokovice (dále také „dodavatel“) a poskytnutí záruky jejím zákazníkům a obchodním partnerům (dále „objednatel“).
2. Reklamační řád a záruční podmínky jsou v platném znění zveřejněny na webových stránkách dodavatele. Dodavatel je oprávněn reklamační řád a záruční podmínky průběžně novelizovat. Objednatel je povinen se před uzavřením smlouvy s platným zněním reklamačního řádu a záručních podmínek zveřejněným na webových stránkách dodavatele seznámit.
3. Záruční doba dodávky skla činí zpravidla **60 měsíců** od předání díla objednateli, není-li dohodnuto jinak. Dodavatel odpovídá za to, že jeho dodávka bude mít smlouvenou jakost a provedení, odpovídající účelu použití.
4. U dodávek skla, které podléhají režimu zákona č. 22/1997 Sb., uvede dodavatel ve smlouvě o dílo (popř. v technické dokumentaci nebo na faktuře), zda je na ně vydáno prohlášení o shodě dle požadavku tohoto zákona a jeho prováděcích předpisů.
5. Odpovědnost dodavatele za vady dodávky skla se řídí příslušnými ustanoveními právního řádu České republiky, a to zejména platnými a účinnými ustanoveními občanského zákoníku.
6. Nároky objednatele z vad dodávky skla lze v zásadě uplatnit podle toho, zda došlo k podstatnému či nepodstatnému porušení smlouvy. Pokud se jedná o odstranitelnou vadu, odstraní dodavatel vadu dodáním náhradní dodávky skla. Jde-li o neodstranitelnou vadu dodávky, kterou nelze odstranit dodáním náhradní dodávky skla, má objednatel právo na slevu z ceny dodávky, nebo je oprávněn od smlouvy odstoupit.
7. Objednatel je povinen dodávku ihned po jejím dodání prohlédnout s vynaložením odborné péče a oznámit dodavateli zjištěné **zjevné vady** dodávky. O zjištěných zjevných vadách dodávky je objednatel povinen provést zápis na dodacím listu. Dodavatel neodpovídá za zjevné vady dodávky, které mohly být zjištěny objednatelem při převzetí, pokud jejich existenci objednatel zápisem na dodacím listu neoznámil.
8. **Skryté vady** dodávky skla je objednatel povinen písemně oznámit dodavateli nejpozději do 3 dnů poté, co vady zjistil, nebo mohl zjistit s vynaložením odborné péče. Pokud objednatel prokazatelně neoznámí dodavateli výskyt vady dodávky skla během této lhůty, jeho právo z odpovědnosti za vady zaniká.
9. V případě výskytu vady dodávky skla, která může způsobit objednateli nebo třetím osobám majetkové škody nebo škody na zdraví, je objednatel povinen o této vadě dodavatele informovat ihned, a to současně telefonicky a písemnou formou. Dodavatel poté posoudí možná rizika a navrhne další postup. Pokud objednatel o hrozící škodě dodavatele uvedeným způsobem neinformuje, nese veškerá rizika vzniklé škody.
10. Reklamace dodávky skla musí obsahovat popis vady a specifikaci nároku, který objednatel vůči dodavateli uplatňuje. Objednatel je povinen provést fotodokumentaci reklamované vady (fotografii detailu vady a fotografii vady ze vzdálenosti 2 metrů) a tuto zaslat jako přílohu reklamace.
11. Reklamaci dodávky může objednatel uplatnit u dodavatele rovněž e-mailem nebo telefonicky. Za prokazatelné oznámení reklamace se však považuje pouze uplatnění formou doporučeného dopisu. Důkazní břemeno k prokázání termínu doručení a obsahu reklamace nese objednatel.
12. Dodavatel je povinen reagovat na uplatněnou reklamaci dodávky skla ze strany objednatele nejpozději do 7 dnů od oznámení reklamace, není-li dohodnuto jinak, a vyřídit reklamaci objednatele bez zbytečného odkladu. O průběhu a způsobu vyřízení reklamace dodavatel průběžně informuje objednatele a v písemném nebo e-mailovém vyjádření uvede, zda vady uznává či nikoli. V případě, že vadu není možné posoudit na základě zaslaných podkladů, vysílá dodavatel k objednateli technika, který vadu posoudí na místě samém. Pro posouzení oprávněnosti reklamace je v některých případech nezbytné, aby objednatel zajistil na pokyn dodavatele vyjmutí skla z rámu.

