

# **Reklamační řád a záruční podmínky pro velkoodběratele izolačních skel společnosti OBSIDIAN a.s.**

1. Záruční podmínky.....	2
2. Reklamační podmínky .....	3
3. Podmínky užívání dodaných exteriérových a interiérových skleněných prvků .....	5

## 1. Záruční podmínky

- 1.1 Dodavatel zaručuje, že po dobu 60 měsíců (není-li dohodnuto jinak) od data výroby nenastane u izolačních skel žádná změna ve smlouvené jakosti a provedení, odpovídající účelu použití. Žádná viditelná změna v důsledku kondenzace či usazování prachu na plochách skel uvnitř izolační jednotky vyplývající ze závady v hermetickém těsnění a předpokladu, že budou izolační skla používána v běžných klimatických/stavebních podmínkách.

Tato záruka je platná za předpokladu, že:

- a) Izolační skla byla blíže specifikována (např. tloušťka skla), uskladněna, manipulována a instalována v souladu s předpisy či zásadami správné praxe platnými pro použití na konkrétním trhu (národní směrnice), jakož i s pokyny stanovenými v dokumentaci prodávajícím
- b) Izolační skla nebyla poškozena z důvodu nesprávné manipulace, umístění, instalace či poškozena nesprávnou údržbou a čištěním, které je v rozporu s našimi doporučeními, ani jinak upravována lámáním, řezáním nebo broušením hran nebo rohů nebo natřeny lakem či polepena fólií nebo jinou samolepicí páskou.
- c) V drážkách rámu se nadržuje voda (z důvodu kondenzace či prosakování)
- d) Izolační skla nebudou vystavena abnormálnímu napětí v důsledku používání topného tělesa, abnormálnímu tlaku vyplývajícího z pohybu objektu při stavebních pracích nebo špatnému chování rámu, a to z jakéhokoliv důvodu.
- e) Nedochozí k přehřívání vnitřních komor skel nad 80 °C
- f) Zatmelený okraj zasklení není v kontaktu s vodou (kondenzovanou vlhkostí). Zasklení musí být provedeno tak, že případný vznik kondenzátu musí odtékat
- g) Izolační sklo je správně staticky naddimenzováno
- h) Izolační sklo je odborně řádně zaskleno, zejména pak podloženo zasklívacími podložkami

- 1.2 Tato záruka v každém případě vyprší po uplynutí 60 měsíců od data expirace dodavatele. Na jakékoliv reklamace podané po datu vypršení záruky nebude ze strany dodavatele brán zřetel. V případě instalace či kompletace či jinou technikou, jako například u „strukturálního zasklení“, musí být každopádně provedeny u výrobce strukturálního (konstrukčního) tmelu testy kompatibility a přilnavosti povlaku s tmelem.

- 1.3 Tato záruka se nevztahuje na prasknutí či rozbití skla. Náhradní zasklení, na němž vznikne vada až po uplynutí záruky původního zasklení, je vyjmuta ze záruky. Záruku náhradního zasklení nelze tedy prodloužit na období delší, než vymezovala záruka původního zasklení.

- 1.4 Jakákoliv rozšířená záruka poskytnutá 3. osobou (slovně nebo písemně) objednateli nemá žádný vliv na záruku poskytnutou objednateli dodavatelem.

- 1.5 U dodávek skla, které podléhají režimu zákona č. 22/1997 Sb., uvede dodavatel ve smlouvě/objednávce (popř. v technické dokumentaci nebo na faktuře), zda je na ně vydáno prohlášení o shodě dle požadavku tohoto zákona a jeho prováděcích předpisů.

- 1.6 Odpovědnost dodavatele za vady dodávky skla se řídí příslušnými ustanoveními právního řádu České republiky, a to zejména platnými a účinnými ustanoveními občanského zákoníku.

- 1.7 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.

- 1.8 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 objednatelem, 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.

## 2. Reklamační podmínky

Dodavatel upozorňuje, že při posuzování vad je přihlíženo k existujícím normám na vady, které mají dodavatelé materiálů pro výrobu skel a izolačních skel k dispozici a zároveň ke zvláštnímu předpisu prodávajícího „Kvalitativní specifikace izolačního skla“

### 2.1 Uplatnění reklamace

- 2.1.1 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.
- 2.1.2 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.
- 2.1.3 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.

### 2.2 Doložení reklamace

- 2.2.1 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 fotografií vady ze vzdálenosti 2 metrů) a tuto zaslat jako přílohu reklamace.
- 2.2.2 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.

## 2.3 Řešení reklamace

- 2.3.1 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.
- 2.3.2 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.
- 2.3.3 V případě, že objednatel uplatňuje estetické vady dodávky skla, provede dodavatel prvotní posouzení reklamace podle zaslané 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.
- 2.3.4 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.
- 2.3.5 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.

## 2.4 Vypořádání reklamace

- a) Finanční náhradou hodnoty zboží (dobropis)
  - b) Výměnou reklamovaného zboží (bezplatná náhradní dodávka)
  - c) Opravou výrobku
  - d) Poskytnutím slevy
  - e) Zamítnutím
- 2.5 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.

