

Všeobecné obchodní podmínky

TechniStone®

SIAL s.r.o. výroba a spracovanie kameňa

Na Zigmund šachtu 1662/30, 961 01 Banská Štiavnica



1 VYMEZENÍ POJMŮ	3
2 UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACE	5
3 ZÁRUČNÍ LHŮTY	6
4 VÝROBEK BEZ VAD, KVALITATIVNÍ TŘÍDY VÝROBKU	8
5 VADY VÝROBKU	13
6 NÁROKY Z VAD VÝROBKU	15
7 VYŘÍZENÍ REKLAMACE	16
8 POSUDEK NA KVALITU, NEZÁVISLÁ ZKUŠEBNA	16
9 ROZHODNÉ PRÁVO, ROZHODČÍ SOUD	16
10 ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ	16

1 VYMEZENÍ POJMŮ

1.1 Výrobce

Výrobní závod Technistone, a.s., Bratří Štefanů 1070, 500 03, Hradec Králové.

1.2 Prodávající, zákazník

Prodávající je právní subjekt, který má s výrobcem uzavřenou smlouvu o distribuci a který konečnému zákazníkovi (dále jen zákazníkovi) dodal výrobky vyrobené společností Technistone, a.s.

1.3 Reklamace

Reklamace je právní úkon, kterým:

- zákazník uplatňuje u prodávajícího nespokojenost s jakostí (kvalitativní reklamace) nebo s množstvím (kvantitativní reklamace) dodaného výrobku a následně
- prodávající uplatňuje u výrobce nespokojenost s jakostí nebo s množstvím dodaného výrobku nebo výjimečně
- zákazník uplatňuje reklamaci u výrobce přímo.

1.4 Výrobek (zboží)

Pro účely tohoto Reklamačního řádu se výrobkem (zbožím) rozumí:

- hmotný produkt výrobního závodu Technistone, a.s. Hradec Králové. Jsou to desky a formáty z konglomerovaného kamene technistone®, výrobky malých formátů a výrobky Kamenické dílny Technistone, a.s. Hradec Králové.
- nehmotné produkty (služby) poskytnuté či zajišťované Technistone, a.s. (dále jen společnost), pokud byly součástí dodávky. Jsou to např. tyto služby: pokládka či instalace výrobků z technistone®, zaměření, přeprava atd.

1.5 Konglomerovaný kámen technistone®

Kvalitní, neporézni, kompozitní materiál, tvořený tvrdými, anorganickými, leštitelnými granuláty, k sobě kompaktně spojenými pomocí pojiva a plniva, obarvený různými pigmenty, po opracování s rovným, odolným povrchem, různých rozměrů a širokého použití.

1.6 Manuál

Technický manuál, návod na instalaci, použití a údržbu konglomerovaného kamene technistone®, který stanovuje základní technické požadavky, doporučení a návody související se seznámením s výrobkem, s jeho použitím, instalací a údržbou – VOP oddíl III (dále jen Manuál).

1.7 Druhy výrobků podle rozměru

Podle rozměrů výrobky dělíme na deskovinu, celoformátové výrobky, formáty a malé formáty. Základním rozměrem je deska o rozměrech: buď 300 x 132 cm (typ narrow) nebo 303 x 140 cm (typ large).

Z tohoto základního rozměru se mohou připravit ostatní výrobky. Výrobky lze vyrábět v tloušťkách od 10 do 30 mm: 10 mm formáty, 12, 20 a 30 mm desky. Nestandardní tvary, rozměry, velikosti a fyzikálně-mechanické vlastnosti výrobku musí být odsouhlaseny mezi dodavatelem a odběratelem.

a. Deskovina

Výrobek o rozměrech min. 250x120 cm. Garantovanou, využitelnou plochu:

3,96 (300x132 cm) na SLL desky

4,242 (303x140 cm) na NLL desky

Využitelná plocha deskoviny v 1. jakosti

tloušťka (mm)	délka (cm)	šířka (cm)	využitelná plocha ()	polotovár / šíře (cm)
20, 30	300	132	3,960	SSL / 134,5
10, 12	297	130	3,861	SSL / 134,5
12	293	135	3,956	NLL / 141,5
20, 30	303	140	4,242	NLL / 141,5