13. V případě vady, která brání bezpečnému užívání dodávky skla, demontuje zpravidla dodavatel poškozené sklo a nahradí ho sklem nově dodaným. Ve výjimečných případech dodávky drahých nebo těžko dostupných skel může dodavatel dočasně zakrýt stavební otvor OSB deskou.
14. V případě, že objednatel uplatňuje **estetické vady** dodávky skla, provede dodavatel prvotní posouzení reklamace podle zasláné fotodokumentace a popisu vady s tím, že při rozporu s uplatněnou reklamací a v případě, že uplatňovaná vada dodávky není zřejmá z poskytnuté fotodokumentace, dodavatel zpravidla vysílá k objednateli technika k posouzení souladu reklamované vady s příslušnou technickou normou. Pokud dojde k uznání reklamované estetické vady, nabídne dodavatel objednateli slevu z ceny dodávky, nebo výměnu dodávky skla. Pokud nedojde k uznání reklamované estetické vady, bude objednateli nabídnuto posouzení uplatnění vady dostupným soudním znalcem na náklady objednatele.
15. V případě odstranění vady části dodávky je dodavatel odpovědný za vady opravené nebo vyměněné části dodávky ve stejné záruční době a za stejných podmínek, které jsou platné pro původní dodávku skla. U zbylých neopravených či nevyměněných částí dodávky je možné záruční dobu prodloužit pouze o takovou dobu, která je rovna době, během které byla dodávka následkem vady mimo provoz.
16. Vadné části dodávky skla, které byly v rámci reklamace nahrazeny bezvadovými částmi, se stávají ke dni dodání nových bezvadových částí vlastnictvím dodavatele, a to v celém rozsahu výměny dodávky skla. Objednatel je povinen nahrazované vadné části dodávky skla předat dodavateli nerozbité v dále nepoškozeném stavu.
17. Je-li po přijetí reklamace reklamovaná dodávka skla, či její část, na žádost objednatele znovu dodána objednateli, potom je tato nově dodaná dodávka následně fakturována objednateli. V případě uznání oprávněnosti nároku objednatele vyplývajícího z reklamačního řízení jsou fakturované náklady objednateli hrazeny v plné výši hodnoty reklamované dodávky formou dobropisu (opravného daňového dokladu). V případě, že dodavatel neuzná oprávněnost nároku objednatele, uplatnění nároku na reklamaci se považuje za novou objednávku a dodání náhradní dodávky skla za její akceptaci.
18. Skladování skel - bezprostředně po ukončení přepravy a složení skel na místě určení je nutné uvolnit zajišťovací tyče stojanů a vázací pásy - izolační a jednoduchá skla musí být uskladněna v suchém prostředí, zajištěna proti přímému účinku povětrnostních vlivů - přímé sluneční záření, vysoká relativní vzdušná vlhkost, déšť, sníh, mráz - skla se skladují zásadně ve svislé poloze; stojany, případně jiné obaly, musí být umístěny na zpevněné vodorovné ploše bez nerovností, aby nedocházelo ke křížení podstavy stojanu (obalu) a tím přenášení pnutí do skla - skla je nutno chránit před náhlými změnami teploty - při skladování je třeba zamezit přímému kontaktu izolačních skel; mezi plochy se proto vkládají korkové proklady nebo jiný pružný materiál, proklady se umísťují v rozích (cca 50 mm od okrajů), u větších formátů se umísťují i uprostřed hran a ploch (cca 800 x 800 mm a více) - je potřeba dbát na to, aby všechny materiály, které přicházejí do styku se sklem a tmely izolačních skel, byly vůči sklu i tmelům inertní - při skladování speciálních skel (skla s vysokou energetickou absorpcí, drátosklo, ornamentní skla, ohýbaná skla) je nutné způsob uskladnění skla vždy konzultovat s jeho dodavatelem
19. Dodavatel nenese odpovědnost za běžné opotřebení dodávky skla a za vady způsobené nesprávnými informacemi a pokyny objednatele. Dodavatel je odpovědný pouze za vady dodávky, které vzniknou za podmínek běžného užívání a provozu a neodpovídá za vady vzniklé v důsledku zvláštního užívání a provozu objednatele. V pochybnostech je objednatel povinen prokázat, že o zvláštních podmínkách užívání nebo provozu dodávky dodavatele před uzavřením smlouvy informoval. Dodavatel nenese odpovědnost za vady dodávky, které jsou způsobeny nesprávnou manipulací nebo použitím, neodbornou montáží a chybnou údržbou či opravou provedenou objednatелеm, nebo jím provedenou úpravou dodávky bez písemného souhlasu dodavatele. Vadou dodávky skla ani zhoršením její jakosti není, a z odpovědnosti za vady a jakost jsou vyloučeny změny na jejím stavu nebo vlastnosti, pokud k nim došlo působením fyzikálních a jiných přírodních procesů a dále některé specifické vlastnosti výrobků uvedené níže. Dodavatel rovněž neodpovídá za vady dodávky, pokud byly způsobeny událostmi a okolnostmi, které nemohl dodavatel nijak ovlivnit, tj. vady dodávky způsobené tzv. vyšší mocí.
20. V případě odpovědnosti dodavatele za vady dodávky skla, nese dodavatel náklady vzniklé v souvislosti s odstraňováním vad dodávky skla, není-li dohodnuto jinak. To se týká rovněž účelně vynaložených nákladů spojených s posouzením uplatňované vady soudním znalcem podle bodu 14, které v případě uznání oprávněnosti reklamace následně refunduje dodavatel objednateli na základě jeho žá-