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

### 3. Podmínky užívání dodaných exteriérových a interiérových skleněných prvků

- 3.1 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:
- a) Nekalené sklo – (float, vrstvené nekalené sklo, Lacobel, zrcadla) 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 °C .  
V případě poškození nekaleného skla se toto rozpadne na velmi ostré skleněné „šavle“, které jsou zásadním zdrojem možného nebezpečí úrazu! Odstranění těchto skleněných stěpů je možné pouze za použití osobních ochranných pracovních pomůcek.
  - b) Vrstvené nekalené sklo (VSG) – sklo i po rozbití zůstane v celku a nehrozí tak bezprostřední nebezpečí úrazu. Výjimkou mohou být pochozí skleněné prvky, u kterých je třeba v případě prasknutí (byť jediného skla) okamžitě opustit skleněnou pochozí plochu a bezodkladně kontaktovat dodavatele skla.
  - c) Kalené sklo (ESG) – 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 °C.  
V případě poškození kaleného skla se toto rozpadne na velké množství malých neostrých stěpů, u kterých nehrozí bezprostřední ohrožení zdraví člověka.  
U kaleného skla může v ojedinělých případech dojít k samovolnému rozpadu z důvodu přítomnosti molekuly NiS ve skle. Za takového poškození nemůže být předmětem reklamace a společnost OBSIDIAN za něj nenes zodpovědnost. Jako prevence přítomnosti NiS ve skle se může na žádost zákazníka provést tzv. Heat Soak test, ten je jde ovšem k tíži odběratele. Odběratel je na vhodnost použití HST testu vždy upozorněn v cenové nabídce.
  - d) Izolační 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).

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

### 3.2 Uskladnění izolačních skel

Musí být dodrženo následující:

- a) 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
- b) v případě uskladnění skel pod otevřenou oblohou musejí být skla přikryta plachtou tak, aby bylo zabráněno vzniku teplotního šoku a prasknutí skel
- c) 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
- d) 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)
- e) 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
- f) v případě potřeby dodatečného použití silikonu, barev, laků, rozpouštědel atd. v blízkosti skel je třeba, aby se odběratel obrátil na společnost OBSIDIAN, která prověří kompatibilitu těchto přípravků s tmely použitými při výrobě izolačních skel, v opačném případě hrozí trvalé znehodnocení skel!
- g) skla musejí být pravidelně čištěna, pokud možno i během stavební fáze
- h) nejmenší přípustná vzdálenost izolačního zasklení od topných těles je 30 cm proti ploše skla za podmínek, že topné médium má maximální teplotu 65 stupňů Celsia a je umožněno vzduchu proudit po celé ploše skla
- i) 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)

### 3.3 Pokyny pro přepravu, uskladňování a manipulaci s velkoformátovými izolačními skly – rovinnost rámečků

Oblast rámečku izolačního skla, stejně jako dutina vyplněná těsnícími tmely (polysulfid, silikon) nesmějí být v průběhu dopravy, uskladnění a následné manipulace se sklem (stejně jako kdykoliv později v průběhu životnosti izolačního skla) vystaveny mechanickému či nadměrnému tepelnému namáhání.

Veškeré zatížení způsobené vahou izolačního skla musí být přeneseno vždy do skla a nikdy do vytmelené mezikomory izolačního skla. Je potřeba brát na zřetel, že přenos zatížení do vytmelené dutiny izolačního skla může být způsoben nedostatečným podepřením izolačního skla např. položením skla na měkký či jinak nevhodný podkladní materiál.

#### Nebezpečné jsou zejména situace:

- a) uložení izolačního skla s vyzrálým tmelením na nerovný povrch (zatvrdlý přetok tmelu, nečistota na gumách stojanu, zvlněná dřevotříska)

- b) uložení izolačního skla na poddajný materiál např. při otáčení izolačního skla či při „přenasání“ savky
- c) uložení skla na nevhodný stojan, resp. nesprávná manipulace se stojanem (sklo příliš přesahující přes expediční stojan, položení stojanu na nerovnou plochu, zkroucení stojanu při jeho manipulaci)

Aby společnost OBSIDIAN předcházela možným rizikům, prosíme Vás tímto, ať informujete veškeré smluvní partnery, že při překládání velkoformátových skel mimo stojan je nutné umístění skel na pevný podklad např. podložky z tvrdého dřeva. V opačném případě může dojít k protlačení rámečku od žeber stojanu. Poškození tohoto typu nemůže být uznáno jako výrobní vada (vyjma případu, že by poškození bylo zjevné již při předání a bylo by zapsáno do dodacího listu).

V případě jakýchkoliv nejasností ohledně užívání dodaného výrobku se obraťte na společnost OBSIDIAN!

V případě jakýchkoliv zjevných známek poškození instalovaných skleněných prvků musí být neprodleně informován dodavatel společnost OBSIDIAN a.s., který posoudí možná rizika a navrhne další postup!!!