Využitelná je celá plocha desky, mimo technologický okraj

Využitelná plocha deskoviny v 2. jakosti

využitelná plocha ()	velikost sektoru s vadou ()	tloušťka (mm)	rozdíl oproti základní využitelné ploše 1 jakosti (%)	polotovár
3,300	0,660	(10), 12, 20, 30	16,7	SSL / 134,5
3,535	0,707	(10), 12, 20, 30	16,7	NLL / 141,5

Nevyužitelná plocha (0,660) SLL „úzké“ desky je tvořena bud’:

- sektorem o délce 50 cm a šířce 132 cm umístěném pouze u jedné kratší strany desky nebo

- sektorem o délce 300 cm a šířce 22 cm umístěném pouze u jedné delší strany desky nebo
- sektorem o délce 100 cm a šířce 61 cm umístěném v ploše desky. Vada v sektoru je označena oranžovou nálepkou. Rozdíl oproti plně využitelné ploše činí 16,7%.

Nevyužitelná plocha (0,707) NLL „široké“ desky je tvořena bud’:

- sektorem o délce 50,5 cm a šířce 140 cm umístěném pouze u jedné kratší strany desky nebo
- sektorem o délce 300 cm a šířce 23 cm umístěném pouze u jedné delší strany desky nebo
- sektorem o délce 101 cm a šířce 70 cm umístěném v ploše desky. Vada v sektoru je označena oranžovou nálepkou. Rozdíl oproti plně využitelné ploše činí 16,7%.

b. Celoformátové výrobky

Výrobky alespoň o jedné straně větší než 60 cm do min. rozměru deskoviny.

Jedná se o atypické díly vyráběné většinou v kamenické dílně podle rozměrů udaných zákazníkem.

c. Formáty (dlažby + obklady)

Základní rozměry formátů jsou 30x30 cm, 40x40 cm, 60x60 cm a 60x30 cm.

d. Speciální formáty

Tyto výrobky mají jednu ze stran menší než 30 cm. Dále jsou rozděleny na:

- malé formáty (dlaždice 5x5 cm, 10x10 cm, 15x15 cm a 20x20 cm)
- lišty (např. 60x7,5x1 cm, 40x9,7x1 cm)
- bordury (typy A, B, C, a D)
- mozaiky (15x15 mm, 50x50 mm a 100x100 mm).

2 UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACE

Reklamací lze uplatňovat zásadně u prodávajícího, u kterého zákazník výrobek koupil. V případě nákupu zboží přímo od výrobce, uplatňuje zákazník své nároky zde. V případě, že reklamaci uplatňuje koncový zákazník u prodávajícího, je prodávající povinen tuto reklamaci neprodleně postoupit společnosti Technistone, a.s. Před podstoupením je však povinen posoudit, zda příčina reklamace není na jeho straně (např. dopravní poškození, které nezavinil výrobce nebo jeho smluvní dodavatel dopravy) nebo na straně zákazníka. V případě že příčina reklamace je na straně zákazníka nebo prodávajícího, řeší takovou reklamaci prodávající sám.

2.1 Způsob uplatnění reklamace

Zákazník je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího písemně např. prostřednictvím Reklamačního dopisu, Protokolu, Zprávy o vadách apod., dále jen písemný záznam. Formalizovaný Reklamační protokol viz Příloha č. 1. V případě, že zákazník uplatní reklamaci u prodávajícího osobně, je prodávající povinen provést o uplatněné reklamaci písemný záznam.

Písemný záznam musí obsahovat:

- číslo faktury a datum expedice
- přesný název poškozené/chybějící sortimentní položky (specifikace pomocí výrobní šarže)
- přesný popis vady
- množství poškozených/chybějících výrobků
- návrh na řešení reklamace.

Zákazník je povinen předložit vzorek reklamovaného výrobku, pokud je to technicky možné. V opačném případě je zákazník povinen umožnit prodávajícímu/výrobci prohlídku reklamovaného výrobku na místě, kde je instalován/skladován apod.

