

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY TECHNISTONE, a.s.**

- Část I: Obchodní podmínky pro prodej
- Část II: Reklamační řád
- Část III/1: Obecný technický manuál
- Část III/2: Technický manuál pro instalaci dlažby
- Část III/3: Manuál pro čištění a údržbu
- Část III/4: Technický manuál pro kamenické dílny

**ČÁST II****REKLAMAČNÍ ŘÁD TECHNISTONE, a.s.****Technistone, a. s.**

Bratří Štefanů 1070, 500 03 Hradec Králové

tel.: +420 495 714 711, fax: +420 495 714 709,

IČO: 25932080, DIČ: CZ25932080

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové,  
oddíl B, vložka 1982,

e-mail: [info@technistone.cz](mailto:info@technistone.cz), [www.technistone.cz](http://www.technistone.cz)

**Obsah:**

<b>1</b>	<b>Vymezení Pojmů</b> .....	<b>3</b>
1.1	Výrobce .....	3
1.2	Prodávající, Zákazník.....	3
1.3	Reklamace.....	3
1.4	Výrobek (Zboží) .....	3
1.5	Konglomerovaný Kámen Technistone® .....	3
1.6	Druhy Výrobků Podle Rozměru.....	3
<b>2</b>	<b>Uplatňování Reklamace</b> .....	<b>6</b>
2.1	Způsob Uplatnění Reklamace .....	6
<b>3</b>	<b>Záruční Lhůty</b> .....	<b>7</b>
3.1	Obecné .....	7
3.2	Dlažby - 2 Roky Záruka.....	9
3.3	Zpracované Desky Pro Interiérové Užití - 10 Let Záruka .....	9
3.4	Zpracované Desky Instalované Do Veřejně Dostupných Prostor – 5 Let Záruka.....	10
3.5	Nezpracované Desky .....	10
3.6	Speciální Povrchy .....	10
<b>4</b>	<b>Výrobek Bez Vad, Kvalitativní Třídy Výrobku</b> .....	<b>11</b>
4.1	Kvalitativní Třída 1 – Deskovina.....	11
4.2	Kvalitativní Třída 1 – Formáty (Do Rozměru Strany 61 Cm).....	12
4.3	Deskovina – Kvalitativní Třída 2.....	13
4.4	Deskovina - Kvalitativní Třída 3.....	13
4.5	Deskovina – Kvalitativní Třída 4.....	14
4.6	Deskovina – Kvalitativní Třída N - Deskovina.....	14
4.7	Projektová Kvalita – Deskovina.....	14
4.8	Kvalitativní Třída P – Formáty .....	14
4.9	Kvalitativní Třída N – Formáty.....	15
4.10	Projektová Kvalita - Formáty .....	15
4.11	Výrobky (Deskovina, Formáty) S Různými Povrchovými Úpravami.....	15
4.12	Barevná Konzistentnost .....	16
<b>5</b>	<b>Vady Výrobku</b> .....	<b>17</b>
5.1	Estetické Vady .....	17
5.2	Vady V Rozměrech Výrobku .....	17
5.3	Odchytky V Mechanicko-Fyzikálních Parametrech.....	18
5.4	Ostatní Vady .....	20
<b>6</b>	<b>Nároky Z Vad Výrobku</b> .....	<b>21</b>
<b>7</b>	<b>Vyřízení Reklamace</b> .....	<b>21</b>
<b>8</b>	<b>Znalecký Posudek Kvality, Nezávislá Zkušebna</b> .....	<b>21</b>
<b>9</b>	<b>Rozhodné Právo, Rozhodčí Soud</b> .....	<b>22</b>
<b>10</b>	<b>Závěrečné Ustanovení</b> .....	<b>22</b>
<b>11</b>	<b>Reklamační Formulář</b> .....	<b>23</b>

# 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 konečnému zákazníkovi (dále jen zákazníkovi) dodal výrobky vyrobené společností Technistone, a.s.

## 1.3 Reklamace

Reklamace je právní úkon, kterým:

- a) zákazník uplatňuje u prodávajícího nespokojenost s jakostí (**kvalitativní reklamace**) nebo s množstvím (**kvantitativní reklamace**) dodaného výrobku a následně.
- b) prodávající uplatňuje u výrobce nespokojenost s jakostí nebo s množstvím dodaného výrobku.
- c) 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.

## 1.5 Konglomerovaný kámen Technistone®

Kvalitní, neporézní, kompozitní materiál, tvořený tvrdými, anorganickými, lešitelnými 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 Druhy výrobků podle rozměru

Podle rozměrů výrobky dělíme na deskovinu, celoformátové výrobky, formáty a malé formáty. Základní rozměr desky je 306 x 144 cm s využitelnou plochou 4,35 m<sup>2</sup> (tj. 305 x 142,5 cm) nebo 305 x 141,5 cm s využitelnou plochou 4,26 m<sup>2</sup> (tj. 304 x 140 cm). 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.

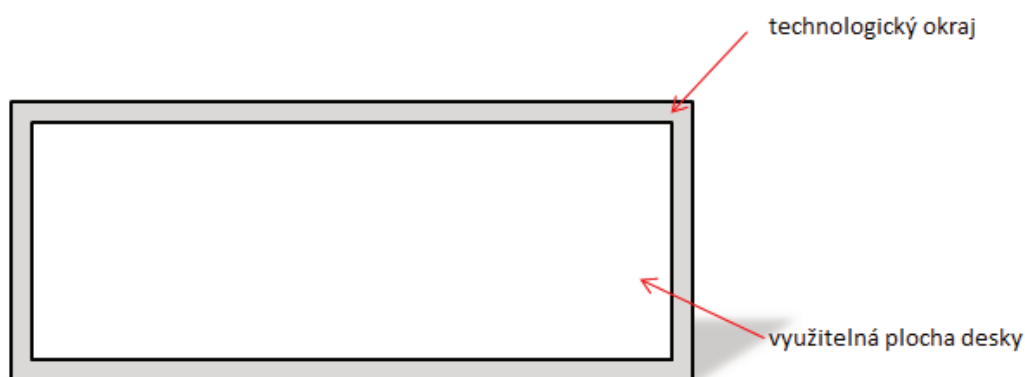
a) Deskovina

Základní, obrobený výrobek ve formě desky různé tloušťky, různé povrchové úpravy s garantovanou, využitelnou plochou:

**Využitelná plocha deskoviny v 1. jakosti**

tloušťka (mm)	využitelná plocha (m <sup>2</sup> ) 304 x 140 cm	využitelná plocha (m <sup>2</sup> ) 305 x 142,5 cm	tolerance využitelné plochy
20, 30	4,26	4,35	-1% až + 1,6%
10, 12	4,26	4,35	-2% až + 1,6%

Využitelná je celá plocha desky, mimo technologický okraj na okrajích desky.



**Využitelná plocha desky a její tolerance**

cm	139	140	141	142	142,5	143	144
306	4,25	4,28	4,31	4,35	4,36	4,38	4,41
305		4,27	4,30	4,33	4,35	4,36	4,39
304		4,26	4,29	4,32	4,33	4,35	4,38
303			4,27	4,30	4,32	4,33	4,36
302			4,26	4,29	4,30	4,32	4,35
301			4,24	4,27	4,29	4,30	4,33
300				4,26	4,28	4,29	4,32
299				4,25	4,26	4,28	4,31
298					4,25	4,26	4,29

### rozměr desky

305 x 142,5 cm = 4,35 m <sup>2</sup> využitelná plocha desky
306 x 144 cm nad využitelnou plochou desky

### tolerance

1%
2%

### Využitelná plocha deskoviny v 2. jakosti

využitelná plocha (m <sup>2</sup> )	velikost sektoru s vadou (m <sup>2</sup> )	tloušťka (mm)	rozdíl oproti základní využitelné ploše 1. jakosti (%)
3,65 (*3,56)	0,7	10, 12, 20, 30	16,09 (*16,43)

**Nevyužitelná plocha (0,7 m<sup>2</sup>) desky je tvořena buď:**

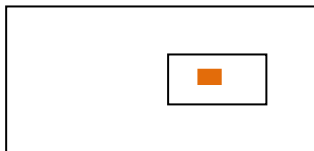
- 1) sektorem o délce 50 cm a šířce 140 cm umístěným pouze u jedné kratší strany desky



- 2) sektorem o délce 304 cm a šířce 23 cm umístěným pouze u jedné delší strany desky



- 3) sektorem o délce 100 cm a šířce 70 cm umístěným v ploše desky



plovoucí sektor

Vada v sektoru je označena oranžovou nálepkou. Rozdíl oproti plně využitelné ploše činí 16,09 % (\*16,43%).

\* platí pro rozměr 304 x 140 cm

b) Velké formátové výrobky

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

### c) Formáty (dlažby + obklady)

Obrobené výrobky připravené řezáním ze základního rozměru ve formě formátu, různé tloušťky, rozměru (max. 600 x 600 mm, větší rozměry – nestandardní rozměr formátu) a povrchové úpravy (formát je ekvivalentní pojem k pojmu deska, který uvádí norma ČSN EN 15285).

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

### d) Speciální výrobky

Tyto výrobky mají jednu ze stran menší než 30 cm. Např.:

- lišty (např. 60x7,5x1 cm, 40x9,7x1 cm)

## 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 reklamací uplatňuje koncový zákazník u prodávajícího, je prodávající povinen tuto reklamací 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 reklamací prodávající sám.

Klient Technistone Group (tj. Technistone, a. s., Technistone Rus, Technistone Polska) je povinen provést vstupní kontrolu dodaných desek a případně uplatnit reklamací na tyto desky, nejdéle do 24 měsíců od data expedice z Technistone, a. s. Po uplynutí uvedené lhůty nebude reklamacie uznána. Tato lhůta se nevztahuje na již hotové výrobky, u nichž se záruční lhůta řídí dle kapitoly 3.3 a 3.4 tohoto Reklamačního řádu.

### 2.1 Způsob uplatnění reklamace

Zákazník je povinen uplatnit reklamací u prodávajícího písemně prostřednictvím Reklamačního protokolu, dále jen písemný záznam. Formalizovaný Reklamační protokol viz Příloha č. 1.

V případě, že zákazník uplatní reklamací 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, popřípadě fotografii v příslušné kvalitě. V případě digitální fotografie, musí

být viditelný čárový kód desky nebo krabice s formáty + přiložený metr či jiný objekt sloužící k posouzení velikosti vady. Dále pak je třeba udělat fotografii celé desky, aby bylo zřejmé, v kterých místech se vada na desce nachází. V případě reklamace tloušťky desky musí zákazník poslat hodnoty tlouštěk desky ve všech 4 rozích, měřených posuvným měřítkem. Pokud již došlo k rozřezání desky, musí zákazník poskytnout hodnotu tloušťky desky uprostřed rozřezané strany desky (opět s pořízením digitální fotografie).

V opačném případě je zákazník povinen umožnit prodávajícímu/výrobcu prohlídku reklamovaného výrobku na místě, kde je instalován/skladován na jeho náklady apod.

V případě reklamace desky/desek poškozených při transportu nebo manipulaci s výrobkem při nakládce, musí zákazník pořídit digitální fotografii poškozeného zboží ještě před jeho vykládkou.

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

## 3 ZÁRUČNÍ LHŮTY

### 3.1 Obecné

Technistone negarantuje a není zodpovědný, ani zárukou nepokrývá chybné produkty a škody způsobené následujícím:

(1) nesprávnou instalací výrobků Technistone a/nebo nedodržením instalačních pokynů od Technistone nebo místních stavebních předpisů a doporučení

(2) použitím výrobků Technistone mimo běžné použití nebo v aplikacích nedoporučovaných dle Technistone pokynů a místních stavebních předpisů a doporučení

(3) pohybem, deformací, kolapsem nebo úpravou podkladu či nosné konstrukce, na kterém jsou instalovány výrobky Technistone

(4) jakýmkoliv zásahem vyšší moci (například povodně, hurikán, zemětřesení, blesk apod.), stavem životního prostředí (jako je znečištění ovzduší, půdy, plísně, atd.) nebo skvrnami od cizích látek (např. prach, mastnota, olej, atd.);

nebo (5) nesprávnou manipulací, skladováním, špatným zacházením s výrobky Technistone kupujícími nebo nabyvateli třetí strany. Každý kupující je výhradně zodpovědný za stanovení účinnosti, způsobilosti, vhodnosti a bezpečnosti výrobků Technistone v souvislosti s jeho použitím v konkrétním případě.

V případě, že bude rozhodnuto o výměně desky, náklady na opravení, reinstalaci a náklady s tím spojené nekryje záruka Technistone.

**Vizuálními nedostatky** se rozumí zjevné vady kvality, tj. povrchové vady nebo barevné a strukturální odchylky, které neodpovídají klasifikaci kvality a charakteristice jednotlivých tříd jakosti výrobku dle Všeobecných obchodních podmínek - část II (Reklamační řád).

Případné mechanické a estetické vady povrchu výrobku, musí být jasně viditelné z vertikálního pohledu na povrchu výrobku. Podle vyhodnocení estetických parametrů, prvek považovaný za vadu by se měl odchýlit od přijatelné specifikace a velikosti a výjimečně vybočit od dlouhodobého estetického vzhledu výrobku Technistone. Hodnocení viditelného vzhledu se provádí podle příslušné normy, schválené vedoucím oddělení kontroly kvality Technistone, a. s.

Prodejce materiálu Technistone je povinen předat Záruční podmínky koncovému zákazníkovi.

**Stálost barevných odstínů (desky)** – V důsledku použití přírodních materiálů se mohou objevit odstínové variace produktu. Nepatrné barevné rozdíly jsou v pořádku a měly by být respektovány. Technistone jako první výrobce technického kamene nabízí svým zákazníkům sofistikovanou metodu, jak přesně vyhodnotit odstín každé desky, která umožňuje komfortní manipulaci a opracování. Tato metoda není založena na vizuální lidské kontrole, ale povrch desky je snímán měřicím zařízením pro kontrolu všech barevných odstínů. Každá deska má vlastní označení odstínu, sestávající se ze tří čísel (tzv. barevného kódu). Je velmi důležité, aby označení desky bylo zachováno při zpracování a neztratit tuto informaci pro každou část desky po řezání. I přes toto značení je třeba vždy posoudit osobně vizuálně celou desku před jejím rozřezáním.

**Stálost barevných odstínů (dlažba)** - V důsledku použití přírodních materiálů se mohou objevit odstínové variace produktu. Produkt je tříděn výrobcem podle základních barevných standardů. Nepatrné barevné rozdíly jsou v pořádku a měly by být respektovány. Jeden odstín je většinou zabalený na jedné paletě a vždy je jeden barevný odstín zabalen v jedné kartonové krabici, která je vybavena štítkem s příslušným výrobním číslem a barevným odstínem. Navzdory této skutečnosti, je nutné před zahájením instalace otevřít několik krabic s dlažbou, položit dlaždice na podlahu pod přirozené světlo a zkontrolovat stálost barevného odstínu. Aby se zabránilo problémům s odlišnými odstíny na podlaze je doporučeno pokládat dlaždice postupně jednu po druhé z několika otevřených balení najednou, a ne jen z jedné kartonové krabice.

Firma, standardním způsobem, třídí barevné odstíny dlaždic s tloušťkou deset a dvanáct milimetrů až do maximální velikosti šedesát na šedesát centimetrů a tak je vždy v jedné kartonové krabici pouze jeden barevný odstín, v případě, že je to nezbytné s ohledem na barevnou rozlišnost. Tolerance podle vyhodnocení vizuálních velikostí vad se rovná 20%. Dlaždice, o tloušťce více než dvanáct mm a ty, které mají jednu stranu větší než šedesát jedna cm, nejsou tříděny do barevných odstínů standardním způsobem uvedeným výše. Specifické požadavky, s přihlédnutím k tomu, že třídění velkoformátové dlažby nemůže být přesné, musí být projednány s obchodním oddělením.

**Ostatní vady** - Dodávka výrobků v jiném sortimentu složení a provedení, než v potvrzené objednávce je také považována za vadu výrobku.

a) Výrobce neručí za vady výrobku, o kterých zákazník věděl v době potvrzení objednávky nebo s ohledem na okolnosti měl vědět.

b) Záruka se nevztahuje na:

- zjevné vady výrobku, které nebyly reklamovány před jejich instalací, montáží nebo jiném zpracování.

- vady, které se objeví v případě, že s technickým kamenem Technistone není manipulováno profesionálně, v rozporu s technickými manuály (VOP - část III / 1: Všeobecný technický manuál, VOP - část III / 2: Technický manuál pro instalaci dlažby, VOP - část III / 3: Manuál pro čištění a údržbu, VOP - část III / 4: Technický manuál pro kamenické dílny).

- nepatrný rozdíl v barevném odstínu, struktuře a designu vzhledem k tomu, že technický kámen Technistone je tvořen více než 90% z přírodních surovin, je jeho přirozenou vlastností, tyto odchylky v estetickém vzhledu jsou typické pro technický kámen a nesnižují funkčnost desek a nemohou být považovány za vady.

- pokud informativní vzorek není úplně v souladu s aktuální dodávkou (viz odstínové rozdíly níže).

- pokud informativní vzorek není úplně v souladu s aktuální dodávkou (např. mírná změna způsobená odlišným typem leštění).



- c) odchylky v rozměrech nejsou považovány za vady výrobku, v případě, že se pohybují v rámci povolených tolerancí uvedených v Reklamačním řádu.
- d) Co se týká dlažby, následující případ není považován za vadu výrobku: přítomnost vadných výrobků v zásilce v případě, že jejich celkový počet nepřesahuje 1,5% z celkového objemu dodaného množství každé jednotlivé položky dodávky.
- e) nesprávně provedené opracování nebo instalaci
- f) na produkty vystavené abnormálnímu používání nebo podmínkám nebo jsou zneužívány jakýmkoli způsobem. „Abnormální používání nebo podmínky“ zahrnují škody způsobené neodbornou manipulací nebo nesprávným použitím, škody z nadměrného tepla, vystavení extrémním povětrnostním podmínkám, vystavení ultrafialovému záření, fyzikální nebo chemické zneužívání, vystavení kyselinám a louhům, znečištění nebo poškození nesprávnou péčí a údržbou nebo škody od sekání, trhliny, poškození nebo rozbití způsobené zákazníkem jeho nesprávným používáním.
- g) na dočasné skvrny na povrchu Technistone, což zahrnuje otisky prstů, šmouhy či další dočasné skvrny způsobené běžným použitím
- h) na použití v exteriéru

**Vyřízení reklamace** - Reklamace bude vyřízena bez zbytečného prodlení a zákazník bude o výsledku reklamačního řízení vyrozuměn nejpozději do 30 dnů od písemného doručení reklamace (ve formě reklamačního protokolu, popřípadě reklamovaného vzorku atd.) obsahující všechny náležitosti uvedené v Reklamačním řádu. V případě uznání reklamace bude provedena dohoda mezi prodávajícím nebo zákazníkem a společností Technistone, a.s. na vyřešení reklamace. Záruka je platná pouze pro původního kupce.

### 3.2 Dlažby - 2 roky záruka

**Technistone, a.s. poskytuje záruku 2 roky na dlažbu a speciální formáty, nebo na desky primárně určené zákazníkem k rozřezání na dlažbu, od data naložení.** Za vadu nelze považovat poškození formátů v důsledku nedodržení technologického postupu pokládky (použití lepicí a spárovací hmoty, instalace čistících zón, dilatační spáry atd.) uvedeného ve Všeobecných obchodních podmínkách Technistone, a.s. – část III/2: Technický manuál pro instalaci dlažby.

### 3.3 Zpracované desky pro interiérové užití - 10 let záruka

**Technistone, a.s. poskytuje záruku 10 let na desky pro interiérové užití.**

Záruka začíná dnem instalace desek Technistone.

Tato záruka je poskytována společností Technistone, a.s., 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 a ostatní související 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 Všeobecnými obchodními podmínkami - část II: Reklamační řád Technistone, a.s. a ve shodě se speciálními podmínkami mezi prodejcem a společností Technistone, a.s. souvisejících s výrobky. Technistone, a.s. 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 (VOP – část III/1: Obecný technický manuál, VOP – část III/3: Manuál pro čištění a údržbu, VOP – část III/4: Technický manuál pro kamenické dílny), které dodává prodejce současně s deskami. Dále se záruka nevztahuje na vady uvedené v kapitole č. 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 se všemi manuály (VOP – část III/1: Obecný technický manuál, VOP – část III/3: Manuál pro čištění a údržbu, VOP – část III/4: Technický manuál pro kamenické dílny).

### **3.4 Zpracované 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 instalace.**

Zákazník Technistone Group je povinen po celou dobu záruky správně, tedy ve shodě s těmito záručními podmínkami, prezentovat zákazníkovi právo na reklamaci.

### **3.5 Nezpracované desky**

Klient Technistone Group (t.j. Technistone, a. s., Technistone Rus, Technistone Polska) je povinen provést vstupní kontrolu dodaných desek, a případně uplatnit reklamaci na tyto desky, nejdéle do 24 měsíců od data expedice z Technistone, a. s. Po uplynutí uvedené lhůty nebude reklamace uznána. Tato lhůta se nevztahuje na již hotové výrobky, u nichž se záruční lhůta řídí dle kapitoly 3.3 a 3.4 tohoto Reklamačního řádu.

### **3.6 Speciální povrchy**

I přesto, že výrobky se speciálním povrchem splňují nejvyšší požadavky na kvalitu, je nutné tyto designové povrchy z technologických důvodů impregnovat jedním z

doporučených prostředků uvedených ve Všeobecných obchodních podmínkách část III/3 (Manuál pro čištění a údržbu) nebo jeho ekvivalentem před finální instalací.

Bez takového ošetření nedosahuje odolnost povrchu produktu úrovně, na kterou jste u výrobků Technistone zvyklí. Z tohoto důvodu na výrobky s neimpregnovanými speciálními povrchy nelze uplatnit záruku na povrchovou odolnost.

## 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 – deskovina

**Značení: žlutý štítek + štítek čárového kódu**

tloušťka (mm)	využitelná plocha (m <sup>2</sup> ) 304 x 140 cm	využitelná plocha (m <sup>2</sup> ) 305 x 142,5 cm	tolerance využitelné plochy
20, 30	4,26	4,35	-1% až + 1,6%
10, 12	4,26	4,35	-2% až + 1,6%

### Přijatelné prvky povrchu deskoviny kvality 1

Skupina	Prvek	Max. velikost <sup>1)</sup> (cm)	Max. počet prvků o max. velikosti
Desky se zrnitostí do 2,5 mm <sup>2)</sup>	Skvrna – jemná struktura	1	3
Desky se zrnitostí nad 2,5 mm <sup>3)</sup>	Skvrna – jemná struktura	2,5	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 zrno kulaté	1,2	2
Zrcadla	Zrcadlové zrno se spodním barevným potiskem	1,2	Neomezeně

Skupina	Prvek	Max. velikost <sup>1)</sup> (cm)	Max. počet prvků o max. velikosti
Obecně	Přítomnost přírodních minerálních zrn	0,8	3
Obecně	Skvrna – 1 barva	2	4

**Poznámka: 1) Výskyt skvrn s rozměrem menším než maximálně povolená mez není považován za vadu.**

**Poznámka: 2) Materiály se zrnitostí do 2,5 mm:** Brilliant Black, Brilliant White, Brilliant Grey, Crystal Absolute White, Crystal Diamond, Crystal Polar White, Crystal Nevada, Crystal Quartz White, Crystal Royal, Elegance Dark Grey, Gobi Black, Gobi Brown, Gobi Grey, Harmonia Altay, Harmonia Dolomites, Harmonia Sierra, Harmonia Velasco, Harmonia Yosemite, Harmonia Merida, Crystal Anthracite, Noble Supreme White, Noble Carrara, Noble Botticino, Noble Calista, Noble Troya, Noble Olympos Mist, Noble Ivory White, Noble Cloudy Onyx, Nobel concrete Grey, Noble Desiree Grey, Noble Pietra Grey, Noble Imperial Grey, Noble Athos Brown, Noble Argos Nero, Noble Areti Bianco, Lusso Champagne, Noble Silver Notte, Noble Venato Crema, Noble Perlato Luna.

**Poznámka: 3) Materiály se zrnitostí od 2,5 mm:** Classic Ice, Crystal Creme Beige, Crystal Sahara, Fresh Green, Fresh Orange, Karpat Arizona, Sonora, Starlight Black, Starlight Blue, Starlight Brown, Starlight Sand, Starlight Green, Starlight Grey, Starlight Red, Starlight Ruby, Starlight Sapphire, Starlight White, Taurus, Taurus Brown Pearl, Taurus Gold, Venetian Galaxy, Taurus Black, Starlight Corto, Starlight Frappe, Starlight Mocca, Starlight Latte.

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

Do této třídy jsou řazeny výrobky bez zjevných mechanických a estetických vad splňující rozměrové tolerance.

##### Přijatelné prvky povrchu formátů kvality 1

Skupina	Prvek	Standardní formáty			Velkoformátové dlažby	
		Max. velikost prvku <sup>4)</sup> (cm)	Max. počet prvků o max. velikosti formáty 30 * 30 cm	Max. počet prvků o max. velikosti větší rozměr	Max. velikost prvku <sup>4)</sup> (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 zrnó kulaté	1	-	1	1,5	1

Skupina	Prvek	Standardní formáty			Velkoformátové dlažby	
		Max. velikost prvku <sup>4)</sup> (cm)	Max. počet prvků o max. velikosti formáty 30 * 30 cm	Max. počet prvků o max. velikosti větší rozměr	Max. velikost prvku <sup>4)</sup> (cm)	Max. počet prvků o max. velikosti
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	
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

*Poznámka:* 4) Výskyt skvrn s rozměrem menším než maximálně povolená mez není považován za vadu.

#### 4.3 Deskovina – kvalitativní třída 2

**Využitelná plocha 3, 65 m<sup>2</sup> (\* 3,56 m<sup>2</sup>)**

**Značení: oranžový štítek + štítek čárového kódu**

Řídí se charakteristikou kvalitativní třídy 1, od níž se liší menší využitelnou plochou. Vady se mohou vyskytovat jen na sektoru nevyužité 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).

\* platí pro rozměr 304 x 140 cm

#### 4.4 Deskovina - kvalitativní třída 3

**Značení: šedý štítek + štítek čárového kódu**

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 čárového kódu

Do této třídy jsou řazeny výrobky s naprosto odlišným barevným odstínem, či barevnou strukturou. výrazné barevné skvrny větší ve, již se liší od běžného výrobního standardu. Např. likosti a počtu, velmi značná mračnost, 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 čárového kódu

Do této třídy jsou řazeny produkty nestandardní kvality, bez mechanických vad. Odlišnost se vyznačuje v barevnosti, barevné struktuře a nezpracovaným materiálem. Na tuto kvalitu není možné uplatnit reklamaci.

#### 4.7 Projektová kvalita – deskovina

U projektové objednávky může Technistone zákazníkovi nabídnout režim tzv. projektové kvality. Kvalitativní parametry pro dodávku budou dohodnuty individuálně dle specifikace dané zakázky. Není-li dohodnuto jinak, platí pro projektovou kvalitu kvalitativní parametry uvedené níže. Pokud budou desky v projektové kvalitě určeny k řezání dlažby, bude vždy přihlédnuto k rozměru dlažby. Na základě toho budou nabídnuty vhodné podmínky s přihlédnutím na využitelnou plochu desky.

Deskovina této kategorie nesmí obsahovat:

- pórovitost, praskliny, ulomené rohy,
- výrazné nedoleštění, vypálená kola

Přijatelné vady deskoviny 1. projektové kvality

Skupina	Prvek	Max. velikost (cm)	Max. počet prvků o max. velikosti
Desky se zrnitostí do 2,5 mm	Skvrna – jemná struktura	2	4
Desky se zrnitostí nad 2,5 mm	Skvrna – jemná struktura	4	4
Obecně	Šedé linie - otěr	1	4
Obecně	Skvrna – 1 barva	3,5	4
Obecně	kulaté rohy	zakulacení 5 cm na ktrátké straně a 5 cm na dlouhé straně	všechny rohy

#### 4.8 Kvalitativní třída P – formáty

Do této třídy jsou zařazeny výrobky s výrazně nestejným provedením ohraňování, 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.

#### **4.9 Kvalitativní třída N – formáty**

Neshoda. Nestandardní mechanické vady, odchylka v barevném odstínu, barevné struktuře, či surovině, rozměrové neshody. Na tuto kvalitu není možné uplatnit reklamaci.

#### **4.10 Projektová kvalita - formáty**

U projektové objednávky může Technistone zákazníkovi nabídnout režim tzv. projektové kvality. Kvalitativní parametry pro dodávku budou dohodnuty individuálně dle specifikace dané zakázky.

Projektová kvalita desek určených pro výrobu formátů bude vždy projednána individuálně dle specifikace zakázky.

#### **4.11 Výrobky (deskovina, formáty) s různými povrchovými úpravami**

Výrobky se hodnotí dle pravidel a postupů pro výrobky s leštěným povrchem.

##### ***Standardní povrchy***

Standardní povrchy mají výrobky s povrchovou úpravou **lesk, matt a ardesia**

##### ***Speciální povrchy***

Speciální povrchy mají výrobky s povrchovou úpravou **broušení, brašování, antique, anticato**.

**Leštěný povrch (LE)** je kompaktní, naprosto hladký povrch s vysokým leskem, velmi uzavřeným povrchem a zvýrazněnou barvou. Příprava brusnými segmenty se zvyšující se jemností do vytažení zrcadlového lesku. Povrch výrobku s povrchovou úpravou lesk je hladký, stupeň lesku závisí na zvoleném typu lešticího materiálu.

**Antique (ANT)** je jemně texturovaný povrch se středním leskem. Míra textury závisí na velikosti zrn v povrchu a je hmatatelná. Příprava v první fázi brusnými segmenty, po základním srovnání následuje kartáčování kartáči do dosažení textury a lesku. Povrch výrobku s povrchovou úpravou „antique“ může obsahovat vystouplá, či propadlá zrna obnažená technologickým procesem.

**Broušený (BR)** je hladký povrch matného charakteru. Příprava brusnými segmenty se zvyšující se jemností pouze do matu, stabilizovaná překartáčováním stále hladkého, matného povrchu. Povrch výrobku je matný, se stopami po posledním stupni brousících segmentů. 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 zařízení.

**Brašovaný (BS)** je texturovaný, matný, neuzavřený povrch. Příprava otryskáním předpřipravené obroušené desky a následným zarovnáním kartáči. Povrch výrobku s povrchovou úpravou brašování je matný, může být pokryt slabou vrstvou suchého, odbroušeného materiálu z ohraňovacího zařízení.

**Matt (M)** je jemně texturovaný povrch se nízkým leskem. Míra textury závisí na velikosti zrn v povrchu a je hmatatelná. Příprava v první fázi brusnými segmenty, po základním srovnání následuje kartáčování kartáči do dosažení textury a matu.

**Anticato (AC)** je texturovaný pololesklý, neuzavřený povrch. Příprava otryskáním předpřipravené obroušené desky a následným zarovnáním kartáči. Stupeň matnosti / lesku závisí na dohodnutém stupni povrchové úpravy.

**Ardesia (A)** je jednosměrně texturovaný povrch matného charakteru. Textura (břidlice) je dosažena prolisováním speciální gumové formy. Následně opracováno kartáči do matu. Stupeň matnosti / lesku závisí na dohodnutém stupni povrchové úpravy.

I přesto, že výrobky se speciálním povrchem splňují nejvyšší požadavky na kvalitu, je nutné tyto designové povrchy z technologických důvodů impregnovat jedním z doporučených prostředků uvedených ve Všeobecných obchodních podmínkách část III/3 (Manuál pro čištění a údržbu) nebo jeho ekvivalentem před finální instalací.

#### 4.12 Barevná konzistentnost

##### Stálost barevných odstínů (desky)

V důsledku použití přírodních materiálů se mohou objevit odstínové variace produktu. Nepatrné barevné rozdíly jsou v pořádku a měly by být respektovány. Technistone jako první výrobce technického kamene nabízí svým zákazníkům sofistikovanou metodu, jak přesně vyhodnotit odstín každé desky, která umožňuje komfortní manipulaci a opracování. Tato metoda není založena na vizuální lidské kontrole, ale povrch desky je snímán měřicím zařízením pro kontrolu všech barevných odstínů. Každá deska má vlastní označení odstínu, sestávající se ze tří čísel (tzv. barevného kódu). Je velmi důležité, aby označení desky bylo zachováno při zpracování a neztratit tuto informaci pro každou část desky po řezání. I přes toto značení je třeba vždy posoudit osobně vizuálně celou desku před jejím rozřezáním.

##### Stálost barevných odstínů (dlažba)

Vzhledem k tomu, že výrobek je tvořen přírodními surovinami může nastat změna jeho barevnosti. Jednotlivé formáty jsou základně tříděny dle jejich barevného odstínu, který 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 současně 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 strukturní 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 standardu<sup>5)</sup>, schváleného ŘJ 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%.

*Poznámka: 5) tyto standardy jsou posouzeny laboratoří Technistone a.s., každý standard je označen štítkem s názvem, číslem, datumem i a podpisem pracovníka kontroly.*

### 5.2 Vady v rozměrech výrobku

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

#### Tolerance rozměrů a tloušťky deskoviny

Tolerance: + 1,0 mm / - 1,2 mm ze základní tloušťky deskoviny.

Základní tloušťka deskoviny s povrchovou úpravou lesk, broušení, antique, matt, ardesia je 12 mm, 20 mm nebo 30 mm. Základní tloušťka deskoviny s povrchovou úpravou brašování a anticato je 19,2 mm nebo 29,2 mm.

Tolerance pro deskovinu s povrchovou úpravou ardesia: je + 2,0 mm / - 1,2 mm ze základní tloušťky deskoviny.

Rovinnost je nutné měřit ve středu desky (deska musí být v horizontální poloze) přes celou délku a šířku.

#### Maximální povolené tolerance rozměrů formátů

Vlastnosti	Zkušební metoda	Tolerance rozměrů nebo tvarů
<b>Rozměry</b> - délka a šířka	ČSN EN 14617-16	± 0,5 mm
<b>Přímost stran</b>	ČSN EN 14617-16	± 0,3 mm
<b>Pravouhlost</b>	ČSN EN 14617-16	± 0,9 mm

Vlastnosti	Zkušební metoda	Tolerance rozměrů nebo tvarů
<b>Rovinnost -</b> - středové zakřivení - okrajové zakřivení - zkroucení	ČSN EN 14617-16	± 0,2 % vztaženo k délce

### Tolerance tloušťky formátů

Maximální povolená tolerance vychází z ČSN EN 15285 Umělý kámen - Podlahové a schodišťové desky (pro vnitřní a venkovní použití) a způsob měření vychází z ČSN EN 14617-16 Umělý kámen – Zkušební metody – Část 16: Stanovení rozměrů, geometrických vlastností a kvality povrchu tenkých desek

Tolerance: + 0,7 mm / - 0,7 mm ze základní tloušťky deskoviny.

Základní tloušťka deskoviny s povrchovou úpravou lesk, broušení, antique, matt, ardesia je 10 mm, 12 mm, 20 mm nebo 30 mm. Základní tloušťka deskoviny s povrchovou úpravou brašování a anticato je 19,2 mm nebo 29,2 mm.

### 5.3 Odchytky v mechanicko-fyzikálních parametrech

Za vadné se považují výrobky nevyhovující základním technickým požadavkům na mechanicko-fyzikální vlastnosti Technistone® dle následujících tabulek:

#### Základní technické požadavky na fyzikálně-mechanické vlastnosti výrobku – deskovina

Výrobní skupina	Objemová hmotnost (minimální)	Nasákavost (maximální)	Pevnost za ohybu (minimální)
	(g / cm <sup>3</sup> )	(% hm. )	(MPa)
<b>Písek</b>	2,30	0,06	40
<b>Granit</b>	2,30	0,09	30
<b>Zrcadla</b>	2,30	0,06	35
<b>Crystal (Noble)</b>	2,10	0,07	60
<b>Crystal (zrna menší než 2,5 mm)</b>	2,10	0,07	50
<b>Crystal (zrna 2,5 mm a větší)</b>	2,35	0,07	30
<b>Mramor</b>	2,40	0,09	35
Prováděcí norma	ČSN EN 14617-1	ČSN EN 14617-1	ČSN EN 14617-2

Pozn.: uvedené rozmezí vychází z *Ověření shody výrobku*, průměrně dosahované hodnoty jsou uvedeny ve *Všeobecných obchodních podmínkách - část III/1: Obecný technický manuál*.

Výrobní skupina	Koeficient teplotní roztažnosti $\alpha$ (30 až 60 °C) (maximální)	Koeficient teplotní roztažnosti $\alpha$ (20 až 130 °C) (maximální)	Koeficient mrazuvzdornosti (minimální)	Obrusnost (maximální)
	( $10^{-6} / ^\circ\text{C}$ )	( $10^{-6} / ^\circ\text{C}$ )	-	( $\text{mm}^3$ )
Písek	30	35	80	7300
Granit	20	25	80	8600
Zrcadla	25	30	80	8700
Crystal	35	41	80	7600
Mramor	35	40	80	15000
Prováděcí norma	ČSN EN 14617-11	ČSN EN 14617-11	ČSN EN 14617-5	ČSN EN 14157 (B)

**Základní technické požadavky na fyzikálně-mechanické vlastnosti výrobku – formáty (dle ČSN EN 15285 Umělý kámen - Podlahové a schodišťové desky)**

**Klasifikace formátů vzhledem k jejich vlastnostem**

Výrobní skupina	Nasákavost vodou	Pevnost za ohybu	Reakce na oheň	Tepelná vodivost	Kluznost
	(%)	(MPa)	-	(W/mK)	SRV suchá/SRV mokrá (typ povrchu)
Písek	$W4 \leq 0,05$	$F4 \geq 40$	$B_{fl}, s1^*, A2_{fl} s1^{**}$	1,3 (tabulková hodnota)	86/50 (slate) 83/44 (brašovaný) 80/32 (broušený) 72/23 (leštěný) 73/30 (matt)
Granit	$0,5 \geq W3 > 0,05$	$25 \leq F3 < 40$			
Zrcadla	$W4 \leq 0,05$	$F4 \geq 40$			
Crystal	$W4 \leq 0,05$	$F4 \geq 40$			
Crystal (zrna nad 6 mm)	$W4 \leq 0,05$	$25 \leq F3 < 40$			
Mramor	$0,5 \geq W3 > 0,05$	$25 \leq F3 < 40$			
Zkušební metoda	ČSN EN 14617-1	ČSN EN 14617-2	ČSN EN 13501-1	ČSN EN 12524	ČSN EN 14231

Pozn.: uvedené rozmezí vychází z ČSN EN 15285, průměrně dosahované hodnoty jsou uvedeny ve Všeobecných obchodních podmínkách - část III/1: Obecný technický manuál.

\* platí pro výrobky: Crystal Absolute White, Crystal Polar White, Harmonia Blanca, Harmonia Merida, Crystal Arctic, výrobky řady Noble

\*\* platí pro všechny výrobky kromě výrobků: Crystal Absolute White, Crystal Polar White, Harmonia Blanca, Harmonia Merida, Crystal Arctic, výrobky řady Noble.

### Další vlastnosti formátů

Výrobní skupina	Koeficient teplotní roztažnosti $\alpha$ (30 až 60 °C) (maximální)	Koeficient teplotní roztažnosti $\alpha$ (20 až 130 °C) (maximální)	Koeficient mrazuvzdornosti (minimální)	Obrusnost (maximální)
	( $10^{-6} / ^\circ\text{C}$ )	( $10^{-6} / ^\circ\text{C}$ )	-	(mm)
<b>Písek</b>	30	35	80	25
<b>Granit</b>	20	25		
<b>Zrcadla</b>	25	30		
<b>Crystal</b>	35	41		
<b>Mramor</b>	35	40		60
Zkušební metoda	ČSN EN 14617-11	ČSN EN 14617-11	ČSN EN 14617-5	ČSN EN 14617-4

#### 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.

**a) Výrobce neodpovídá za vady výrobku, o kterých zákazník v době potvrzení objednávky věděl nebo s přihlédnutím k okolnostem musel vědět.**

**b) 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.
- variabilita 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, tyto rozdíly v estetickém vzhledu jsou typické pro tvrdý kámen, neovlivňují funkčnost desek a nepovažují se za vady.
- pokud informativní vzorek nevykazuje naprostou shodu s aktuální dodávkou (viz. rozdíly uvedené výše).

**c) Za vadu výrobku se nepovažují rozměrové odchylky**  
pokud se pohybují v rámci povolených tolerancí dle bodu 5.2.

**d) 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

Reklamace bude vyřízena 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 ZNALECKÝ POSUDEK KVALITY, NEZÁVISLÁ ZKUŠEBNA

V případě, že výrobce neakceptuje reklamaci kvality a reklamující vznesl protest, rozhodující a konečné vyhodnocení kvality výrobků bude prováděno v Technickém a zkušebním ústavu stavební Praha, pobočka 0300 - Plzeň, Zahradní 15, 326 00 Plzeň, Česká republika.

Výsledek analýzy této autorizované zkušebny, bude uznán jako nezpochybnitelný pro všechny strany. Analýza bude objednána výrobcem. V případě neoprávněné reklamace budou náklady spojené s analýzou hrazeny reklamující stranou.

## 9 ROZHODNÉ PRÁVO, ROZHODČÍ SOUD

V případě, že jedna strana není spokojena s vyřízením reklamace bude postupováno v souladu s příslušnými právními předpisy platnými v České republice. Rozhodující právo pro všechny reklamace, vyplývající z nebo na základě tohoto vypořádání je právo České republiky.

Příslušný právní spor se bude konat u soudu v místě bydliště nebo sídla výrobce, u soudu v České republice. Místní příslušnost soudu je stanovena pro Městský soud v Praze, nebo Okresní soud v Praze 1. tj. u Krajského soudu v Praze, Česká republika.


## 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.


Prodávající nebo zákazník je oprávněn podstoupit reklamaci vyplývající z nebo na základě tohoto vypořádání jakékoliv třetí strany vůči výrobcí pouze s předchozím písemným souhlasem výrobce. Pro účely tohoto ustanovení je prodávající také třetí osobou pro zákazníka a naopak.

# 11 REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ

## Reklamační formulář



---

ZÁKAZNÍK TECHNISTONE: <small style="color: red; font-size: 0.8em;">(Pozor! TechniStone je jen prodejtelem výrobků a poskytl pouze základní informace ohledně systému komerčního designu.)</small>	
KONTROLOŘ DODANÉHO VÝROBKU:	
REKLAMOVANÝ VÝROBEK:	REKLAMOVANÉ MNOŽSTVÍ:
ČÍSLO VÝROBNÍ SADAŽE: <small style="color: red; font-size: 0.8em;">(Někdy se může objevit bez čísla výrobní sady)</small>	DATUM REKLAMACE:
ČÍSLO DODACÍHO LISTU:	DATUM DODÁNÍ:
ČÍSLO FAKTURY:	DATUM INSTALACE:
POPIS VADY:	JAKOŠŤ:
	FLOUŠŤKA:
	POVRCHOVÁ ÚPRAVA:
POŽADAVEK ZÁKAZNÍKA NA VYŘEŠENÍ REKLAMACE:	
<input type="checkbox"/> FOTODOKUMENTACE: <input type="checkbox"/> ANO <span style="float: right; color: red; font-size: 0.8em;">Na fotodokumentaci musí být zobrazeno přesné umístění problémů na výrobku, včetně čísel instalace a průměru. Fotografie musí být kvalitně odfotografovány.</span> 	
ADRESA ZPÍACOVATELE:	<input type="checkbox"/> TELEFON:
	<input type="checkbox"/> E-MAIL:
ADRESA KUCHYNSKÉHO STUDIA (MONTÁŽNÍ FIRMY):	<input type="checkbox"/> TELEFON:
	<input type="checkbox"/> E-MAIL:
ADRESA ZÁKAZNÍKA:	<input type="checkbox"/> TELEFON:
	<input type="checkbox"/> E-MAIL:

TechniStone, TechniStone je jen prodejtelem výrobků a poskytl pouze základní informace ohledně systému komerčního designu. strana 1

TechniStone, s.r.o. IČO: 252222222, se sídlem v Praze, ul. Václavská 10, 110 00 Praha 1, ČR. Zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl: 01/153, číslo: 153/2016, s.r.o.