dosti. Pokud objednatel vytkne dodavateli vadu dodávky, která objektivně neexistuje, má dodavatel právo na náhradu nákladů vzniklých následkem bezdůvodného uplatnění vady.

21. Záruka dodavatele je objednateli poskytována při dodržení těchto záručních podmínek pro užívání dodaných exteriérových a interiérových skleněných prvků (izolační skla, světlíky, podlahy, zábradlí, dveře, obklady atp.) a bezpečnostních upozornění:

Nekalené sklo – (float, vrstvené nekalené sklo, Lacobel, zrcadla) Sklo by nemělo být vystavené tepelnému ani mechanickému namáhání. Obzvláště se musí zabránit vzniku tzv. teplotních šoků, které mohou způsobit prasknutí skleněné tabule. Případný rozdíl teplot v rámci jednoho kusu nekaleného skla by neměl překračovat hranici 20 stupňů Celsia.

Upozornění: V případě poškození nekaleného skla se toto rozpadne na velmi ostré skleněné „šavle“, které jsou zásadním zdrojem možného nebezpečí úrazu!!! Odstranění těchto skleněných střepů je možné pouze za použití osobních ochranných pracovních pomůcek!

Vrstvené nekalené sklo (VSG) – Sklo i po rozbití zůstane v celku a nehrozí tak bezprostřední nebezpečí úrazu. Výjimkou mohou být pochůzí skleněné prvky, u kterých je třeba v případě prasknutí (byť jednoho skla) okamžitě opustit skleněnou pochůzí plochu a bezodkladně kontaktovat dodavatele skla.

Kalené sklo (ESG) – Sklo vykazuje mnohonásobně vyšší odolnost vůči mechanickému i tepelnému namáhání. Tato odolnost je dána vytvořeným vnitřním pnutím při procesu kalení skla. Vnitřní pnutí může být nicméně poměrně snadno překonáno bodově. Z toho důvodu je nutné se vyvarovat možnému úderu do skla ostrým tvrdým předmětem. Kalené sklo se skrze vyšší tepelnou odolnost může vystavovat teplotní šokům, resp. rozdílům teplot v rámci jednoho kusu kaleného skla až do 40 stupňů Celsia. V případě poškození kaleného skla se toto rozpadne na velké množství malých neostrých střepů, u kterých však nehrozí bezprostřední ohrožení zdraví člověka.

U kaleného skla může v ojedinělých případech dojít k samovolnému rozpadu z důvodu přítomnosti molekuly NiS ve skle. Takovéto poškození nemůže být předmětem reklamace a společnost OBSIDIAN a.s. za něj nenese zodpovědnost. Jako prevence přítomnosti NiS ve skle se může na žádost zákazníka provést tzv. Heat Soak test, ten jde ovšem k tíži odběratele. Odběratel je na vhodnost použití HST testu vždy upozorněn v cenové nabídce.

Izolační zasklení – Zasklení vznikne složením dvou či více tabulí skla (viz výše popsané druhy: float, vrstvené, kalené) s distančními profily, přičemž dutina mezi skly je vyplněna inertním plynem. Bezpečnostní charakteristika izolačního zasklení vyplývá z použití jednotlivých typů skleněných tabulí (float, kalené, vrstvené sklo). Nad rámec výše uvedeného musí být dodrženo následující pravidla:

- ihned po složení expedičního stojanu z auta přepravce musejí být **uvolněny pásky** (resp. tyče) zajišťující stabilitu izolačních skel při přepravě, v opačném případě hrozí prasknutí skel
- v případě uskladnění skel pod otevřenou oblohou musejí být **skla přikryta plachtou** tak, aby bylo zabráněno vzniku teplotního šoku a prasknutí skel
- ihned po montáži **musejí být odstraněny veškeré nálepky a etikety z plochy skla**, které mohou způsobit koncentraci tepla na malé ploše s následným lomem skla
- izolační skla **nemohou být polepena či jinak dodatečně zabarvena**, v opačném případě hrozí místní teplotní rozdíly, což může vést k lomu skla (prevencí je použití skel kalených)
- svařování resp. broušení v oblastech okna vyžaduje **účinnou ochranu povrchu skla**
- je třeba dbát zvýšené opatrnosti při stavebních pracích v okolí osazeného zasklení, **chemikálie obsažené ve stavebních materiálech mohou způsobit poleptání skla**
- v případě potřeby dodatečného použití silikonu, barev, laků, rozpouštědel atd. v blízkosti skel je třeba, aby se odběratel obrátil na společnost OBSIDIAN a.s., která **prověří kompatibilitu** těchto přípravků s tmely použitými při výrobě izolačních skel, v opačném případě hrozí trvalé znehodnocení skel!
- skla musejí být pravidelně čistěna, pokud možno i během stavební fáze
- nejmenší přípustná vzdálenost izolačního zasklení od topných těles je 30 cm proti ploše skla za podmínky, že topné médium má maximální teplotu 65 stupňů Celsia a je umožněno vzduchu proudit po celé ploše skla
- u zasklení, zejména velkoformátového, je třeba dát pozor na **umístění tmavých předmětů v blízkosti zasklení (nábytek)**, které mohou zvýšit energetickou absorpci vnitřní tabule skla. To může způsobit lokální zvýšení teploty, vzniku rozdílu teplot ve skle a to může vést k prasknutí vnitřní tabule skla (prevencí je použití skel kalených).

Kování a rámové konstrukce – Veškeré zásahy do kování a rámových konstrukcí může provádět pouze dodavatel. Upozornění: Při neodborném zásahu, opravě či úpravě hrozí bezprostřední ohrožení na zdraví uživatele!!!

Údržba skleněných prvků – Čištění skleněných prvků musí být prováděno běžnými neagresivními typy čisticích prostředků, nikoliv však na bázi prášku či s obsahem abrasiva (ty by mohly trvale poškodit optickou kvalitu skla a povrch kování).

V případě jakýchkoliv nejasností ohledně užívání dodaného skla se, prosím, obraťte na dodavatele - společnost OBSIDIAN a.s.!