Při absenci některé z výše uvedených náležitostí bude pracovníky společnosti Technistone, a.s. vyžadováno jejich doplnění nebo bude písemný záznam zákazníkovi vrácen k doplnění.

2.2 Závazné termíny pro uplatnění reklamace

Zákazník je povinen reklamovat vady výrobků neprodleně po tom, kdy je zjistil.

Lhůty pro podání písemné zprávy jsou následující:

1. maximálně 3 dny po převzetí dodávky výrobků pro vady množství
2. maximálně 7 dnů po převzetí dodávky výrobků pro zjevné vady jakosti výrobků dle kap. 5 tohoto Reklamačního řádu.
3. 30 dnů od zjištění skrytých vad jakosti výrobků dle kap. 5, v každém případě však před dalším zpracováním či realizací a v rámci záručních lhůt uvedených v kap. 3 tohoto Reklamačního řádu.

3 ZÁRUČNÍ LHŮTY

3.1 Dlažby a kamenická dílna - 2 roky záruka

Technistone, a.s. poskytuje záruku 2 roky na dlažbu, speciální formáty a výrobky z kamenické dílny od data naložení. Záruka se vztahuje pouze na vady, které se objeví navzdory skutečnosti, že výrobek byl prokazatelně zařazen do kvalitativní třídy ve shodě s Manuálem¹⁾. Zároveň musí odpovídat podmínkám v části č. 5 Reklamačním řádu.

Poznámka: ¹⁾ k nahlédnutí VOP Technistone, a.s. – oddíl III

3.2 Desky pro interiérové užití - 10 let záruka

Technistone, a.s. poskytuje záruku 10 let na desky pro interiérové užití. Záruka začíná dnem expedice desek z Technistone. Tato záruka je poskytována společností Technistone pouze v případě, že desky jsou nainstalovány v interiéru obytného prostoru (tzn. pro vnitřní užití), nikoliv pro desky instalované do veřejně přístupných prostor. Prodejce je povinen po celou dobu záruky správně, tedy ve shodě s těmito záručními podmínkami, prezentovat zákazníkovi právo na reklamaci.

Záruční podmínky

Výše uvedená záruka je poskytnuta společností Technistone, a.s. pouze pokud jsou splněny následující podmínky:

- instalace (nebo montáž nebo ostatní podobné procesy) desek jsou ve shodě s Manuálem a s ostatními materiály, které dodává prodejce spolu s výrobky.
- jestliže prodejce dovolí manipulaci s výrobky třetí osobě (zákazníkovi), je prodejce povinen předat všechny závazky na tuto třetí osobu;
- v případě, že se vyskytnou vady, prodejce uplatňuje reklamaci ve shodě s VOP oddílem II – reklamační řád Technistone, a.s. a ve shodě se speciálními podmínkami mezi prodejcem a společností Technistone, a.s. souvisejících s výrobky. Technistone je oprávněn prověřit všechny podněty pro reklamaci prostřednictvím pověřeného odborníka, který posoudí, zda materiál byl použitý v souladu se záručními podmínkami.

Výše uvedená záruka se nevztahuje na vady desek, které se nereklamovaly před instalací/zabudováním (nebo montáž nebo ostatní procesy). Dále na vady způsobené neprofesionálním zacházením s deskami, které jsou v rozporu s technickým manuálem a ostatními materiály, které dodává prodejce současně s deskami. Dále se záruka nevztahuje na vady uvedené v čl. 5 Reklamačního řádu. Technistone, a.s. společnost neposkytuje výše uvedenou záruku v případě, když instalace/zabudování desek bylo provedeno neprofesionální osobou, nebo jestliže bylo s deskami nesprávně manipulováno. Prodejce je povinen prověřit, zdali jsou k dispozici všechny potřebné manuály a materiály vhodné pro konečnou instalaci a manipulaci výrobku, který mu dodává. Prodejce je v případě reklamace povinen ověřit, zdali manipulace byla provedena ve shodě s Manuálem.

