

1. Odběratel je povinen dodržovat pokyny pro správnou obsluhu a údržbu a bezpečnostní pokyny předané při předání díla.
2. Dodavatel poskytuje odběrateli záruku v zákonem dané délce, není-li písemně sjednáno jinak.
3. Záruční lhůta se vztahuje na vady výrobku, nikoliv na opotřebení, poškození např. vlivem nevhodného používání či údržby nebo nepřiměřené (nadměrné) síly při jeho ovládní (viz. Návod k obsluze a údržbě). V případě dodání a výměny náhradního dílu se záruka vztahuje pouze na tento díl.
4. Veškeré viditelné vady vzniklé mechanickým poškozením je nutné reklamovat při převzetí díla, jiné viditelné vady e-mailem nebo SMS max. následující den.
5. Oprávněné jsou vady, které brání řádnému užívání zboží či díla a znehodnocují jeho fyzický stav.
6. V případě požadavku pravidelných odborných servisních prohlídek a údržby je nezbytné pro uplatnění záruky jejich dodržování. Není-li uvedeno jinak, je servisní interval údržby stavebních výplní (okna, dveře) následující: v běžném bytovém sektoru (spotřebitel): min. 1 x ročně nebo dříve v případě zjištění závady, v režimu četného používání (např. vstupní dveře bytových domů) a v nebytovém sektoru min. 1x za 6 měsíců nebo dříve v případě zjištění závady.
7. Záruční doba neběží po dobu prodloužení úhrady ceny díla. Tato skutečnost však nemá vliv na skončení záruční doby od předání díla.
8. Dodavatel neodpovídá za vady na díle způsobené nevhodně zpracovaným projektem, vyšší mocí, živelnou událostí (záplava, vítr, požár, srážky, statická elektřina apod.), mechanickým poškozením nebo neodborným zásahem ze strany odběratele nebo třetí osoby.
9. Záruka na seřizení se nevztahuje na vady vzniklé deformací rámu a svěšením křídel, pohybem stavební konstrukce či z důvodu chybné montáže výplní.
10. Podmínkou trvání záruky je skutečnost, že na zboží či montážních prvcích nebudou prováděny dodatečné úpravy a změny nastavení regulačních prvků.
11. Odběratel je povinen oznámit závadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl zjistit a zajistit, aby nedošlo k dalšímu poškození.
12. Oznámení o vadách musí být učiněno písemnou formou elektronicky na e-mail info@kalmont.cz nebo do datové schránky dodavatele příp. doporučeně poštou na adresu dodavatele. Musí obsahovat kontaktní informace odběratele včetně adresy montáže a telefonního kontaktu, datum realizace, kopie dokladu o uhrazení objednávky, přesný popis závady nebo jejího projevu. Oprávněnost reklamacie řeší technik na adrese realizace formou zápisu.
13. Záruční doba počíná běžet předáním a převzetím díla nebo zboží, popř. dnem, kdy měl odběratel povinnost dílo či zboží převzít.
14. Dodavatel je oprávněn požadovat po odběrateli, který není spotřebitelem veškeré vynaložené náklady spojené s vyřizováním reklamacie (cestovné, poštovné, soudní a správní poplatky, provozní náklady, náklady na příp. znalecké posudky apod.), pokud není uznána jako oprávněná.
15. Dodavatel neručí v případě montáže nebo mechanického zásahu do stavební konstrukce (stěna, strop, podhled aj) za nesoudržnost a pevnost materiálu či konstrukce, příp. praskliny, odloupenutí malby či zdiva nebo uvolnění konstrukce jsou nereklamovatelné. Příp. opravy lze řešit jako vícepráce.
16. Pro řádné odstranění závad nahlášené reklamacie je odběratel povinen zajistit součinnost při jejím řešení. Reklamacie se řeší v pracovní době dodavatele.
17. Odběratel umožní dodavateli provést foto dokumentaci či jiný záznam a reklamovaný výrobek demontovat a odvézt k odbornému posouzení nebo k opravě.
18. Podmínkou přijetí reklamacie a její vyřízení, v případě uznání její oprávněnosti, je plné uhrazení závazků odběratele, který není spotřebitel.
19. Dodavatel je povinen závadu na své náklady odstranit do 30 dnů od přijetí řádného písemného oznámení. Doba vyřízení reklamacie 30 dnů může být prodloužena pouze po dohodě smluvních stran v rámci reklamačního řízení.
20. Vady vyloučené z reklamacie:
 - A. Vady vzniklé mechanickým poškozením, neodbornou montáží či úpravou, nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla či zboží. Neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž neprováděl dodavatel.
 - B. Vady vzniklé nevhodným užíváním výrobku, hrubým zacházením či vandalismem, poškozením z důvodu nedodržování pokynů k obsluze či údržbě, poškození vlivem průvanu nebo skřípnutím textilie, lamel či ovládní do okna či dveří,
 - C. Vady vzniklé používáním v podmínkách, které mohou negativně ovlivnit vlastnosti výrobků (např. zvýšená prašnost, vlhkost, teplota, UV záření, apod.)
 - D. Vady vzniklé změnou vlastností vlivem kontaktu s agresivními, mastnými a chemickými látkami nebo s látkami, které vylučuje hmyz, zvířata a rostliny.
 - E. Vady vzniklé poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (požáry, kroupy, záplavy, zemětřesení, vichřice, spady popílku aj.)
 - F. Vady vzniklé barevným nesouladem stejných barev aplikovaných na různé materiály či různými technologiemi či dodané v časovém rozestupu
 - G. Drobné vady povrchu mechanismu, lamel či textilie, které jsou viditelné ze vzdálenosti méně než 2m a nebrání běžnému používání
 - H. Vady vzniklé odlišným vizuálním provedením nově dodaných náhradních dílů, které však nemají vliv na funkčnost
 - I. Vady vzniklé nedodržováním správné přípravy montážních ploch, zejména při lepení (odstranění nečistot, prachu a odmaštění montážních ploch), příčinou pak bývá odlepení či nedokonalá pevnost lepených doplňků a příslušenství
 - J. Vady vzniklé demontáží výrobku nebo následnou úpravou na žádost odběratele (otvory po spojovacím či kotvicím materiálu, zbytky lepidla či tmelu)

- K. Vady na výrobcích, které nějakým způsobem přesahují běžné výrobní rozměry či technické normy a byly vyráběny, upravovány, nebo jejichž montáž byla prováděna na výslovné přání zákazníka bez záruky.
21. Za závady či nedostatky se u interiérové stínící techniky a sítí proti hmyzu nepovažuje:
- I. Všeobecně:
 - a) tvar výrobku neodpovídající výplním (okna, dveře), otvorům či zdíva apod., které nejsou pravouhlé (90°) a (nebo) nejsou ve vodorovné či kolmé rovině. Výrobky jsou dodávány v pravouhlém provedení (90°) a jsou vyráběny dle nejmenšího naměřeného rozměru s udávanou tolerancí rozměrů.
 - b) v případě demontáže původních komponent stínící techniky (např. žaluzie, rolety, sítě aj.) a montáže nových komponent stínící techniky není možné reklamovat viditelné montážní otvory z původních komponent. Spodní otvory pro fixaci vodících lanek horizontálních žaluzií jsou použity i pro nové komponenty, není-li sjednán jiný postup. Jelikož jsou využity původní otvory pro fixaci vodícího lanka, nelze reklamovat odchylku umístění.
 - c) nedostatečné zatemnění - stínící technika neslouží k celkovému zatemnění, ale je určena pouze k zastínění. Jedná se o vlastnost výrobku. V případě dodání zatemňovací textilie není garantováno zatemnění samotným mechanismem ani mezer mezi textilií, mechanismem a výplní.
 - d) omezené otevření okenního či dveřního křídla po montáži stínící techniky (např. rolety, žaluzie aj.) na křídlo okna či dveří
 - e) vzniklé montážní či fixační otvory, stopy lepidla či lepicí pásky nutné pro montáž stínící techniky a jiných komponent.
 - f) mezera mezi textiliemi v případě montáže stínící techniky (rolety, žaluzie) vedle sebe, jedná se o technickou vlastnost výrobku
 - g) změna barvy textilie či změna odstínu při prosvícení světelným zdrojem (slunce, lampa apod.)
 - h) rozdílnost v plynulosti ovládání a slyšitelných výjevů ovládacích prvků při ovládání jednotlivých výrobků
 - i) odlišná funkčnost, provedení nebo technické vlastnosti výrobků ve srovnání s výrobky jiného výrobce, typu či výrobků nedodaných současně
 - II. Horizontální žaluzie:
 - a) nedoklápění lamel (mezi lamelami žaluzie nesmí být při kolmém pohledu vidět na rovinu skla), nelze reklamovat běžné prosvítání světla mezi lamelami, jelikož se jedná o stínící techniku, nikoli zatemňovací techniku. Nevhodnou volbu výrobku odběratelem není možné reklamovat!
 - b) mezera mezi horní lamelou a ovládacím profilem a mezera mezi spodním těžítkem a spodní zasklívací lištou
 - c) rozdílnost doklápění jednotlivých lamel a jednotlivých žaluzií
 - d) světelná netěsnost po stranách žaluzie mezi lamelami a zasklívací lištou, pokud nepřesahuje max. přípustnou toleranci 3 mm na každé straně (měřena nejmenší vzdálenost hrana lamely – nejbližší vzdálenost k zasklívací liště u plastových oken nebo hrana těsnění u jiných oken).
 - e) rozměrové výškové vlastnosti, které nemají vliv na funkčnost výrobku, za vadu není považováno až pět spodních volně ložených lamel na těžítku žaluzie při jejich maximálním stažení,
 - f) šikmý chod v horizontální rovině. Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou +/- 3 mm
 - III. Vertikální žaluzie:
 - a) nedoklápění lamel (při posouzení se vychází z pravidla, že skrz žaluzii nesmí být mezi lamelami při kolmém pohledu vidět)
 - b) rozdílnost doklápění lamel jednotlivých žaluzií
 - c) rozměrové vlastnosti, které jsou shodné s údaji v objednávce. Celkové rozměry jsou při zaměření konzultovány s objednatelem a pro správný chod výrobku je nutný odstup od bočních stěn (či jiných překážek) a od podlahy či jiné vyvýšené překážky (cca 2 – 10cm).
 - IV. Textilní rolety, rolety Den a noc, rolety do střešních oken a ostatní rolety:
 - a) šikmé nebo nerovnoměrné navijení textilie v případě montáže rolety na křídlo výplně, pokud není horní hrana křídla ve vodorovné rovině
 - b) výškový rozdíl v souososti pruhů či vzorů menší než 5mm u rolet vedle sebe, vzájemná souosost vzorů či pruhů u výrobků s rozdílnou výškou, s rozdílnou výškou umístění ovládacího mechanismu nebo s rozdílným typem textilie. V případě montáže rolet s rozdílnou celkovou výškou vedle sebe (rolety den a noc a rolety se vzorem) nelze garantovat souvislost pruhů a vzorů v jedné rovině a překrytí pruhů (den a noc) při plném stažení textilie!
 - c) uvolnění vláken z textilie, textilie nejsou po stranách zapošívány ani jinak upravovány proti případnému zadrhnutí či páráni
 - d) prověšení textilie (vytvoření většího oblouku) v místě těžítka, jedná se o vlastnost textilie zejména u žíhaných (melírovaných) a pevnějších textilií
 - e) zadrhnutí či poškození textilie např. částí oblečení, zipem, ostrými či hrubými předměty, zvířaty, skřípnutím do okna či dveří, nasátím vysavačem, apod.
 - f) mechanické poškození mechanismu nebo systému autoaretace (brzdy) nevhodným používáním a hrubým zacházením
 - V. Síť proti hmyzu:
 - a) částečné netěsnosti mezi rámem sítě a srazem dvoukřídla okna (střední vertikální - štulpový sloupek křídla dvoukřídla okna).
 - b) nedoléhavost sítě k okennímu nebo dveřnímu rámu z důvodu tvarové rozdílnosti (možnost zakoupení a montáže těsnícího kartáče)
 - c) průlez drobného hmyzu - sítě jsou určeny proti létajícímu hmyzu, případný průlez drobného hmyzu (např. svlušky apod.)
 - d) vnitřní mezera mezi rámem sítě a rámem okna do 3mm nebo průhyb rámu do 3mm u sítě s délkou strany delší než 1,2m.