

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (VOP)

ČÁST I

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PRODEJ TVRZENÉHO KAMENE **RMC**

Výrobce: **RMC SURFACES S.A.**
Značka výrobku: **RMC**
Verze: 2024.1

Rua Correia da Coutinha N.º 1
P.O. Box 30
3771-909 Oliveira Do Bairro
PORTUGAL

T: +351 (234) 740 400
F: +351 (234) 740 401
www.rmc.pt

OBSAH

OBSAH.....	2
1 OBECNÉ POZNÁMKY	3
1.1 Kuchyňské desky	3
1.2 Exteriér	3
1.3 Vzorky	3
1.4 Odstíny dlaždic.....	3
1.5 Doprava	3
2 DEFINICE	4
2.1 RMC technický kámen	4
2.2 Desky	4
2.3 Dlaždice.....	4
2.4 Výrobky na míru.....	4
2.5 Barvy	4
2.6 Povrchy	5
2.7 Skluznost.....	6
2.8 Rozměry a tloušťka	6
2.9 Kvalifikace kvality desek	7
2.10 Klasifikace kvality dlaždic.....	8
2.11 Dokumentace produktu.....	8
3 DODACÍ A OBCHODNÍ PODMÍNKY	9
3.1 Všeobecné podmínky dodání	9
3.2 Cenové a platební podmínky	9
4 MANIPULACE S VÝROBKÝ	10
4.1 Balení, označení a identifikace výrobku.....	10
4.2 Vyložení/nakládání výrobků	10
4.3 Přeprava výrobků	11
4.4 Přepravní dokumenty	12
4.5 Skladování výrobků	13
4.6 Bezpečnostní pokyny	13
5 OMEZENÁ ZÁRUKA	15
6 VADY VÝROBKŮ	16
6.1 Mechanické vady	16
6.2 Vizuální vada.....	16
7 REKLAMACE	17
7.1 Podání reklamace	17
7.2 Povinné termíny pro reklamaci.....	17
7.3 Vypořádání reklamce	17
7.4 Prohlášení nezávislého odborníka o kvalitě.....	17
8 OSTATNÍ	18

1 OBECNÉ POZNÁMKY

Následující témata byla uznána jako důležité informace týkající se výrobků RMC. Důrazně doporučujeme přečíst si tuto kapitolu a v případě jakýchkoli pochybností se obrátit na našeho obchodního zástupce.

1.1 Kuchyňské desky

Obecně lze produkt RMC použít pro kuchyňské desky, i když **vyžaduje zvláštní péči** podobně jako jiné přírodní povrchy, jako je mramor nebo dřevo.

Protože materiál RMC obsahuje přibližně 95 % přírodního mramoru, **je citlivý na kontakt s kyselinami** (např. citronovou šťávou), zejména v kombinaci se silnými pigmenty (např. červeným vínem). Ty mohou poškodit povrch materiálu RMC (ztráta lesku, koroze nebo vznik skvrn).

Společnost RMC nabízí aplikaci **impregnace** na broušený povrch jako částečnou ochranu proti náhodnému kontaktu s kyselinou. Přesto je třeba povrch rychle očistit. Velmi agresivní kapaliny stále mohou vytvořit lehkou skvrnu.

Klíčovým faktorem je také **pravidelná údržba** pomocí správného čisticího prostředku (**pH neutrální**).

1.2 Exteriér

Materiál RMC je díky své nízké nasákavosti a stálosti odstínu jednou z nejlepších možností pro fasády, parapety a další venkovní aplikace.

Stejně jako u jiných přírodních materiálů mají **tmavé barvy tendenci blednout rychleji než světlé**. To však nemá žádný vliv na stabilitu materiálu.

RMC nabízí **impregnaci zvýrazňující barvy**, která výrazně pomáhá udržet barvy živé i při instalaci výrobku ve venkovním prostředí.

1.3 Vzorky

Standardní vzorky RMC mohou mít mírně odlišný tón nebo zrnitost ve srovnání s finálním produktem.

Laboratorní vzorky se vyrábějí jinak než průmyslové výrobky a jejich vzhled je pouze orientační. Obvykle je tón laboratorního vzorku o něco světlejší a zrno může být větší, což způsobuje mírně odlišný vzorek ve srovnání s průmyslově vyráběným výrobkem. Vždy doporučujeme objednat zkušební průmyslovou výrobu pro ověření konečného vzhledu.

1.4 Odstíny dlaždic

Vzhledem k tomu, že se jedná o obklady z přírodního kamene, je **každý blok RMC jedinečný** a konečné výrobky v podobě obkladů a dlažeb musí **být zkontrolovány z hlediska odstínu** a vzoru. Před řezáním nebo instalací vždy proveďte vizuální porovnání barev za podobných světelných podmínek, jaké se nacházejí na staveništi. Nedoporučujeme náhodné míchání různých čísel odstínů, různé odstíny nemohou být předmětem reklamace.

1.5 Doprava

Přepřavu výrobků RMC zajišťují externí přepravní společnosti. Jakmile objednávka dorazí, zkontrolujte, zda si nevšimnete poškození obalu nebo zda nemáte podezření, že některé výrobky byly během přepravy poškozeny.

- Pokud si všimnete jakéhokoli poškození, zaznamenejte ho do přepravních dokladů, vyfotťte ho a informujte nás. **Bez toho nemůže přepravní společnost reklamaci uznat.**
- Pokud nemáte možnost kontroly při dodání, uveďte laskavě do přepravních dokladů poznámku "Zboží podléhá ověření". Na nahlášení případného poškození a zahájení reklamačního řízení máte 8 pracovních dnů. **Bez toho nemůže být reklamace přepravní společností uznána.**

2 DEFINICE

2.1 RMC technický kámen

Technický kámen RMC je průmyslový výrobek vyrobený ze směsi kameniva (pocházejícího z přírodního mramoru), přísad a pryskyřičného pojiva. RMC se vyrábí ve formě bloků, které se přeměňují na hotové desky, dlaždice nebo různé výrobky řezané na míru.

Výrobek RMC využívá optimální vlastnosti přírodního mramoru a přidává vlastnosti, jako je nízká pórovitost, odolnost a lepší chemická odolnost. Tento materiál je jedinečný svým designem a vyznačuje se vysokou kvalitou, trvanlivostí, hygienickou úpravou a vhodností pro širokou škálu stavebních projektů.

2.2 Desky

Základní výrobek v podobě rovné plochy s různými tloušťkami, různými povrchovými úpravami, o fyzických rozměrech 1850x1240 a užité ploše 1830x1230 mm. Tento rozměr desky je řezán z bloku o rozměru 1850x1250x880 mm. Nestandardní rozměry desek lze zpracovat na vyžádání.

Systém pojmenování výrobků: *[název_výrobku] [délka_desky x šířka_desky x tloušťka_desky]
[kód_povrchu]-[kvalita]*

Příklad: *Merrazzo Africa 1830x1230x20 P-1*

2.3 Dlaždice

Výrobek z tvrzeného kamene získaný z desky rozřezáním na určitý rozměr. Standardní a optimální rozměry dlaždic jsou odvozeny od rozměru desky RMC, 300x300 mm, 600x600 mm nebo 600x300 mm.

Systém pojmenování výrobků: *[název_výrobku] [délka_obkladu x šířka_obkladu x tloušťka_obkladu]
[(ne)zkosený N/B][kód_povrchu]-[kvalita]*

Příklad: *Merrazzo Africa 600x300x12 NH-1*

2.4 Výrobky na míru

Hotový výrobek pro konečného uživatele vyrobený z bloku, desek nebo dlaždic. Obvykle se do této kategorie řadí desky toaletních stolů, parapety, dveřní prahy, schody nebo dlaždice speciálních rozměrů a tvarů.

Systém pojmenování výrobků: *[název_výrobku] [délka_kusu x šířka_kusu x tloušťka_kusu] [(ne)zkosený
N/B][kód_povrchu]-[kvalita]*

Příklad: *Merrazzo Africa 1510x250x30 BP-1*

2.5 Barvy

Portfolio výrobků RMC zahrnuje širokou škálu barev, vzorů a provedení.

2.5.1 Typ barev

Výrobky všech kolekcí jsou rozděleny na standardní barvy a speciální barvy podle jejich dostupnosti. Jsou definovány v katalogu RMC vydaném pro příslušný rok.

Standardní barvy jsou definovány pro různé kolekce RMC. Tyto barvy jsou obvykle k dispozici na skladě.

Speciální barvy se nevyrábějí pravidelně a jsou vyráběny na základě konkrétní objednávky zákazníka.

Mohou podléhat minimálnímu objednávacímu množství.

2.5.2 Odstíny barev

Výrobky RMC se vyrábějí z přírodního mramoru, a proto u nich dochází k drobným odchylkám odstínů, zejména při porovnávání různých výrobních šarží.

- Standardní vzorky RMC mohou mít mírně odlišný tón nebo zrnitost ve srovnání s konečným produktem.
- Laboratorní vzorky se vyrábějí jinak než průmyslové výrobky a jejich vzhled je pouze orientační. Obvykle je odstín laboratorního vzorku o něco světlejší a zrno může být větší než u průmyslově vyráběného výrobku.
- Respektujte prosím kód odstínu na krabici nebo bedně (jak je vidět na obrázcích níže) a při pokládce vždy porovnávejte odstíny sousedních dlaždic.

Kód odstínu na papírové krabici:

TILES / LADRILHOS 600 x 600 mm		Thickness / Espessura, Quantity/Quantidade:		<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td>H</td> <td>A</td> <td>S</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td>polished / polido</td> <td>honed / amaciado</td> <td>aged / envelhecido</td> <td>satini / facetado</td> <td>brush-kam. / bujardado</td> </tr> </table>					P	H	A	S	B	polished / polido	honed / amaciado	aged / envelhecido	satini / facetado	brush-kam. / bujardado	Beveled / Biselado:
P	H	A	S	B															
polished / polido	honed / amaciado	aged / envelhecido	satini / facetado	brush-kam. / bujardado															
Product / Produto:	Shade / Tom: 5	12 mm, 3 pcs		Surface / Acabamento:															
		20 mm, 2 pcs																	

Kód odstínu na bedně:

	
Shade	Nº of Pieces
5	ALL

2.6 Povrchy

Standardní povrchová úprava všech barev je leštěná. Další standardní povrchové úpravy jsou broušená, antiková, přírodní a saténová. Jejich dostupnost je třeba konzultovat před objednáním s obchodním zástupcem.

Speciální povrchové úpravy (např. matný, super matný, vroubkovaný, vroubkovaný kartáčovaný nebo pískovaný) se nevyrábějí pravidelně a jsou vyráběny na základě konkrétní objednávky zákazníka. Mohou podléhat minimálnímu objednávacímu množství.

2.6.1 Leštěný povrch (kód P)

Verze s leštěným povrchem má nejvyšší stupeň lesku a je standardně k dispozici pro všechny barvy a tloušťky.

Lesk 65-85.

Poznámka: Kolekce RMC Original a Merrazzo mohou mít mírné odchylky v lesku způsobené vlastnostmi přírodního kamene.

2.6.2 Broušený povrch (kód H)

Verze s broušenou povrchovou úpravou má matný vzhled se stejnou rovností povrchu. Je k dispozici pro všechny tloušťky.

Lesk 18-26.

Poznámka: Kolekce RMC Original a Merrazzo mohou mít mírné odchylky v lesku způsobené vlastnostmi přírodního kamene.

2.6.3 Antikový povrch (kód A)

Antikového provedení se dosáhne kartáčováním povrchu. Dosahuje hladkého dojmu s mírnými prohlubněmi viditelnými mezi různými použitými surovinami. Je k dispozici ve všech tloušťkách. Lesk 20-40.

Poznámka: Kolekce RMC Original a Merrazzo mohou mít mírné odchylky v lesku způsobené vlastnostmi přírodního kamene.

2.6.4 Přírodní povrch (kód B)

Verze přírodního povrchu má drsnou strukturu s velmi malými, homogenně rozmístěnými hroty. Je k dispozici v minimální tloušťce 20 mm.

2.6.5 Saténový povrch (kód S)

Saténová povrchová úprava je stejná jako přírodní povrch, ale má vyhlazující vrstvu pomocí kartáčování. Je k dispozici v minimální tloušťce 20 mm.

2.6.6 Opískovaný povrch (kód SD)

Verze s opískovaným povrchem je podobná přírodnímu, ale má menší hroty a méně drsný povrch. Je k dispozici v minimální tloušťce 20 mm.

2.6.7 Matný povrch (kód M)

Matný povrch má ještě nižší lesk než broušený. Tento povrch je speciální, dostupný pouze na vyžádání. Lesk 7-15.

Poznámka: Kolekce RMC Original a Merrazzo mohou mít mírné odchylky v lesku způsobené vlastnostmi přírodního kamene.

2.6.8 Super matný povrch (kód SM)

Super mat je speciální protiskluzový povrch, který je k dispozici pouze na vyžádání. Lesk 2-6.

Poznámka: Kolekce RMC Original a Merrazzo mohou mít mírné odchylky v lesku způsobené vlastnostmi přírodního kamene.

2.7 Skluznost

Protiskluzové vlastnosti - EN 14231 - CEN/TS 16165:2016 Příloha C – Pendulum test

Povrch (*)	P	H	A	S	B	SD	M	SM
Suché podmínky (PTV)	≤ 75	≤ 67	≤ 67	≤ 70	≤ 91	≤ 64	≤ 55	≤ 70
Vlhké podmínky (PTV)	≤ 10	≤ 20	≤ 15	≤ 36	≤ 81	≤ 60	≤ 26	≤ 45

(*) P - Leštěný, H - Broušený, A - Antikový, S - Saténový, B - Přírodní, SD - Opískovaný, M - Matný, SM - Super matný

V případě podlahových dlaždic je na zákazníkov, aby zvolil správný povrch na základě požadavků na protiskluznost, místních předpisů a povětrnostních podmínek na místě.

2.8 Rozměry a tloušťka

Standardní rozměr desek je 1830x1230 mm v tloušťce 12, 20 nebo 30 mm. Další **speciální** tloušťky jsou k dispozici na vyžádání.

Standardní rozměry dlaždic jsou 300x300 mm, 600x600 mm a 600x300 mm v tloušťce 12 nebo 20 mm. Další **speciální** rozměry nebo tloušťky jsou k dispozici na vyžádání.

2.9 Kvalifikace kvality desek

2.9.1 Definice závady

Mechanickými a vizuálními vadami se rozumí kruhové a podélné rýhy, viditelné leštěné plochy s nízkým leskem, poškozené nebo zlomené rohy a hrany, nečistoty, odlišné barevné skvrny, skvrny se stejným barevným odstínem, nesprávně vylisované plochy, praskliny, díry atd.

Vady jsou takového umístění, charakteru a počtu, že je nemožné desky opakovaným leštěním nebo ruční opravou upravit na vyšší kvalitu.

2.9.2 Třída jakosti 1

Užitná plocha: 2,25 m².

Označení: žlutá nálepka



Výrobky této třídy jsou bez mechanických nebo vizuálních vad.

Revo Thassos White, jehož výrobní náročnost je vyšší než u ostatních výrobků RMC, může obsahovat následující vady pro třídu jakosti 1:

Typ závady (Revo Thassos White)	Maximální povolené vady (Revo Thassos White)
- Velmi lehké ocelové skvrny (maximálně 60 mm), nezaoblené - Malé tečky zrna do 5mm - Skvrny nebo mapy do 5mm	Až 3 vady na desku

2.9.3 Třída jakosti 1A

Užitná plocha: 1,89 m².

Označení: oranžová nálepka



- Vady se mohou vyskytnout v různé oblasti max. 0,36 m² v rámci desky nebo;
- Vady se mohou vyskytnout mimo užitou plochu 1,89 m² desky;

Závady se podepisují oranžovou kulatou nálepkou.

2.9.4 Třída kvality NC

Užitná plocha: 1,89 m².

Označení: červená nálepka



Tato třída jakosti zahrnuje výrobky bez mechanických vad v užité ploše, ale s odchylkou barevného odstínu, struktury barvy nebo surovin v užité ploše.

Na tuto třídu jakosti nelze uplatnit reklamaci.

2.9.5 Třída jakosti 2

Užitná plocha: 0,72 m².

Označení: šedá nálepka



Tato třída jakosti zahrnuje výrobky s užitou plochou přesnou nebo větší než 0,72 m², obvykle segment 1200x600 mm. Vady jsou označeny oranžovou kulatou nálepkou.

Na tuto třídu jakosti nelze uplatnit reklamaci.

2.9.6 Třída jakosti 3

Užitná plocha: není specifikováno

Označení: černá nálepka



Tato třída jakosti zahrnuje výrobky s nedefinovanou užitou plochou. Tato třída jakosti také představuje desky s tloušťkou mimo toleranční specifikaci. Vady se na desce neoznačují. Povrch desky není chráněn plastovou fólií.

Na tuto třídu jakosti nelze uplatnit reklamaci.

2.9.7 Klasifikace projektové kvality

V případě projektových zakázek (přesahujících ekvivalent 600 m² desek jednoho výrobku) si společnost RMC Surfaces S.A. vyhrazuje právo dodávat výrobky svým zákazníkům v režimu tzv. projektové kvality. V tomto případě dodávka zahrnuje až 10 % desek obvykle zařazených do třídy 1A a až 5 % desek obvykle zařazených do třídy 2.

2.10 Klasifikace kvality dlaždic

2.10.1 Třída jakosti 1

Výrobky této třídy jsou bez zjevných mechanických a vizuálních vad a splňují rozměrové tolerance.

2.10.2 Třída jakosti 2

Do třídy jakosti 2 patří výrobky nestandardní jakosti. Dlaždice mohou obsahovat mechanické vady, odchylku v barevném odstínu, znečištění jinou barvou nebo materiálem, nestandardní barevnou strukturu, vzor nebo surovinu nebo nestandardní tloušťku.

Na tuto třídu jakosti nelze uplatnit reklamaci.

2.10.3 Třída jakosti 3

Třída jakosti 3 představuje výrobky se stejnými vadami jako třída jakosti 2 a zahrnuje také zlomené hrany, praskliny a nepravidelné rozměry dlaždic.

Na tuto třídu jakosti nelze uplatnit reklamaci.

2.10.4 Klasifikace kvality projektu

V případě projektových objednávek (přesahujících ekvivalent 600 m² dlaždic jednoho výrobku) si společnost RMC Surfaces S.A. vyhrazuje právo dodávat výrobky svým zákazníkům v režimu tzv. **projektové kvality**. V tomto případě dodávka zahrnuje až 15 % dlaždic obvykle klasifikovaných jako třída 2.

2.11 Dokumentace produktu

Zákazník je povinen prostudovat si všechny potřebné dokumenty, aby pochopil a dodržoval parametry materiálu a pokyny poskytnuté společností **RMC SURFACES S.A.**, jako jsou mimo jiné:

- **Technický list materiálu:** v něm jsou definovány všechny relevantní parametry testované podle příslušných norem. K dispozici na webových stránkách RMC (www.rmc.pt) nebo na vyžádání u obchodního zástupce.
- **VOP část II (instalace a údržba):** k dispozici na webových stránkách RMC (www.rmc.pt) nebo na vyžádání u obchodního zástupce.
- **Pokyny pro instalaci obkladů a dlažeb:** dokument s fotografiemi a základními pravidly, která je třeba dodržovat při pokládce obkladů RMC. K dispozici na webových stránkách RMC (www.rmc.pt) nebo na vyžádání u obchodního zástupce.
- **Pokyny pro údržbu:** stručný přehled základních pravidel údržby s doporučenými chemickými přípravky. K dispozici na webových stránkách RMC (www.rmc.pt) nebo na vyžádání u obchodního zástupce.

3 DODACÍ A OBCHODNÍ PODMÍNKY

3.1 Všeobecné podmínky dodání

Následující podmínky platí pro všechny dodávky společnosti RMC Surfaces S.A. (výrobce) nebo jejích distributorů, kteří dodržují tyto dodací a obchodní podmínky.

Všechny objednávky musí mít písemnou formu a musí být opatřeny razítkem a podpisem oprávněné osoby společnosti. Každou objednávku zkontroluje z hlediska termínu dodání, ceny a dalších prodejních podmínek oddělení Backoffice, které vystaví objednávku a proforma fakturu. PF je zaslána zákazníkovi e-mailem. Potvrzenou PF může zákazník nebo výrobce po vzájemné dohodě písemně změnit.

Zákazník je povinen pečlivě zkontrolovat zálohovou fakturu a ujistit se, že všechna množství, rozměry, povrchy, kvalita, dodací lhůta (INCOTERMS) a další důležité údaje, které by měly být uvedeny na konečné faktuře (např. jiný kód HS nebo jiný požadavek specifický pro danou zemi), jsou v souladu s platnou objednávkou.

Zákazník je poté informován o datu odeslání. V případě podstatné změny data odeslání musí výrobce zákazníka o této skutečnosti neprodleně informovat. Po zahájení výroby nejsou povoleny žádné změny ve složení kamionu/kontejneru.

Jákoli změna v objednávce potvrzená oběma stranami se považuje za novou objednávku a musí být znovu písemně potvrzena výrobcem. Výrobce může vydat podrobné obchodní podmínky (nebo slevový systém) platné po určitou dobu a zohledňující výše uvedené podmínky.

3.2 Cenové a platební podmínky

3.2.1 Cena

Ceny aktuálního portfolia produktů RMC jsou uvedeny v oficiálním ceníku výrobce. Ceník není součástí těchto obchodních podmínek z důvodu možnosti jeho změny.

3.2.2 Platební podmínky – standardní produkty

Platební podmínky budou dohodnuty individuálně podle typu prodeje nebo podle projektu.

3.2.3 Platební podmínky – speciální produkty

Platební podmínky pro speciální výrobky (nestandardní barvy, povrchové úpravy, tloušťky) jsou stanoveny na základě individuální dohody s výrobcem spolu s následujícími podmínkami:

- V případě, že zákazník zruší svou objednávku po zahájení její výroby, musí zaplatit storno poplatek ve výši hodnoty použitého materiálu a všech nákladů během výroby objednávky.
- V případě, že zákazník zruší svou objednávku po jejím zhotovení, musí zaplatit celou kupní cenu výrobku podle své objednávky a musí převzít hotový výrobek.

3.2.4 Platební podmínky – výrobky na míru

Podmínky pro výrobky řezané na míru jsou stejné jako pro speciální výrobky.

4 MANIPULACE S VÝROBKY

4.1 Balení, označení a identifikace výrobku

4.1.1 Desky

Desky se přepravují v kontejneru v dřevěných stojanech. Alternativně mohou být desky přepravovány také nákladním automobilem, naložené na kovových "A" rámech nebo ve dřevěných stojanech. Desky třídy jakosti 1, 1A a 2 jsou baleny do plastové fólie, aby se zabránilo poškrábání při manipulaci. Výrobek je rovnoměrně uložen ve stojanech, aby byly desky chráněny před jakýmkoli pohybem. Každá deska je opatřena barevnou nálepkou pro vizuální identifikaci kvality.

4.1.2 Dlaždice

Dlaždice jsou obvykle baleny do kartonových krabic a nakládány do beden nebo palet, ale mohou být naloženy přímo do dřevěných beden na základě rozměru dlaždic a dohody se zákazníkem.

Dlaždice se pokládají **hotovými stranami proti sobě**, aby byl výrobek chráněn před poškrábáním. Aby se zabránilo pohybu dlaždic na paletách nebo v krabicích, používají se dřevěné a papírové výplně.

Výrobek je na paletách položen rovnoměrně a nepřečnává.

Každá krabice nebo bedna s dlaždicemi je opatřena identifikací odstínu výrobku. Vzhledem k tomu, že dlaždice jsou vyrobeny z přírodního kamene, je každý blok jedinečný a konečné výrobky jako dlaždice musí být zkontrolovány z hlediska odstínu a vzoru. Před řezáním nebo instalací vždy proveďte vizuální porovnání barev za podobných světelných podmínek, jaké se nacházejí na staveništi.

Nedoporučujeme náhodné míchání různých čísel odstínů.

Dlaždice 2. a 3. jakostní třídy se nebalí do lepenkových krabic a upevňují se pouze na palety.

4.2 Vyložení/nakládání výrobků

Při nakládání výrobků RMC je třeba dodržovat následující pravidla:

- Řidič je odpovědný za to, že náklad je v rámci povolené nosnosti vozidla.
- Společnost RMC Surfaces S.A. (výrobce) požaduje pro přepravu minimální výšku konstrukce karoserie 2,3 m. V případě, že dopravce nezajistí dostatečný prostor pro nákladku zboží, pak překládku zboží výrobce nezajišťuje.
- Nákladní vozidlo musí být vybaveno napínacími pásy pro stojany a kartonovými rohy nebo podložkami, které se používají pod pásy při nakládání desek.
- Řidič je povinen zajistit, aby byl náklad před opuštěním areálu plně podepřen a bezpečně připevněn k vozidlu.
- Oddělení expedice výrobce je vybaveno pro nákladku vozidel mostovými jeřáby a vysokozdvížnými vozíky. Nákladní vozidlo musí mít sklopnou horní část a boky, aby bylo možné nakládat materiál vysokozdvížným vozíkem z obou stran.
- V případě nevhodného uspořádání vozidla nelze materiál naložit. Palety se nesmí skládat na sebe. Výrobek musí být během přepravy chráněn před povětrnostními vlivy.

Při vykládce výrobků RMC je třeba dodržovat následující pravidla:

- Při vykládce se vysokozdvížný vozík většinou používá k manipulaci se stojany, paletami a krabicemi. Pro vykládku desek z kontejnerů je třeba použít U-nosník nebo podobné zařízení a mostový jeřáb. Doporučuje se vysokozdvížný vozík s nosností 2,5 tuny.
- Pro zjednodušení manipulace se doporučuje vykládat materiál RMC v nakládacím/vykládacím doku.
- Při vykládce a přepravě desek RMC do skladu je nezbytné provést vizuální kontrolu vad a shody barev.

- V případě, že zákazník zjistí poškození obalu nebo výrobků RMC, je jeho povinností pořídit fotografie a popsat všechna poškození do přepravních dokumentů. Bez toho nemůže být reklamace uznána.

4.3 Přeprava výrobků

4.3.1 Hmotnost desek a dlaždic

Hmotnost RMC desek je přibližně následující:

Tloušťka [mm]	Hmotnost 1 m ² [kg]	Hmotnost 1 desky [kg]
12	30	69
15	38	86
20	50	115
25	63	144
30	75	173

Hmotnost standardních balení dlaždic RMC je přibližně následující:

Rozměry [mm]	Rozměr bedny [mm]	Počet kusů v krabici	Počet krabic v bedně	Hmotnost bedny [kg]
600x600x12	1100x700x715	3	25	842
600x300x12	1100x700x715	5	32	864
300x300x12	1100x750x715	11	28	832

4.3.2 Desky: Nosnost

Obvyklá kapacita nákladních vozidel a kontejnerů je následující:

Desky	Tloušťka [mm]	Počet desek	m ²	Váha [kg]
Kontejner	12	363	817	25 049
	20	220	495	25 302
	30	143	321	24 670
Kamion	12	355	799	24 497
	20	210	472	24 152
	30	142	319	24 497

Výpočet smíšeného tloušťkového zatížení kontejnerů by měl být uvažován následovně:

- Každý dřevěný stojan pojme celkem 400 mm smíšených tloušťek desek.
- Plný kontejner pojme 11 dřevěných stojanů

Výpočet smíšeného tloušťkového zatížení pro nákladní automobily by měl být uvažován následovně:

- Každý rám A pojme až 1420 mm desek smíšené tloušťky.
- Plný kamion může naložit 3x A-rámy

Pro přepravu 12 mm desek v A-rámech důrazně doporučujeme kombinovat přepravu se silnějšími deskami (20/30 mm), aby nedošlo k ohnutí nebo zlomení 12 mm desek.

4.3.3 Standardní dlaždice: nosnost

Následující tabulka uvádí obvyklou kapacitu kontejnerů a nákladních vozidel při přepravě standardních dlaždic RMC. V případě přepravy nákladními automobily lze použít různé typy palet, jak je popsáno níže:

Dlaždice	Rozměry [mm]	Počet krabic	m ²	Váha [kg]
Kontejner	300x300x12	784	777	24 405
	600x600x12	750	810	25 500
	600x300x12	864	777	24 408
	300x300x20	768	415	22 016
	600x600x20	1350 (dlaždic)	486	25 380
	600x300x20	2650 (dlaždic)	477	25 850

Kamion (PT) RMC Paleta (0,63x1,23)	300x300x12	760	752	22 857
	600x600x12	714	771	23 449
	600x300x12	840	756	22 995
	300x300x20	840	453	22 995
	600x600x20	644	463	23 529
	600x300x20	840	453	22 995
Kamion (EU) Euro-paleta (0,83x1,23)	300x300x12	792	784	23 852
	600x600x12	714 (*)	771	23 449
	600x300x12	840	756	22 995
	300x300x20	864	466	23 688
	600x600x20	644 (*)	463	23 529
	600x300x20	840	453	22 995

(*) Místo europalety je třeba použít paletu RMC.

V případě smíšené přepravy (desky + dlaždice) postupujte podle těchto pokynů:

- 1 dřevěný stojan unese přibližně 2,3 tuny desek.
- Na 1 dřevěnou paletu se vejde přibližně 1 tuna dlaždic.

4.3.4 Poškození během přepravy

V případě, že zákazník zjistí poškození obalu nebo výrobků RMC, je jeho povinností pořídit fotografie a popsat všechna poškození do přepravních dokumentů.

Bez toho nelze nárok uznat.

4.4 Přepravní dokumenty

Každá dodávka výrobků RMC pro exportní trhy je opatřena balicím listem, fakturou a CMR. U dodávek do Portugalska je k dispozici faktura a průvodka pro přepravu.

Balicí seznam obsahuje následující informace:

- Číslo balicího listu a datum dodání
- Jméno a adresu zákazníka
- Číslo příslušné faktury
- Název výrobku a jeho množství
- Počet palet/stojanů/boxů
- Hrubou a čistou hmotnost zásilky
- Pouze pro kontejnery: číslo kontejneru, číslo plomby, přístav nakládky, přístav vykládky

Faktura obsahuje následující informace:

- Číslo faktury
- Informace o klientovi
- Platební podmínky (datum vydání a splatnosti)
- Označení výrobku a jeho množství (obvykle ve dvou množstevních jednotkách)
- Jednotkovou cenu a celkovou cenu
- Informace o nakládání a vykládání
- Kód HS (je-li relevantní)
- Dodací podmínky
- Čistou a hrubou hmotnost
- Číslo kontejneru a číslo plomby (v případě potřeby)

Další požadované dokumenty (B/L, certifikát o původu atd.) musí být odsouhlaseny před odesláním.

Veškeré náklady spojené s vystavením těchto dokumentů hradí zákazník, pokud není dohodnuto jinak.

Poznámka: Zákazník je povinen pečlivě zkontrolovat proforma fakturu a ujistit se, že všechna množství, rozměry, povrchy, kvalita, dodací lhůta (INCOTERMS) a další důležité údaje, které by měly být uvedeny na konečné faktuře (např. odlišný kód HS nebo jiné specifické požadavky pro danou zemi), jsou v souladu s platnou objednávkou.

4.5 Skladování výrobků

Výrobek je třeba skladovat v budovách nebo krytých prostorách a chránit jej před povětrnostními vlivy. Při skladování nebo přepravě výrobku je nutné zajistit jeho ochranu před poškozením rozdrcením, nesprávnou manipulací nebo zabarvení mazivy, oleji, nátěrovými hmotami, stavebními materiály, rzí apod.

Desky musí být na kompaktním stojanu uloženy ve svislé poloze tak, aby zadní strana desky ležela celou svou plochou na podložce a aby žádná část desky nepřekrývala volnou plochu.

Spodní část skladových rámců musí být pokryta gumovými, plastovými nebo dřevěnými podložkami, aby se zabránilo odštipnutí spodního okraje desek při manipulaci. Desky, které jsou uloženy ve A-stojanech, musí být odděleny svisle položenými, čistými a rovnými dřevěnými lištami - minimálně 3 kusy pro desky 20 mm a 30 mm a minimálně 4 kusy pro desky 12 mm - ve stejné vzdálenosti po celé délce stojanu desek.

Důrazně se doporučuje vykládat výrobky RMC z nakloněných dřevěných stojanů (desky) a dřevěných beden (dlaždice), aby se zabránilo pádu desek/dlaždic z otevřeného obalu.

Poznámka: Vzhledem k tomu, že výrobky RMC obsahují přírodní mramor, NESMÍ být během skladování, instalace nebo údržby vystaveny působení kyselin, zásad nebo silných chemických látek.

4.6 Bezpečnostní pokyny

Výrobci a montéři jsou povinni udržovat bezpečné pracovní prostředí. Důrazně doporučujeme, aby byl výrobek vyroben, zhotoven a instalován za použití mokřých výrobních metod.

Věnujte prosím pozornost následujícím osvědčeným postupům při výrobě desek RMC:

- Přečtěte si provozní literaturu k nářadí, abyste byli informováni o nebezpečích, aplikacích a omezeních.
- Předcházejte nehodám tím, že budete udržovat pracovní prostory čisté, suché, dobře větrané, dobře osvětlené a nepřeplněné.
- Používejte správné nástroje podle návrhu. Používejte vhodné oblečení pro pracovní oblasti.
- Používejte chrániče sluchu/nosu a bezpečnostní obuv. Používejte schválené ochranné brýle.
- Udržujte nářadí ve špičkovém stavu. Udržujte nářadí ostré a čisté, abyste dosáhli co nejlepšího a nejbezpečnějšího výkonu.

4.6.1 Možné zdravotní účinky

Technický kámen RMC není nebezpečný při dodávce a používání. Při procesech řezání, frézování, vrtání, broušení a leštění, které probíhají za sucha, dochází k největšímu vzniku polétavého prachu. Pokud jsou tyto operace prováděny s vodou pro chlazení, mazání a utlumení prachu, pak se množství polétavého prachu snižuje o 90 až 98 %. Toto snížení pokrývá potenciální expozici pracovníků.

Při kamenických pracích, jako je řezání, frézování, vrtání, broušení a leštění, však může vznikat prach. Vysoká koncentrace prachu může dráždit oči, nos a dýchací cesty a způsobovat kašel a kýchání.

4.6.2 Osobní ochranné pomůcky

Dodržujte postupy bezpečné manipulace.

Ochrana očí a obličeje	Při operacích, jako je řezání, tryskání, vrtání, broušení nebo frézování, noste ochranné brýle.
Respirátory	Při řezání, tryskání, vrtání, leštění nebo frézování vždy používejte respirátor s patronou pro čištění vzduchu. Respirátory se vybírají a používají podle formy a koncentrace znečišťující látky ve vzduchu. Vyvarujte se vdechování prachu.
Ochranný oděv	Při manipulaci s většími kusy a při operacích, jako je řezání, frézování nebo vrtání, používejte kožené nebo bavlněné rukavice.
Ochranná obuv	Při manipulaci s materiálem používejte obuv s ocelovou špičkou.

4.6.3 Postup při poskytování první pomoci

Inhalace

V případě vdechnutí většího množství prachu se přesuňte na čerstvý vzduch. Při potížích s dýcháním okamžitě vyhledejte lékařskou pomoc.

Oční kontakt

V případě zasažení očí vypláchněte oči velkým množstvím vody po dobu nejméně 15 minut. Poradte se s lékařem.

5 OMEZENÁ ZÁRUKA

Společnost RMC SURFACES S.A. (dále jen "výrobce") poskytuje v rámci této omezené záruky záruku po dobu dvou let na výrobky RMC bez výrobních vad definovaných v kapitole 6. Pro tuto omezenou záruku platí následující výjimky:

- Tato omezená záruka je omezena na původního kupujícího ("zákazník") výrobku RMC a je nepřenosná.
- Výrobky RMC jsou před dodáním důsledně kontrolovány, nicméně je na zákazníkovi, aby výrobek před instalací pečlivě zkontroloval.
- Tato omezená záruka se vztahuje pouze na výrobky RMC, které byly instalovány a udržovány v souladu s pokyny pro RMC materiál (uvedenými v kapitole 2.11). Tato záruka se nevztahuje na škody způsobené nesprávným zacházením s výrobkem, nesprávnou péčí a údržbou, nárazem, poškozením teplem, fyzickým a chemickým zničením, vystavením ultrafialovému záření a poškozením v důsledku vystavení výrobku RMC extrémním povětrnostním podmínkám.
- Tato omezená záruka se nevztahuje na poškrábání. Povrchy RMC jsou odolné proti škrábancům ve stejné nebo vyšší míře než přírodní mramor, ale nejsou zcela odolné proti poškrábání. Při výrobě, instalaci a každodenním používání je třeba věnovat náležitou péči, která je součástí rutinní péče a údržby zákazníkem.
- Odchytky v barvě, velikosti, tvaru a rozložení dekoru přírodního mramoru nebo přirozené odchytky v barevném tónu jsou přirozenými vlastnostmi výrobku RMC. Vzorky dekorů (speciálně laboratorní vzorky) poskytnuté zákazníkovi, výrobcům nebo jiným partnerům společnosti RMC jsou pouze reprezentativní a nejsou přesnou kopií toho, co bude dodáno. Na tyto odchytky se tato omezená záruka nevztahuje.
- Tato omezená záruka se nevztahuje na chemické škody způsobené použitím nevhodných chemických přípravků při instalaci, údržbě a každodenním používání výrobků RMC. Další informace naleznete v části dokumentů RMC (kapitola 2.11).
- Během výroby nelze zaručit přesnou barevnou shodu jednotlivých šarží. Pokud se konkrétní dekor přestane zcela vyrábět, bude zákazníkovi nabídnuta nejbližší možná alternativa.
- Tato omezená záruka se nevztahuje na speciální použití výrobku, jako je tepelné ohýbání nebo zakřivení.
- Tato omezená záruka se nevztahuje na žádné další náklady, včetně nákladů na malování, instalátérské práce, obklady, skříně, stěny, podlahy atd., které mohou být nezbytné k úpravě, odstranění nebo výměně v procesu odstraňování výrobní vady společnosti RMC, na kterou se vztahuje tato omezená záruka.
- Omezená záruka se nevztahuje na dopravu, přepravu, demolici v jakékoli formě, likvidaci a opětovnou instalaci, výrobu nebo související náklady nad rámec ceny výrobku RMC.
- Výrobce neodpovídá za škody nebo zranění způsobené zcela nebo zčásti vyšší mocí, podmínkami na staveništi, architektonickým/technickým návrhem, pohybem konstrukce, vandalismem nebo nehodami.
- Tato záruka se vztahuje pouze na výrobky RMC, které byly plně uhrazeny.

6 VADY VÝROBKŮ

Výrobek je považován za vadný v případě, že není dodán v množství podle potvrzené objednávky nebo obsahuje mechanickou nebo vizuální vadu, která nesplňuje parametry deklarované třídy jakosti výrobku RMC.

6.1 Mechanické vady

Mechanickými vadami se rozumí kruhové a podélné drážky, leštěné plochy s nízkým leskem, poškozené nebo zlomené rohy a hrany nebo praskliny v použité oblasti definované pro příslušnou třídu jakosti. Dalším typem fyzické vady jsou fyzické rozměry výrobku mimo níže definované tolerance.

6.1.1 Tolerance pro modulové dlaždice pro podlahy a schody (EN 15285:2008/AC:2008)

Délka, šířka	Tloušťka	Pravoúhlost	Pločnost	Rovnost stran
± 0,5 mm	± 0,7 mm (neplatí pro saténový, přírodní, opískovaný a antikový povrch)	± 0,9 mm	± 0,2% vztaženo na délku	± 0,3mm

6.1.2 Tolerance pro desky a dlaždice pro povrchovou úpravu stěn (EN 15286:2013)

Délka, šířka	Tloušťka	Pločnost	Rovnost stran
<600mm: ± 0,5 mm ≥600mm a ≤1000mm: ± 0,7mm >1000mm a ≤3500mm: ±1 mm	± 0,7 mm (neplatí pro saténový, přírodní, opískovaný a antikový povrch)	± 0,3% vztaženo na délku úhlopříčky nebo ≤4mm	<600mm: ± 0,9mm ≥600mm a ≤1000mm: ±1,2mm >1000mm a ≤3000mm: ±3mm (tolerance pro délky úhlopříček mm)

6.1.3 Tolerance pro desky a výrobky řezané na míru pro podlahy a schody

Délka, šířka	Tloušťka	Pločnost	Hranatost
<1000mm: ± 1mm >1000mm: ± 2mm	± 0,7 mm (neplatí pro saténový, přírodní, opískovaný a antikový povrch)	± 0,4%	± 0,2% (pro obdélníkové výrobky)

6.2 Vizuální vada

Vizuálními vadami se rozumí nečistoty a pórovitost > 5 mm, různobarevné skvrny > 5 mm, skvrny se stejným barevným odstínem > 5 mm, skvrny od pojiva (skvrny bez granulí a stejné nebo odlišné barvy jako barva pozadí) > 5 mm. Vizuální vady povrchu výrobku musí být jasně a výrazně viditelné ze svislého pohledu na povrch výrobku. Podle hodnocení estetických parametrů by se prvek považovaný za vadu měl odchylovat od přijatelné specifikace a velikosti a výrazně vybočovat z dlouhodobého estetického vzhledu výrobků RMC.

7 REKLAMACE

7.1 Podání reklamace

Reklamací musí podat zákazník, který výrobek zakoupil. Pokud byl výrobek zakoupen u výrobce, podává zákazník reklamací přímo výrobcí. Pokud byl výrobek zakoupen u autorizovaného partnera, Zákazník podává reklamací autorizovanému partnerovi, který reklamací předá výrobcí. Autorizovaný partner je odpovědný za zaslání všech náležitostí reklamace výrobcí, aby mohla být analyzována.

7.1.1 Jak podat reklamací

Zákazník musí podat reklamací vždy písemně e-mailem.

Písemný záznam musí být úplný a podrobný:

- Název produktu.
- Číslo faktury a datum odeslání.
- Přesný název poškozené/chybějící položky sortimentu.
- Přesný popis závady včetně fotografií.
- Počet poškozených/chybějících výrobků.
- Návrh způsobu vyřízení reklamace.
- Fotografie viditelných vad.

Pokud je to možné, musí zákazník předložit vzorek reklamovaného výrobku nebo alespoň fotografii ve vysoké kvalitě. V opačném případě musí zákazník umožnit výrobcí nebo autorizovanému partnerovi, aby na jeho účet provedl kontrolu reklamovaného výrobku na místě jeho instalace/skladování apod. V případě, že některá z výše uvedených náležitostí chybí, bude výrobce trvat na jejím doplnění nebo bude písemný záznam zaslán zpět zákazníkovi k doplnění.

7.2 Povinné termíny pro reklamací

Zákazník je povinen reklamovat vady výrobků prostřednictvím písemné zprávy v následující lhůtě:

- Maximálně 8 dní po obdržení** výrobků s vadami množství
- Maximálně 30 dní po obdržení** výrobků se zjevnými vadami kvality
- Maximálně 8 dní od zjištění skryté vady kvality výrobku**, ale v každém případě před další prací s výrobkem nebo jeho instalací

V každém případě uvedeném v bodech a), b) a c) musí být reklamací povinně provedena před další prací s výrobkem nebo jeho instalací.

7.3 Vypořádání reklamace

Reklamací bude vyřízena bez zbytečného odkladu a zákazník bude o výsledku reklamačního řízení informován nejpozději do 30 dnů od obdržení písemné reklamace obsahující všechny podstatné informace.

V případě uznání reklamace bude mezi výrobcem a zákazníkem uzavřena dohoda o vyřízení reklamace. V případě, že jedna ze stran nebude s vypořádáním nároku spokojena, bude se postupovat podle příslušných právních předpisů v Portugalsku. Strany podřizují veškeré své spory vyplývající z této smlouvy nebo v souvislosti s ní výlučné pravomoci soudu v Oliveira do Bairro v Portugalsku.

7.4 Prohlášení nezávislého odborníka o kvalitě

V případě, že výrobce reklamací kvality neuzná a reklamující subjekt ji zpochybní, provede rozhodující posouzení kvality výrobku nezávislý odborník na kámen.

Výsledek analýzy tohoto autorizovaného nezávislého odborníka bude všemi stranami přijat jako nepochybnitelný. Analýzu si objedná výrobce. V případě neoprávněné reklamace hradí náklady spojené s analýzou zákazník.

8 OSTATNÍ

Společnost RMC Surfaces S.A. si vyhrazuje právo tyto podmínky kdykoli změnit a zákazník se zavazuje dodržovat nejnovější verzi těchto VOP při každém použití výrobku RMC. Zákazníkovi se proto doporučuje, aby se s těmito VOP seznámil při každém použití výrobku RMC. Zákazníkovi se rovněž doporučuje, aby produkty RMC nepoužíval, pokud nesouhlasí se všemi podmínkami uvedenými v těchto VOP.

Společnost RMC Surfaces S.A. neodpovídá za chyby nebo opomenutí, ani za škody vzniklé v důsledku použití informací obsažených v tomto dokumentu. Vydavatel ani autor v žádném případě neodpovídají za ušlý zisk nebo jinou obchodní škodu, která vznikla nebo údajně vznikla přímo či nepřímo v důsledku toho, že se jakákoli osoba spolehla na informace obsažené v tomto dokumentu. Veškeré práce prováděné jakýmkoli uživatelem této příručky na jakémkoli výrobku RMC musí být prováděny v souladu se všemi zákony a předpisy týkajícími se této práce, mimo jiné včetně zákonů o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a zákonů týkajících se ochrany životního prostředí.

Nejnovější informace najdete na www.rmc.pt.

Produkty, na které se v tomto dokumentu odkazuje, mohou být ochrannými známkami anebo registrovanými ochrannými známkami příslušných vlastníků. Vydavatel ani autor si na tyto ochranné známky nečiní žádný nárok.

Copyright ©2015-2024 RMC Surfaces S.A. Všechna práva vyhrazena.