3.3 Desky instalované do veřejně dostupných prostor – 5 let záruka

Technistone, a.s. poskytuje záruku 5 let na instalaci desek do veřejně dostupných prostor od data naložení. Technistone, a.s. společnost tímto způsobem poskytuje záruku prvotně zákazníkovi, který zakoupil desky ve společnosti Technistone, a.s. (následně uvedený pouze jako „prodejce“) po dobu 5 let od data naložení prodejcem. Prodejce bude po dobu záruky správně prezentovat reklamace náležitých desek dle podmínek a pravidel a situace stanovených dle VOP části II – Reklamačního řádu společnosti Technistone, a.s.

4 VÝROBEK BEZ VAD, KVALITATIVNÍ TŘÍDY VÝROBKU

Výrobek bez vad je takový výrobek, který splňuje podmínky pro zařazení do následujících kvalitativních tříd:

- pro deskovinu 1
- pro formáty 1

4.1 Kvalitativní třída 1 – deskovka

Využitelná plocha 3,96 (SLL) nebo 4,242 (NLL) - 20, 30mm / 3,861 (SLL) nebo 3,956 (NLL) – 12 mm

Značení: žlutý štítek + štítek ČK

Přijatelné prvky povrchu deskoviny kvality 1

Skupina	Prvek	Max. velikost (cm)	Max. počet prvků o max. velikosti
Desky šíře 140 cm se zrnitostí do 2,5 mm	Skvrna – jemná struktura	1,5	4
Desky šíře 140 cm se zrnitostí do 2,5 mm	Skvrna – jemná struktura	2,5	4
Desky šíře 132 cm	Skvrna – jemná struktura	3	4
Granit	Porucha ve struktuře použitého granitu	0.3	Neomezeně
Crystal	Šedé linie - otěr	1	4
Zrcadla	Barevné sklo	0,8 * 0,5	4

Zrcadla	Zrcadlové zrní kulaté	1,2	2
Zrcadla	Zrcadlové zrní se spodním barevným potiskem	1,2	Neomezeně
Translucent & Fresh	Částice uvnitř hmoty desky viditelné až při prosvícení	2	Neomezeně
Obecně	Přítomnost přírodních minerálních zrn	0,8	3

4.2 Kvalitativní třída 1 – formáty (do rozměru strany 61 cm)

Přijatelné prvky povrchu formátů kvality 1

Skupina	Prvek	Standardní formáty			Velkoformátové dlažby	
		Max. velikost prvku (cm)	Max. počet prvků o max. velikosti formáty 30 * 30 cm	Max. počet prvků o max. velikosti větší rozměr	Max. velikost prvku (cm)	Max. počet prvků o max. velikosti
Monocolor struktura	Skvrna – jemná struktura	1,5	1	2	2,5	3
Multicolor struktura	Skvrna – jemná struktura	2,3	1	2	3	3
Zrcadla	Barevné sklo / zrcátko	0,8 * 0,5	1	1	Neomezeně	Neomezeně
Zrcadla	Zrcadlové zrní kulaté	1	–	1	1,5	1

Zrcadla	Zrcadlové zrno se spodním barevným potiskem	0,8	–	1	Neomezeně	Neomezeně
Zrcadla	Vylomené sklíčko	0,3	1	2	0,5	2
Granit	Porucha ve struktuře použitého granitu	0,3	1	2	3	–
Translucent & Fresh	Částice uvnitř hmoty desky viditelné až při prosvícení	1	1	2	2	3
Crystal	Šedé linie – otěr	1	–	1	3	2
Obecně	Přítomnost přírodních minerálních zrn	0,5	–	1	0,5	3
Obecně	Skvrna – 1 barva	2,3	1	2	3	2
Obecně	Úzký jemný vryp	5	–	1	15	1

4.3 Deskovina – kvalitativní třída 2

Využitelná plocha 3,3 m² (SLL) nebo 3,535 (NLL)

Značení: oranžový štítek + štítek ČK

Řídí se charakteristikou kvalitativní třídy 1, od níž se liší menší využitelnou plochou. Vady se mohou vyskytovat jen na sektoru nevyužitě plochy a jsou v ploše desky označeny přelepením oranžového štítku. Vada nemůže narušovat desku v celé tloušťce (díra skrz celou desku o průměru větší než 2 cm).

4.4 Deskovina - kvalitativní třída 3

Značení: šedý štítek + štítek ČK

Do této třídy jsou řazeny výrobky, na kterých se vyskytují mechanické a estetické vady jako např. výrazné kruhové a podélné vrypy, výrazné nedoleštění, poškozené rohy a hrany, nečistoty ve výrobcích, skvrny s odlišným barevným odstínem, prvky stejného barevného odstínu převyšující rozměry uvedené v charakterizaci kvalitativní třídy 1, prolisy, praskliny, zalisovaný papír atd. Vady jsou takového umístění, charakteru a četnosti, že neumožňují další okamžité zpracování desky přeleštěním nebo ruční opravou. Na tyto výrobky nelze uplatnit reklamaci.

4.5 Deskovina – kvalitativní třída 4

Značení: zelený štítek + štítek ČK

Do této třídy jsou řazeny výrobky s naprosto odlišným barevným odstínem, či barevnou strukturou, již se liší od běžného výrobního standardu. Např. výrazné barevné skvrny větší velikosti a počtu, velmi značná mračnatost, naprosto jiný barevný odstín. Tyto desky se vyřazují hned v 1. kole obrábění, nedávají se k ručním opravám. Na tyto výrobky nelze uplatnit reklamaci.

4.6 Deskovina – kvalitativní třída N - deskovina

Značení: červený štítek + štítek ČK

Do této třídy jsou řazeny produkty nestandardní kvality, bez mechanických vad. Odlišnost se vyznačuje v barevnosti, barevné struktuře a nezpracovaným materiálem.

4.7 Kvalitativní třída P – formáty

Do této třídy jsou zařazeny výrobky s výrazně nestejným provedením ohranění, dále s menší vadou (vadami), jejichž četnost a umístění umožňuje využití formátu jako polotovaru pro výrobu vzorků, dělených formátů, bordur, mozaik, drcení a třídění na drtě apod. Není možné uplatňovat reklamaci na kvalitu formátu.

4.8 Kvalitativní třída N – formáty

Neshoda. Nestandardní mechanické vady, odchylka v barevném odstínu, barevné struktuře, či surovině, rozměrové neshody.

4.9 Výrobky (deskovina, formáty) s povrchovou úpravou podlesk, broušení, „antique“, brašování, Slate

Výrobky se hodnotí dle pravidel a postupů pro výrobky s leštěným povrchem. Povrch výrobku (podlesk, broušený) je matný, se stopami po posledním stupni brousících (leštících) segmentů – povrchová úprava broušení, podlesk. Tyto stopy – souvislé, „jemné vrypy“ v širokých pásech, tvořící povrchovou, protiskluznou úpravu, jsou rozmístěny na povrchu výrobku v pravidelných, na sebe navazujících cyklech. Povrch výrobku může být pokryt slabou vrstvou suchého, odbroušeného materiálu z brusného a ohraňovacího zařízení. Povrch výrobku s povrchovou úpravou brašování je matný, může být pokryt slabou vrstvou suchého, odbroušeného materiálu z ohraňovacího zařízení. Povrch výrobku s povrchovou úpravou brašování nebo „antique“ může obsahovat i vystouplá, či propadlá zrna obnažená technologickým procesem, povrch může být pokryt slabou vrstvou suchého, odbroušeného materiálu z ohraňovacího zařízení. Povrch výrobku s povrchovou úpravou Slate je texturovaný, stupeň matnosti / lesku závisí na dohodnutém stupni povrchové úpravy. Povrch obsahuje texturu dle zvolené formy.

4.10 Barevná konzistentnost formátů

Vzhledem k tomu, že výrobek je tvořen přírodními surovinami může nastat změna jeho barevnosti. Jednotlivé formáty jsou základně tříděny dle jejich barevného odstínu, která je vyznačen na každé krabici s formáty. Před zahájením pokládky se doporučuje vždy otevřít několik krabic a vyrovnat několik formátů z různých krabic na místo pokládky a ověřit barevnou konzistentnost přímo na místě před pokládkou. Přesto, pokud je třeba docílit vysoké barevné stejnorodosti zejména velkých ploch, je nutné při pokládce odebírat formáty vždy z několika otevřených balení, ne jen z jednoho balení.

5 VADY VÝROBKU

Výrobek má vady, není-li dodán v nepoškozeném stavu a v množství dle potvrzené objednávky nebo dle uzavřené Smlouvy o dílo (dále jen SoD) a dále nesplňuje-li všechny parametry pro deklarovanou kvalitativní třídu, do níž byl při prodeji zařazen.

5.1 Estetické vady

Za estetické vady výrobku se považují zjevné vady jakosti výrobku, tj. povrchové vady či barevné a strukturální odchylky, které neodpovídají jakostnímu zařazení a charakteristice pro jednotlivé kvalitativní třídy výrobku dle kap. 4 (event. mechanické poškození výrobku). Případné estetické vady povrchu výrobku musí být zřetelně viditelné z vertikálního pohledu na povrch výrobku. Porovnání estetického vzhledu se provádí dle příslušného standardu²⁾, schváleného VŘJ Technistone, a.s.. Společnost provádí třídění barevných odstínů formátů tak, aby v jednom kartonu byl vždy jen jeden barevný odstín, pokud si to výrazná barevná odlišnost vyžádá. Tolerance v posuzování rozměrů estetických vad činí 20%.

²⁾ tyto standardy jsou posouzeny laboratoří Technistone a.s., každý standard je označen štítkem s názvem, číslem, datem i a podpisem pracovníka kontroly.

5.2 Vady v rozměrech výrobku

Za vady výrobku se považují odchylky od rozměrové tolerance nad povolený rámec a to:

Tolerance rozměrů formátů

Délka, šířka	Tloušťka	Pravouhlost	Rovinnost plochy	Rovinnost strany
± 1 mm	± 1 mm	Na 1 běžný metr strany 2 mm	Na 1 běžný metr úhlopříčky 1,3 mm	0,5 %

Tolerance rozměrů deskoviny

- Tolerance: + 1,0 mm / - 1,2 mm ze základní tloušťky deskoviny.
- Základní tloušťka deskoviny s povrchovou úpravou lesk, broušení, antique a Slate je 10 mm, 20 mm nebo 30 mm. Základní tloušťka deskoviny s povrchovou úpravou brašování je 19,2 mm nebo 29,2 mm.
- Tolerance pro deskovinu s povrchovou úpravou Slate: je + 2,0 mm / - 1,2 mm
- ze základní tloušťky deskoviny

5.3 Odchytky v mechanicko-fyzikálních parametrech

Za vadné se považují výrobky nevyhovující základním technickým požadavkům na mechanicko-fyzikální vlastnosti⁴) technistone® dle následující tabulky:

Základní technické požadavky na fyzikálně–mechanické vlastnosti výrobku

Výrobní skupina	Objemová hmotnost (minimální)	Nasákavost (maximální)	Pevnost za ohybu (minimální)	Koeficient mrazuvzdornosti (minimální)
	(g/m ³)	(% hm.)	(MPa)	–
Písek	2,30	0,06	45	0,80
Granit	2,30	0,09	30	0,80
Zrcadla	2,30	0,06	30	0,80
Crystal	2,30	0,07	35	0,80
Prováděcí norma	ČSN EN 14617-1	ČSN EN 14617-1	ČSN EN 14617-2	ČSN EN 14617-5

Výrobní skupina	Obrusnost (maximální)	Koeficient teplotní roztažnosti a (30 až 60 °C) (maximální)	Koeficient teplotní roztažnosti a (20 až 130 °C) (maximální)	Koeficient teplotní roztažnosti a (20 až 70 °C) (maximální)
	(mm ³)	(10 ⁻⁶ / °C)	(10 ⁻⁶ / °C)	(10 ⁻⁶ / °C)
Písek	7 300	30	35	40
Granit	8 600	20	25	35
Zrcadla	8 700	25	30	40
Crystal	7 600	35	40	43
Prováděcí norma	ČSN EN 14157 (B)	ČSN EN 14617-11	ČSN EN 14617-11	ČSN 64 0528

5.4 Ostatní vady

Za vadu výrobku je rovněž považováno dodání výrobku v jiné sortimentní skladbě a provedení než zní potvrzená objednávka.

Za vadu výrobku je považováno rovněž dodání jiného množství výrobků než zní potvrzená objednávka nebo uzavřená SoD.

- Výrobce neodpovídá za vady výrobku, o kterých zákazník v době potvrzení objednávky věděl nebo s přihlédnutím k okolnostem musel vědět.
- Za vadu výrobku nelze považovat:
 - zjevné vady výrobku, které nebyly reklamovány před jejich zabudováním, montáží nebo dalším zpracováním
 - vady výrobku vzniklé při neodborném nakládání a realizaci v rozporu s manuálem
 - kolísání barevných odstínů, struktury a kresby z důvodu, že konglomerovaný kámen technistone® je tvořen z cca 90% přírodními surovinami, u nichž je jistá variabilita těchto atributů přirozenou vlastností
- Za vadu výrobku se nepovažují rozměrové odchytky pokud se pohybují v rámci povolených tolerancí dle bodu 5.2.
- U formátů se dále za vadu výrobku nepovažuje výskyt nejakostních výrobků v dodávce dle bodu 5, pokud jejich celkové množství nepřekročí 1,5 % z celkového objemu dodaného množství za každou jednotlivou položku dodávky.

6 NÁROKY Z VAD VÝROBKU

Kupující při dodání výrobku s vadami, kterými je porušena smlouva podstatným způsobem, může požadovat:

- dodání náhradního výrobku za výrobek vadný, dodání chybějícího výrobku nebo
- odstranění vad výrobku opravou, jsou-li vady výrobku odstranitelné nebo
- přiměřenou slevu z kupní ceny nebo
- odstoupení od objednávky, smlouvy.

Návrh na řešení reklamace musí kupující uplatnit v rámci písemné zprávy (Reklamačního dopisu, protokolu, Zprávy o vadách apod.) nebo bez zbytečného odkladu po tomto oznámení. Uplatněný návrh nemůže již měnit bez souhlasu prodávajícího.

Je-li dodáním výrobku s vadami smlouva porušena nepodstatným způsobem, může zákazník požadovat buď dodání chybějícího výrobku a odstranění ostatních vad nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

7 VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Reklamační řízení bude vyřízeno bez zbytečného prodlení a zákazník bude o výsledku reklamačního řízení vyrozuměn nejpozději do 30 dnů od písemného doručení reklamace splňujícího všechny náležitosti uvedené v bodu 2. 1. tohoto Reklamačního řádu.

V případě uznání reklamace bude provedena dohoda mezi zákazníkem a společností Technistone, a.s. na vyřešení reklamace.

8 POSUDEK NA KVALITU, NEZÁVISLÁ ZKUŠEBNA

V případě, že mezi výrobcem a reklamujícím dojde k rozporu v názoru na vyřešení reklamace, provede rozhodující posouzení jakosti výrobku Zkušebna kamene a kameniva, s.r.o., Husova 675, Hořice v Podkrkonoší. Výsledek analýzy této autorizované zkušebny budou považovat všechny strany za nenapadnutelný. Analýzu zadá výrobce. V případě neoprávněné reklamace hradí náklady spojené s analýzou reklamující.

9 ROZHODNÉ PRÁVO, ROZHODČÍ SOUD

V případě nespokojenosti s vyřízením reklamace bude postupováno podle příslušných právních předpisů platných v České republice. Případný soudní spor bude řešen před soudem v místě sídla výrobce, tj. před Okresním soudem v Hradci Králové.

10 ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

Do konečného vyřízení reklamace se zúčastněné strany (smluvní strany) zdrží jakékoliv činnosti, která by mohla znemožnit objektivní posouzení reklamace nebo poškodit druhou stranu.

Poznámky:

Poznámky:

Poznámky:

