

# Reklamační řád



## OBSAH

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ
2. PLATNOST REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

3. UPLATNĚNÍ REKLAMACE
  - 3.1. Místo a způsob uplatnění reklamace
  - 3.2. Postup uplatnění reklamace
  - 3.3. Lhůta pro vyřízení reklamace
  - 3.4. Vyřízení reklamace
4. ZÁRUČNÍ DOBA
5. POSKYTOVANÁ ZÁRUKA
6. SERVIS, SEŘÍZENÍ OTVOROVÝCH VÝPLNÍ
7. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY
  - 7.1. Plastové profily (rámy a křídla)
  - 7.2. Hliníkové profily (rámy a křídla)
  - 7.3. Dřevěné profily (rámy a křídla)
  - 7.4. Skleněné výplně
  - 7.5. Plastové výplně
  - 7.6. Žaluzie
  - 7.7. Vnitřní a vnější parapety
  - 7.8. Sítě proti hmyzu
  - 7.9. Stavební a montážní práce
8. OSTATNÍ USTANOVENÍ

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- (1) Tento reklamační řád stanoví závazná pravidla pro uplatňování reklamací a obsahuje informace týkající se zvláštních podmínek reklamací výrobků, které společnost OKNOTHERM spol. s r. o. (dále jen „**společnost OKNOTHERM**“) vyrobila a dodala, případně namontovala svým zákazníkům (dále jen „**Reklamační řád**“).
- (2) Uplatňování práv z důvodu vadného plnění, zákonné záruky, z důvodu nedostatku jakosti při převzetí nebo smluvní záruky ohledně výrobků a služeb poskytovaných společností OKNOTHERM všem jejím zákazníkům (dále jen „**Zákazník**“) se dále řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (v případech, kdy je Zákazníkem spotřebitel) a kupní smlouvou/smlouvou o dílo, která byla uzavřena se Zákazníkem.

Zákazníkem se rozumí kupující (v případě kupní smlouvy) nebo objednatel (v případě smlouvy o dílo) bez ohledu na to, zda se jedná o podnikatele či spotřebitele. Spotřebitelem se rozumí každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem (dále jen „**Zákazník – spotřebitel**“).

- (3) V případě rozporu mezi kupní smlouvou/smlouvou o dílo (dále jen dle kontextu „**Smlouva**“ nebo „**Kupní smlouva**“ nebo „**Smlouva o dílo**“) a tímto Reklamačním řádem platí ustanovení příslušné Smlouvy. V případech neupravených příslušnou Smlouvou, platí tento Reklamační řád a ustanovení výše uvedených právních předpisů.
- (4) Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je k dispozici na internetových stránkách společnosti OKNOTHERM (<http://www.oknotherm.cz>). V tištěné formě je k dispozici na všech pobočkách a obchodních zastoupeních společnosti OKNOTHERM.

## 2. PLATNOST A ÚČINNOST REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

- (1) Reklamační řád nabývá účinnosti od 01.05.2015 a platí pro vyřizování reklamací podaných Zákazníkem, který má uzavřenou Kupní smlouvu nebo Smlouvu o dílo se společností OKNOTHERM.

## 3. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

### 3.1. Místo a způsob uplatnění reklamace

- (1) Reklamaci je nutno uplatnit neprodleně (bez zbytečného odkladu) po zjištění vady, a to ústně (osobně) nebo písemně (doporučeným dopisem) v sídle společnosti (OKNOTHERM spol. s r.o., Linecká 377, 382 41 Kaplice) nebo ve všech provozovnách nebo na obchodních zastoupeních společnosti OKNOTHERM nebo e-mailem na e-mailovou adresu [servis@oknotherm.cz](mailto:servis@oknotherm.cz) s tím, že pro uplatnění reklamace je nutno vyplnit formulář na internetových stránkách společnosti OKNOTHERM (<http://www.oknotherm.cz>) a tento připojit buď k příslušnému dopisu, nebo e-mailu.  
Pokud Zákazník zjištěné vady neoznámí bez zbytečného odkladu společnosti OKNOTHERM, vystavuje se riziku, že reklamace bude odmítnuta. Společnost OKNOTHERM neodpovídá za zhoršení vady/vad nebo vznik škody/škod, způsobených neoznámením reklamace neprodleně po zjištění vady/vad nebo používáním výrobků s vadou/vadami. Zákazník je v případě zjištění vady/vad také povinen provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod.
- (2) Při podání reklamace je nutné uvést následující údaje:
  - zakázkové číslo
  - podrobný popis reklamované vady (nestačí pouhé konstatování vady, je třeba specifikovat, v čem vada spočívá)
  - telefonní a e-mailový kontakt osoby uplatňující reklamaci
  - adresa místa plnění (montáže resp. místa zabudování otvorové výplně)
  - pokud Zákazník uplatňuje reklamaci písemně nebo prostřednictvím internetových stránek, je nutno doložit fotografie viditelně zobrazené vady

Poznámka: bez zadání zakázkového čísla nebude reklamace přijata!

- (3) Společnost OKNOTHERM vydá Zákazníkovi – spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to

e-mailem bezprostředně po přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je předáno ihned).

### 3.2. Postup uplatnění reklamace

- (1) Po přijetí reklamace bude Zákazníka kontaktovat reklamační technik, který po dohodě se Zákazníkem stanoví datum pro posouzení reklamace na adrese místa plnění (montáže resp. místa zabudování otvorové výplně). Předmět reklamace bude posouzen reklamačním technikem, který rozhodne o reklamaci (tj. o přijetí nebo odmítnutí reklamace).
- (2) V případě přijetí reklamace reklamačním technikem na místě, jsou k dispozici dva způsoby řešení:
  - a) technik odstraní vady na místě a provede záznam o odstranění vad do reklamačního protokolu včetně potvrzení Zákazníkem o odstranění vad,
  - b) technik vady na místě neodstraní. Technik provede záznam o zjištění vady na místě do reklamačního protokolu a následně předá protokol na reklamační oddělení k dalšímu řešení vedoucímu k vyřízení reklamace.

### 3.3 Lhůta pro vyřízení reklamace

- (1) Je-li Zákazník spotřebitel, vyřídí společnost OKNOTHERM reklamaci včetně odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se Zákazníkem – spotřebitelem; takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí této lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a Zákazník – spotřebitel má stejná práva, jako při podstatném porušení Smlouvy.
- (2) Tato třicetidenní lhůta není závazná v případě reklamace uplatněné Zákazníkem – podnikatelem, kdy o reklamaci bude rozhodnuto nejpozději do 40 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Zákazník – podnikatel nedohodne se společností OKNOTHERM na delší lhůtě. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.
- (3) Bez ohledu na výše uvedené si společnost OKNOTHERM vyhrazuje právo na prodloužení třicetidenní lhůty na vyřízení reklamace o dobu nezbytně potřebou v případech, kdy:
  - a) nelze vzhledem k charakteru závady resp. místa jejího výskytu bezpečně provést veškeré úkony, spojené s vyřízením oprávněné reklamace (průběh jiných prací v místě reklamace, která nedovolují splnění lhůty 30 dní apod.),
  - b) není poskytnuta součinnost ze strany Zákazníka a není umožněno provedení veškerých úkonů spojených s vyřízením oprávněné reklamace nebo není umožněn přístup do míst, kde mají být práce spojené s odstraněním vad provedeny,
  - c) dojde se Zákazníkem k dohodě o možnosti provedení prací spojených s odstraněním vad v jiném (pozdějším) termínu než je 30 dní od uplatnění reklamace, nebo dojde k takové dohodě, která vzniklou situaci řeší jiným způsobem,
  - d) není možno vyrobit novou část výrobku či výrobek nebo dodat nový díl či výrobek třetí stranou (zejména dodavatelem společnosti OKNOTHERM),
  - e) není možno vlivem nepředvídatelných skutečností ovlivněných vyšší mocí nastoupit k plnění úkonů spojených s reklamací (např. klimatické podmínky).
- (4) V těchto případech, kdy nelze provést všechny potřebné úkony spojené s vyřízením reklamace, není společnost OKNOTHERM prodlení s jejím vyřízením a doba potřebná ke splnění všech podmínek potřebných pro její uzavření není započítávána do třicetidenní lhůty, ve které má být vada odstraněna.
- (5) Uznané záruční vady u všech Zákazníků, které Zákazník uplatnil z důvodu smluvní záruky přiznané Zákazníkovi ve Smlouvě, budou odstraněny následujícími způsoby:
  - a) odstranění reklamovaných vad opravou vadných částí výrobku, jsou-li vady odstranitelné, nebo výměnou výrobku nebo výměnou jeho součástí, nebo
  - b) poskytnutím přiměřené slevy z ceny reklamovaného výrobku, pokud vady nejsou odstranitelné a nelze-li pro ni výrobek řádně užívat,
  - c) nebo poskytnutím přiměřené slevy na výrobek, který není dodán ve specifikaci, rozměrech a kvalitě podle Smlouvy, ale Zákazník si ho chce přesto ponechat,
- (6) Sleva uvedená v tomto článku odst. (5) je možná pouze do 10 % z celkové ceny neshodných prvků (částí) výrobku, není-li domluveno jinak. Poskytnutí slevy je považováno za kladné vyřízení reklamace, resp. reklamace je ukončena a na daný výrobek nebo část výrobku nelze již v budoucnu uplatňovat záruční dobu z titulu smluvní záruky.

- (7) Určení, zda nároky Zákazníka budou uspokojeny vyplacením slevy, a určení její výše, nebo určení, jestli se bude vadný výrobek opravovat nebo vyměňovat, záleží na posouzení společnosti OKNOTHERM a na dohodě se Zákazníkem.
- (8) Uznané vady u Zákazníků – spotřebitelů, které Zákazník – spotřebitel uplatnil z důvodu zákonné záruky nebo z důvodu nedostatku jakosti při převzetí, budou odstraněny následujícími způsoby:
  - a) bezplatné odstranění reklamované vady, pokud je vada odstranitelná a pokud je to vzhledem k povaze vady přiměřené a vada bude odstraněna bez zbytečného odkladu, nebo
  - b) výměnou výrobku (tj. dodáním nového výrobku) nebo jeho součásti, případně dodáním chybějícího výrobku nebo jeho součásti, a to i v případě odstranitelné vady, kdy Zákazník nemůže výrobek řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad, nebo
  - c) poskytnutím přiměřené slevy z ceny reklamovaného výrobku, pokud
    - Zákazník – spotřebitel neodstoupí od Smlouvy nebo
    - Zákazník – spotřebitel neuplatní právo na výměnu výrobku nebo jeho součásti nebo
    - Zákazník – spotřebitel neuplatní právo na opravu výrobku nebo
    - společnost OKNOTHERM nemůže Zákazníkovi vyměnit výrobek (tj. dodat nový výrobek) nebo jeho součást nebo
    - společnost OKNOTHERM nemůže Zákazníkovi – spotřebiteli výrobek opravit nebo společnost OKNOTHERM nezjedná nápravu v přiměřené době nebo by zjednaní nápravy Zákazníkovi – spotřebiteli působilo značné obtíže.
- (9) Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. Byla-li reklamace výrobku v záruční době vyřízena výměnou za nový výrobek nebo výměnou jeho součásti, záruční doba se prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace.

### 3.4 Vyřízení reklamace

- (1) O vyřízení je Zákazník informován písemně nebo e-mailem, pokud Zákazník souhlasí s informováním o vyřízení reklamace e-mailem. Společnost OKNOTHERM vydá Zákazníkovi – spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
- (2) V případě neoprávněné reklamace bude reklamace zamítnuta s tím, že Zákazník bude informován společností OKNOTHERM o důvodech zamítnutí reklamace. Odstranění vady, ohledně které byla reklamace zamítnuta, je možné pouze na základě písemné objednávky Zákazníka. Na základě objednávky bude vada odstraněna na náklady Zákazníka, aniž by tato vada byla kryta zárukou. Odstranění vady si může zajistit Zákazník sám na vlastní náklady odbornou společností, která nepoškodí či neupraví daný výrobek. Reklamace bude zamítnuta, případně odmítnuta v případech poškození výrobku, které vzniklo nesprávným používáním nebo neodborným zásahem nebo v případě vad, které jsou vyloučeny z možnosti reklamace, nebo v případě, kdy je vada uplatněna po uplynutí záruční doby. Ostatní důvody pro zamítnutí reklamace je uvedeno v článku 5. odst. (3) a v článku 7. tohoto Reklamačního řádu.
- (3) V případě, že Zákazníkem uplatněná vada není uznána jako reklamace oprávněná, je společnost OKNOTHERM oprávněna požadovat veškeré vynaložené náklady spojené s vyřizováním reklamace (cestovné, poštovné, soudní a správní poplatky, provozní náklady, náklady na případné znalecké posudky nebo překladatele atd.).
- (4) Zákazník – spotřebitel má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovného, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s oprávněným uplatněním vad a byly vynaloženy skutečně a účelně. V případě odstoupení od Smlouvy z důvodu vady výrobku má Zákazník – spotřebitel také právo na úhradu nákladů v souvislosti s odstoupením od Smlouvy. Náklady na reklamaci, resp. účelně vynaložené náklady na uplatnění práva z vad, musí být uplatněny do jednoho měsíce po uplynutí záruční doby.
- (5) Zákazník – podnikatel má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovného, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s oprávněným uplatněním vad a byly vynaloženy skutečně a účelně pouze, pokud společnost OKNOTHERM toto právo na úhradu nutných nákladů Zákazníkovi – podnikateli přiznává. Aplikace ustanovení § 1924 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku se pro případ Zákazníka – podnikatele vylučuje.

- (6) Při uplatnění a vyřizování reklamace může Zákazníka zastupovat jím zplnomocněný zástupce. Zplnomocněným zástupcem Zákazníka je taková osoba, která Zákazníka zastupuje při jednáních se společností OKNOTHERM a jeho zástupci. Tato osoba je společností OKNOTHERM považována za osobu Zákazníkem pověřenou, seznámenou se situací a jeho požadavky a kompetentní ke všem těmto úkonům a k předání veškerých informací a dokumentů Zákazníkovi. Za tuto osobu se považuje osoba, která je podepsaná na předávacím protokolu.

#### 4. ZÁRUČNÍ DOBA

- (1) Záruční doby na jednotlivé výrobky a služby jsou stanoveny následovně:  
Záruční doba
- na otvorové výplně vyráběné společností OKNOTHERM a dodané Zákazníkovi (objednateli) včetně montáže na základě Smlouvy o dílo je 60 měsíců,
  - na otvorové výplně dodané resp. vyráběné společností OKNOTHERM na základě Kupní smlouvy je 24 měsíců,
  - na příslušenství výrobků společnosti OKNOTHERM (interiérové a exteriérové žaluzie, rolety, sítě proti hmyzu, pohyblivé slunolamy, krytky kování, parapety, samozavírače, ramínka samozavíračů, zvonkové a přístupové domovní systémy, zámky, elektromechanické zámky elektromotorické, mechanické samozamykací zámky, elektrické otvírače, elektro pohony oken, dveří a okenní kliky) je 24 měsíců,
  - na stavební a montážní práce tvořící součást provádění díla je 24 měsíců,
  - na dřevěné kazety do vchodových dveří, okenice je 24 měsíců,
  - na ostatní výše neuvedené výrobky je 24 měsíců,
  - na dřevěné a dřevohliníkové otvorové výplně bez povrchové úpravy vyráběné společností OKNOTHERM dodané Zákazníkovi (objednateli) včetně montáže na základě Smlouvy o dílo je 3 měsíce, dřevěný profil bez povrchové úpravy není kryt zárukou (záruční doba 0 dnů).
- (2) Délka záruční doby může být upravena zvláštním ujednáním ve Smlouvě mezi Zákazníkem a společností OKNOTHERM. Záruční doba začíná plynout dnem předání a převzetí díla či výrobků nebo části díla či části výrobků, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.
- (3) Záruční doba končí posledním dnem sjednané záruční doby. Reklamace musí být u společnosti OKNOTHERM uplatněna (tj. doručena) nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby.
- (4) Pro případ odstranění nepřiměřené tvrdosti si společnost OKNOTHERM vyhrazuje právo přijmout k vyřízení i reklamaci učiněnou v prvním pracovním dni následujícím po posledním záruční doby. Na využití tohoto práva nevzniká Zákazníkovi žádný právní nárok. Pro přijetí reklamace je rozhodující povaha nepřiměřené tvrdosti, která Zákazníkovi hrozí nebo může hrozit, přičemž její hodnocení smí se zřetelem ke všem okolnostem konkrétního případu provést pouze prokurista (výkonný ředitel) společnosti OKNOTHERM.

#### 5. POSKYTOVANÁ ZÁRUKA

- (1) Poskytovaná záruka se vztahuje na vady vzniklé:
- v důsledku výrobní vady nebo vady dílů,
  - poškozením při dopravě nebo montáži provedenou společností OKNOTHERM,
  - nesprávnou montáží provedenou společností OKNOTHERM.
- (2) Poskytovaná záruka se vztahuje jak na vady zjevné, které jsou uvedeny pod písm. a), tak na vady skryté, které jsou uvedeny pod písm. b):
- Za zjevné vady se považují veškeré vady týkající se kvality a kvantity, které Zákazník zjistil, uplatnil a uvedl při předání díla či výrobků v předávacím protokolu nebo dodacím listu nebo jiném dokladu o převzetí. V opačném případě, tedy pokud nebyly zjevné vady zaznamenány v předávacím protokolu nebo dodacím listu nebo jiném dokladu o převzetí, musí Zákazník prokázat, že zjevné vady existovaly již v okamžiku převzetí. V případě uplatnění nároku Zákazníkem – spotřebitelem z důvodu nesplnění jakosti při převzetí se má za to, že výrobek byl vadný již při převzetí, projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců o převzetí.
  - Za vady skryté považuje společnost OKNOTHERM ty vady, které nejsou zjevné.
- (3) Poskytovaná záruka se nevztahuje na vady vzniklé:
- nesprávnou nebo neodbornou manipulací (v případech, kdy tato není zajišťována přímo společností OKNOTHERM),

- nedodržení Návodu k obsluze a údržbě nebo používáním díla/výrobku v rozporu s ním,
  - zanedbáním potřebné nebo pravidelné údržby,
  - záměrným nebo mechanickým poškozením,
  - neodborným zásahem (zásahem do výrobku nebo díla jinou osobou než společností OKNOTHERM),
  - nesprávnou přepravou (v případech, kdy tato není zajišťována přímo společností OKNOTHERM),
  - používáním výrobku nebo díla pro jiné účely, než je pro něj obvyklé,
  - nesprávným používáním,
  - běžným nebo nadměrným opotřebením,
  - montáží provedenou jinou osobou než společností OKNOTHERM,
  - vlivem vad stavební konstrukce,
  - stavební nepřipraveností v době montáže (provádění díla),
  - živelnou pohromou nebo zásahem vyšší moci,
  - nesprávným čištěním,
  - neodborným nebo nešetrným zacházením,
  - poškozením jinou osobou než společností OKNOTHERM,
  - na jiné vady a poškození nezaviněné společností OKNOTHERM ani jejími dodavateli,
  - seřizením výrobku společnosti OKNOTHERM, které nebylo prováděno společností OKNOTHERM,
  - a na vadu/vady výrobku a byla-li kvůli vadě/vadám poskytnuta odpovídající sleva (Zákazník v tomto případě nemá nárok na výměnu výrobku nebo jeho součástí).
- (4) Možná světlost a tmavost povrchové úpravy výrobků v provedení dřeva nebo dýhy mající za následek dojem, že výrobek se skládá z více barevných odstínů nelze uznat jako vadu, neboť se nejedná o vadný způsob provedení povrchové úpravy. Tato možná změna je způsobena rozdílnou strukturou a hustotou dřevin, přičemž tato jejich rozdílnost nejde přesně určit před zahájením povrchové úpravy.
- (5) Vystouplé letokruhy na výrobcích v provedení dřeva nebo dýhy nelze uznat jako vadu, neboť toto je zapříčiněno vlivem působení vodou ředitelných nátěrových hmot a rozdílné struktury dřeva. Jedná se o přirozenou vlastnost dřeva, které nelze zcela zabránit.
- (6) Výrobky v provedení dřeva, dýhy nebo imitace dřeva mohou mít na jednom nebo více výrobcích a jejich částech různou strukturu téže dřeviny, tuto skutečnost nelze uznat jako vadu.
- (7) Změny v povrchové úpravě, které se objeví po předání díla/výrobku, nelze uznat jako vadu, neboť se tato změna považuje za následek působení počasí, klimatických podmínek a vlastností materiálu výrobků.
- (8) Provedení, rozměry a další specifikace výrobků a prací, které byly Zákazníkem odsouhlaseny a podepsány ve Smlouvě o dílo nebo v Kupní smlouvě či v dalších dokumentech, nelze uznat jako vadu/vady.
- (9) Reklamáce zaměření jsou posuzovány podle situace v místě montáže, rozměrů stavebních otvorů, Smlouvy o dílo, Kupní smlouvy, montážních návodů a jiných dokumentů.
- (10) Dále nelze uznat jako vadu rosení skel, rámu, křidel, kování, doplňků a příslušenství zevnitř místnosti nebo zvenčí - jedná se o fyzikální jev způsobený místními podmínkami, kromě rosení uvnitř izolačního skla, kdy se jedná o vadu skla.
- (11) Prasknutí skla po převzetí díla/výrobku není vinou společnosti OKNOTHERM, proto nelze uznat tuto vadu za vadu záruční (sklo je možné dodat za úhradu na základě objednávky).
- (12) Nelze uznat vadu, že předmět reklamáce neodpovídá parametrům, které jsou stanoveny pro jiné obdobné typy výrobků.
- (13) Pro reklamáce profilů, skel, kování a jiných použitých komponentů platí tento Reklamační řád nebo reklamační řády, směrnice a podmínky jejich výrobců (dodavatelů společnosti OKNOTHERM).
- (14) Reklamáce montážního postupu a provedení montáže (provádění díla) jsou posuzovány podle montážního návodu společnosti OKNOTHERM a situace v místě montáže.
- (15) Optické vady na všech dílech výrobků a jejich příslušenství (škrábance, rýhy, nerovnosti, poškození, promáčknutí atd.), které nejsou viditelné při denním rozptýleném světle ze vzdálenosti 1,0 m, nelze uznat jako vady.
- (16) Za reklamací se nepovažuje nutnost běžného seřizení a nastavení oken a dveří. Seřizení otvorových výplní je upraveno v článku 6. tohoto Reklamačního řádu.

## 6. SERVIS, SEŘÍZENÍ OTVOROVÝCH VÝPLNÍ

- (1) Společnost OKNOTHERM provádí seřizování a nastavení jím provedeného díla/svého výrobku. Na základě objednávky Zákazníka (objednatel) společnost OKNOTHERM provede seřízení a nastavení svého díla/svého výrobku.
- (2) Pokud seřízení a nastavení díla bude provedeno do 1 roku od převzetí díla Zákazníkem (objednatel) provedeného společností OKNOTHERM na základě Smlouvy o dílo uzavřené mezi společností OKNOTHERM a Zákazníkem, nese náklady seřízení společnost OKNOTHERM.
- (3) Pokud seřízení díla nebo výrobků dodaných společností OKNOTHERM bude prováděno po 1 roce od převzetí díla provedeného společností OKNOTHERM nebo bude prováděno na výrobcích dodaných společností OKNOTHERM na základě Kupní smlouvy uzavřené mezi Zákazníkem a společností OKNOTHERM, nese Zákazník náklady takového seřízení dle platného ceníku.
- (4) Pokud bude mít Zákazník zájem o seřízení výrobků/díla dodaných/provedených jiným podnikatelem než společností OKNOTHERM, bude na toto seřízení uzavřena Smlouva o dílo. Takto poskytnuté práce nejsou kryty smluvní zárukou společnosti OKNOTHERM.
- (5) Požadavek na seřízení a nastavení lze uplatnit v sídle nebo ve všech pobočkách a obchodních zastoupeních společnosti OKNOTHERM.

## 7. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

- (1) Výrobní odchylky rozměru prvku jsou přípustné, jestliže nepřekročí maximální dovolené hodnoty dle následující tabulky:

Rozměr prvku	Maximální dovolená tolerance výrobku
šířka a výška rámu	$\pm 3,0$ mm na 1bm délky výrobku
šířka a výška křídla	$\pm 3,0$ mm
výška a šířka profilu (vlysu) rámu a křídla	$\pm 1,0$ mm
rozdíl délek úhlopříček křídla a rámu pravoúhlých oken a dveří	$\pm 6,0$ mm
spára mezi rámem a křídlem	$\pm 2,0$ mm

### 7.1. Plastové profily (rámy a křídla)

- (1) Reklamovatelnými vadami jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání plastového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamované vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad, jejichž splnění a dodržení se Zákazník může dovolat (není-li uvedeno jinak, platí zásady pro všechny druhy profilů):
  - a) Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 3,0 m z interiéru a 5,0 m z exteriéru pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat).
  - b) Bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo křídla a vady, jako např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom plastovém prvku (rám a křídlo zvlášť).
  - c) Škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom plastovém prvku je menší než 90 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.
  - d) Průhyb plastových rámových profilů kolmo v rovině okna je nereklamovatelný v rozmezí 1/300 délky profilu, resp. průhyb je povolený v rozmezí  $\pm 3$  mm na 1 běžný metr délky profilu. Tento průhyb je pouhým okem prakticky nerozeznatelný a je odvozen od tepelné vodivosti PVC profilu.
  - e) Na svárech v rozích plastových prvků nesmí být vidět zbytky ořezání kaširovací fólie nebo (v případě profilu s kaširovací fólií na jedné, zpravidla vnější straně) bílá místa. Pro posuzování těchto optických vad se v celém rozsahu použije zásada uvedená v odřážce a). Za vadu nelze považovat ani stav, kdy budou bílá místa svaru zabarvena krycí tužkou nebo voskem, nelze-li krytí či nerovnosti svaru za světelných



- podmínek definovaných v odrážce a) rozeznat vůbec anebo jen s nepoměrnými obtížemi.
- f) Ovlivnění povrchu plastových profilů vlivem ochranné pásky, vzniklé jejím působením po dobu delší než 1 měsíc od provedení montáže resp. převzetí výrobků od společnosti OKNOTHERM je důvodem k odmítnutí/zamítnutí reklamace. Ochranná páska slouží pouze jako ochrana před mechanickým poškozením profilů během výroby a montáže otvorových výplní a je vyrobena z materiálu, který má limitovanou životnost a odolnost proti standardnímu UV záření.
  - g) Výrobní tolerance výšky, šířky, tloušťky a pravouhlosti dveřních křidel odpovídá podle ČSN EN 1529 v definovaných parametrech minimálně třídě tolerance 1 (výška/šířka  $\pm 2,0$  mm, tloušťka  $\pm 1,5$  mm a pravouhlost  $\pm 1,5$  mm). Výrobky nemusí zde uvedenou normu splňovat, jestliže byly v rámci výroby provedeny na žádost Zákazníka operace ovlivňující směrdatné rozměry – drážkování, speciální povrchové úpravy a podobně.
  - h) Výrobní tolerance celkové a místní rovinnost dveřních křidel odpovídá podle ČSN EN 1530 minimálně třídě tolerance 1 (mezní odchylky zkroucení a podélného průhybu do 10 mm, příčného průhybu 6 mm a místní rovinnost 0,6 mm). Uvedené parametry však podle citované normy platí jen pro dveřní křídla dodávaná bez zárubní, resp. nezávisle na nich, a netýkají se dveřních křidel z dveřních kompletů.
  - i) Jako reklamovatelné vady nelze uplatnit mechanické poškození povrchu (za mechanické poškození se považují např.: zednické práce, poškrábání zvířaty, vrypy nástroji nebo klíči nebo nehty), poškození povětrnostními vlivy (např. kroupy) a poškození živelnou pohromou (např. povodně).
  - j) Mechanická poškození vzniklá po předání díla nebo jeho části nebo po předání výrobků nelze uplatnit jako reklamaci, pokud nejsou uvedena v zápisu o předání a převzetí díla nebo na dodacím listu.

## 7.2. Hliníkové profily (rámy a křídla)

- (1) Reklamovatelnými vadami jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání hliníkového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamované vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad, jejichž splnění a dodržení se Zákazník může dovolat (není-li uvedeno jinak, platí zásady pro všechny druhy profilu):
- a) Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 3,0 m z interiéru a 5,0 m z exteriéru pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat). Stupeň lesku musí být v rozmezí  $\pm 10$  jednotek od předepsané hodnoty pro povlaky s leskem vyšším než 50 jednotek a v rozmezí  $\pm 7$  jednotek pro povlaky s leskem menším než 50 jednotek. Barevný odstín se porovnává vizuálně v souladu s normou CSN EN ISO 3668.
  - b) Bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo křidel a vady, jako např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom hliníkovém prvku (rám a křídlo zvlášť).
  - c) Škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom hliníkovém prvku je menší než 90 mm, přičemž délka jednoho škrábance, vrypu smí být maximálně 30 mm.
  - d) Průhyb hliníkových rámových profilů kolmo v rovině okna je nereklamovatelný v rozmezí 1/300 délky profilu, resp. průhyb je povolený v rozmezí  $\pm 3$  mm na 1 běžný metr délky profilu. Tento průhyb je pouhým okem prakticky nerozeznatelný a je odvozen od tepelné vodivosti hliníkového profilu.
  - e) Na spojích v rozích hliníkových prvků nesmí být vidět zbytky otřepení kašírovací fólie, nebo hliníkové otřepy v případě profilu s lakem. Pro posuzování těchto optických vad se v celém rozsahu použije zásada uvedená v odrážce a). Za vadu nelze považovat ani stav, kdy budou místa spojů profilu vykazovat rozdíly ve výšce profilu menší než jedna setina výšky profilu anebo když budou spoje hliníkových profilu vykazovat mezeru užší než 0,5 mm.
  - f) Výrobní tolerance výšky, šířky, tloušťky a pravouhlosti dveřních křidel odpovídá podle ČSN EN 1529 v definovaných parametrech minimálně třídě tolerance 1 (výška/šířka  $\pm 2,0$  mm, tloušťka  $\pm 1,5$  mm a pravouhlost  $\pm 1,5$  mm). Norma platí pro dveřní křídla, která se dodávají bez zárubní, popř. nezávisle na nich. Tato norma neplatí pro dveřní křídla dveřních kompletů.

- g) Výrobní tolerance celkové a místní rovinnosti dveřních křídel odpovídá podle CSN EN 1530 minimálně třídě tolerance 1 (mezni odchylky zkroucení a podélného průhybu do 10 mm, příčného průhybu 6 mm a místní rovinnosti 0,6 mm). Uvedené parametry však podle citované normy platí jen pro dveřní křídla dodávaná bez zárubní, resp. nezávisle na nich, a netýkají se dveřních křídel z dveřních kompletů.
- h) Nedolakování polyamidových můstků a jiných nepohledových ploch profilu při zavřeném stavu nelze považovat za reklamovatelnou vadu.
- i) Nerovnosti mezi zasklívacími lištami v jednom prvku v rozmezí menším než 0,5 mm nelze považovat za reklamovatelnou vadu.
- j) Mezery mezi krycími lištami na fasádních prvcích ve svislé rovině nebo na styku vodorovné se svislou lištou nelze považovat za reklamovatelnou vadu. Jedná se o předepsané konstrukční řešení pro oddilátování hliníkových profilů.
- k) Anodická oxidace (eloxování) hliníku. Hliník může mít od jednotlivých dodavatelů, nebo z jednotlivých výrobních dávek mírně odlišný odstín. Toto nelze považovat za reklamovatelnou vadu.
- l) Barvy RAL 9006, 9007 a jiné metalické barvy mohou mít různou orientaci metalických pigmentů, což je přirozená vlastnost všech metalických barev. Toto způsobuje vznik barevných efektů a nelze toto považovat za reklamovatelnou vadu.
- m) Za reklamovatelné vady nelze považovat neúplné zatažení závory na samozamykacích zámcích při neúplném stlačení dveřní kliky při otvírání dveří. Toto může způsobit po uvolnění tlaku na kliku opětovné vrácení závory do vystrčené polohy a tím pádem nedovření křídla a neuzamčení dveří při snaze dveře dovést.
- n) Za reklamovatelné vady nelze považovat mezeru o velikosti menší než jedna tisícina délky krycí lišty na spoji fasádních prvků sloupek příčnick, která vzniká a je technologicky nutná při utěšňování těchto spojů z důvodu dilatace a odvodnění.
- o) Jako reklamovatelné vady nelze uplatnit mechanické poškození povrchu (za mechanické poškození se považují např.: zednické práce, poškrábání zvířaty, vropy nástroji nebo klíči nebo nehty), poškození povětrnostními vlivy (např. kroupy) a poškození živelnou pohromou (např. povodně).
- p) Mechanická poškození vzniklá po předání díla nebo jeho části nebo po předání výrobků nelze uplatnit jako reklamaci, pokud nejsou uvedena v zápisu o předání a převzetí díla nebo na dodacím listu.

### 7.3. Dřevěné profily (rámy a křídla)

- (1) Reklamovatelnými vadami jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání dřevěného profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamované vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad, jejichž splnění a dodržení se Zákazník může dovolat (není-li uvedeno jinak, platí zásady pro oba druhy profilu):
- a) Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 3,0 m z interiéru a 5,0 m z exteriéru pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat).
  - b) Dřevěné profily určené k povrchové úpravě lazurovacími laky mohou být vyspraveny:
    - v polodrážkách rámu a polodrážkách křídel neomezeně
    - na pohledových plochách se vyspravení vad dovoluje:
      - suky: zátkami v rozsahu 1 zátka na 1 bm délky vlysu
      - smolníky: opravnými lodičkami v rozsahu 4 lodičky na 1 bm délky vlysu
      - další povrchové vady: tmelem na dřevo v ploše max. 20 mm, max. délka vady 40 mm na 1 bm délky vlysu.
  - c) Dřevěné profily určené k povrchové úpravě krycími laky mohou být vyspraveny:
    - v polodrážkách rámu a polodrážkách křídel neomezeně
    - na pohledových plochách se vyspravení vad dovoluje:
      - suky: zátkami v rozsahu 3 zátky na 1 bm délky vlysu
      - smolníky: lodičkami v rozsahu 3 lodičky na 1 bm délky vlysu
      - další povrchové vady: tmelem na dřevo v ploše max. 20 mm, max. délka vady 40 mm na 1 bm délky vlysu
  - d) Dřevěný profil je ve styku se sklem utěsněn silikonovým tmelem vytvářející souvislý provazec, který může vykazovat nerovnoměrnou tloušťku a ve kterém se mohou vyskytovat bubliny o průměru max. 1 mm v neomezeném množství.
  - e) Bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo křídel a vady, jako např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou

přípustné, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom dřevěném prvku (rám, křídlo). U otlaků do 3 mm nesmí dojít k poškození povrchové úpravy tak, že je zasažen dřevěný podklad. Dovolují se vlasové trhlinky nátěru v rohových spojích rámu a křidel. Povolené jsou také vystupující reliéf textury dřeva a stopy po broušení dřeva brusným papírem č. 100 až 120, povrchovou vadou není ani viditelnost délkového nastavení dřeva u nastavovaného profilu.

- f) Škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom prvku je menší než 90 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.
- g) Přípustná je barevná nestejnorodost dřevěného podkladu, který je různě nasákavý, a který může způsobit optickou nehomogenost povrchové úpravy. Za povrchovou vadu se nepovažuje ani barevná odlišnost povrchu v závislosti na textuře dřeva.
- h) Vystouplé letokruhy na okenních a dveřních profilech nelze uznat za vady, neboť toto je zapříčiněno vlivem působení vodou ředitelných nátěrových hmot a rozdílné struktury dřeva. Jedná se o přirozenou vlastnost dřeva, které nelze zcela zabránit.
- i) Za reklamovatelnou vadu nelze považovat viditelnost délkového nastavení dřevěného profilu. Vzdálenosti nastavení dřevěných profilů u nenastavovaného a nastavovaného profilu jsou definovány v bodech j), k).
- j) Nastavovaný profil má vzájemnou vzdálenost spojů větší než 150 mm.
- k) Nenastavovaný dřevěný profil (tzv. profil fix) je dodáván pouze do délky 3,0 m. U dřevěných profilů délky větší než 3,0 m je dřevěný profil, dodáván jako nastavovaný. Napojení je ve vzdálenostech větší než 3,0 m. Ve smlouvách je takovýto dřevěný profil označován jako nenastavovaný.
- l) Nenastavovaný profil obsahuje pouze vnější a vnitřní čelní pohledové nenastavované lamely. Vnitřní lamely jsou nastavované a to ve vzdálenostech větších než 150 mm. Vnitřní lamely jsou viditelné při otevření otvorové výplně, a to jak na rámu, tak i na křídle.
- m) Zasklívací lišty se dodávají na všechny dřevěné otvorové výplně pouze z nastavovaných profilů. Vzdálenost nastavování profilu je ve vzdálenosti větší než 150 mm.
- n) Povrchová úprava u dubu a tropické dřeviny meranti může obsahovat na povrchu drobné bublinky či kráterky, které vznikají při nástřiku či v průběhu zasychání povrchové úpravy. Tyto bublinky či kráterky nemají vliv na kvalitu a životnost povrchové úpravy a jejich výskyt není důvodem k reklamaci.
- o) Vzhled povrchově upravených dřevěných částí výrobků lazurovacími laky je posuzován též s ohledem na přirozenou nesourodost dřeva jakožto přírodního materiálu. To může být příčinou, že například rám a křídlo, zasklívací lišta, nebo jednotlivé prvky sestav mohou mít v jednom řezu odlišné zbarvení.
- p) Možná světlost a tmavost povrchové úpravy výrobků mající za následek dojem, že výrobek se skládá z více barevných odstínů nelze uznat za vadu, neboť se nejedná o vadný způsob provedení povrchové úpravy. Tato možná změna je způsobena rozdílnou strukturou a hustotou dřevin, přičemž tato jejich rozdílnost nejde přesně určit před zahájením povrchové úpravy.
- q) Změny v povrchové úpravě, které se objeví po předání díla, nelze uznat jako vady, neboť se tato změna považuje za následek působení počasí, klimatických podmínek a vlastností dřeva.
- r) Vzhledem k různorodým vlastnostem dřeva se připouští možnost malé odchylky odstínu povrchové úpravy výrobků při porovnání se vzorníkem společnosti OKNOTHERM použitým při uzavírání Smlouvy. Tato odchylka je přípustná do rozdílu dvou tónů barevného odstínu.
- s) Z reklamace se vylučují veškeré případy zhoršených vlastností výrobků, jak mechanických vlastností, tak i narušení povrchové úpravy, které vzniknou dlouhodobým působením nadměrné vlhkosti vzduchu. Nadměrnou vlhkostí se rozumí vlhkost vzduchu nad 60 %. Zároveň musí být splněna podmínka, že otvorové výplně nesmějí být zabudovány do konstrukce resp. materiálu, která má více než 3 % hmotnostní vlhkosti u klasického cihelného a smíšeného zdiva (objemová hmotnost zdiva v suchém stavu cca 1800 kg/m<sup>3</sup>) a více než 4,5 % hmotnostní vlhkosti u lehčeného zdiva (objemová hmotnost zdiva v suchém stavu cca 1200 až 1400 kg/m<sup>3</sup>).
- t) Zároveň musí být splněna podmínka, že vlhkost konstrukce resp. materiálu, do které je zabudovaná otvorová výplň nesmí překročit objemovou vlhkost 7 %.
- u) Výrobní tolerance výšky, šířky, tloušťky a pravouhlosti dveřních křidel odpovídá podle ČSN EN 1529 v definovaných parametrech minimálně třídě tolerance 1 (výška/šířka ± 2,0 mm, tloušťka ± 1,5 mm a pravouhlost ± 1,5 mm). Norma platí pro dveřní křídla,

kteřá se dodávají bez záruční, popř. nezávisle na nich. Tato norma neplatí pro dveřní křídla dveřních kompletů.

- v) Výrobní tolerance celkové a místní rovinnosti dveřních křidel odpovídá podle CSN EN 1530 minimálně třídě tolerance 1 (mezní odchylky zkroucení a podélného průhybu do 10 mm, příčného průhybu 6 mm a místní rovinnosti 0,6 mm). Uvedené parametry však podle citované normy platí jen pro dveřní křídla dodávaná bez záruční, resp. nezávisle na nich, a netýkají se dveřních křidel z dveřních kompletů.
- w) Jako reklamovatelné vady nelze uplatnit mechanické poškození povrchu (za mechanické poškození se považují např.: zednické práce, poškrábání zvířaty, vrypy nástroji nebo klíči nebo nehty), poškození povětrnostními vlivy (např. kroupy) a poškození živelnou pohromou (např. povodně).
- x) Mechanická poškození vzniklá po předání díla nebo jeho části nebo po předání výrobků nelze uplatnit jako reklamaci, pokud nejsou uvedena v zápisu o předání a převzetí díla nebo na dodacím listu.
- y) V případech, kdy jsou v jednom prvku použity různé materiály (např. v dřevěném rámu vchodových dveří je osazena dýhovaná desková výplň) může dojít k různému optickému vzhledu.

U povrchové úpravy transparentními nátěry se mohou na viditelných místech vyskytovat jen zarostlé, nezačernalé suky do průměru 10 mm. Zabarvení na viditelných místech se dovoluje jen jako zamodránění v rozsahu 10 % plochy. Odborně vyspravené vady do průměru 20 mm dřevem stejného barevného odstínu ve směru vláken jsou dovoleny.

#### 7.4. Skleněné výplně

- (1) Posouzení oprávněnosti reklamované vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad, přičemž za reklamovatelné vady se nepovažuje:

- a) Výskyt interferencí (tj. křížení, průniků nebo prolínání světelného toku). U izolačního dvojskla (trojskla) mohou vzniknout interference ve formě spektrálních barev. Optické interference jsou charakteristickým jevem překrývání dvou a více světelných vln při setkání v jednom bodě. Vznikají náhodně (dle postavení pozorovatele ve vztahu ke sklu) a nelze je nijak ovlivnit.
- b) Efekt dvojskel. Izolační dvojsklo má mezi tabulemi uzavřený objem koncentrovaného plynu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování plastových prvků s dvojskly, při náhlých změnách teploty anebo tlaku vzduchu mohou vznikat krátkodobá konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí spojená s optickým zkreslením a deformacemi.
- c) Anizotropie u tvrzených skel. Vzniká u skla, které bylo za účelem zlepšení mechanických vlastností ošetřeno tzv. předpínacím procesem. Rozdílnými zónami napětí vzniká dvojitý lom světelných paprsků, zviditelňují se spektrálně barevné kruhy, motivy mraků a podobně.
- d) Vznik kondenzátu na vnějších plochách skla. Tvorba kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je určena hodnotou koeficientu tepelného prostupu „U“, vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Je podporována omezenou cirkulací vzduchu (slabým větráním, záclonami a podobně). U izolačního dvojskla s obzvláště vysokou tepelnou izolací se může krátkodobě tvořit rosa na venkovní straně skla tehdy, je-li vnější vlhkost velmi vysoká a teplota vzduchu je vyšší než teplota povrchu tabule (typicky např. po letní bouřce, hustém sněžení při teplotách kolem nuly a podobně).
- e) Vznik kondenzátu na vnitřních plochách skla. Tento jev může nastat a to i přes maximální snížení prostupu tepla izolačním sklem v případech, kdy teplota a vlhkost v místnosti dosáhnou hodnot, kdy dojde k tvorbě kondenzátu na nejchladnějším místě, což je skleněná výplň. Moderní okna s vícebodovým kováním a s kvalitním těsněním dokonale utěsňují prostor a tím ovšem také zabraňují přirozené výměně vzduchu a snižování vlhkosti v místnosti. Prevencí proti vzniku tohoto jevu je pravidelné krátkodobé větrání zvláště v místnostech, kde je zvýšená vlhkost.
- f) Smáčivost skel. Smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstů, etiket, vyhlazovacím prostředkům a podobně. U vlhkého povrchu skla způsobeného rosením, deštěm nebo vodou při čištění se může rozdílná smáčivost projevit opticky (tj. bude viditelná).
- g) Změny délek meziokenních příček. Jsou způsobené změnami teploty v meziskelní dutině, kterým nelze nikdy zcela zabránit. Viditelné řezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny způsobem jejich výroby. Odchylky od

pravouhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit v návaznosti na výrobní a montážní tolerance. Odchylna barevnosti příček je zapříčiněna nepatrnou probarveností krycího skla.

- h) Klepání nebo klapavé zvuky meziskelní příčky/mezisklených příček. Zvuky mohou vzniknout například při manipulaci s okny, dveřmi nebo při pojíždění automobilů po blízké komunikaci nebo při nárazech větru resp. zatížení větrem nebo při nepříznivých vlivech (např. rychlé změny teploty).
- i) Při použití protivibračních silikonových čoček, které se nalepují na mezisklení příčky, stlačení silikonových čoček nebo prasknutí silikonových čoček nebo posunutí/spadnutí silikonových čoček nebo nažloutnutí silikonových čoček vlivem UV záření.
- j) Zvýšení hodnoty součinitele prostupu tepla izolačního skla při použití meziskelních příček/mřížek nebo duplex nebo meziskelních žaluzií. Z podstaty těchto prvků vyplývá, že tvoří tepelný most.
- k) Prasklina ve skle vzniká vlivem přetížení skla vnějším vlivem tj. za použití síly, úderem nebo nárazem pohyblivých částí plastového prvku, popřípadě i jiným způsobem, např. působením tepelně indukovaného napětí, pohybem konstrukce rámu nebo také kontakty s konstrukcí mohou vést k prasknutí skla.
- l) Prasklina ve skle v důsledku tepelného pnutí, jenž vznikne vlivem nerovnoměrného zahřívání, zastínění nebo zakrytí dojde uvnitř okenní tabule. To má za následek, že dojde uvnitř okenní tabule k teplotním rozdílům nad 40 °C (u plaveného skla) vedoucí k pnutí a konečně k prasknutí okenní tabule. Prasknutí skla v důsledku tepelného pnutí není žádná výrobní vada ani vada výrobku, nýbrž nevyhnutelná vlastnost materiálu a nepodléhá žádným zárukám.  
Z těchto důvodů je nutno ihned po montáži odstranit z izolačního skla nápisy, nálepky, etikety apod., které mohou způsobit koncentraci tepla na malé ploše s následným lomem skla. Tepelné pnutí vzniká na izolačním skle v případě umístění předmětů v blízkosti izolačního skla (např. skříňky, tašky, nábytek, květináče, topné média, lešení, zakrytí zasklení fólií) nebo částečným zastíněním izolačního skla (např. částečně spuštěné vnitřní či venkovní žaluzie), a za podmínek, že není umožněno proudění vzduchu po celé ploše izolačního skla.  
Použitím skel tepelně tvrzených (ESG) se toto nebezpečí výrazně eliminuje a současně se zvyšuje samotná bezpečnost výrobku.  
Podrobně je rizika tepelného lomu řešena v odstavci (5).
- m) Izolační skla s meziskelní příčkou typu duplex, která byla vystavena mrazům (např. nedokončená stavba), čímž došlo k prasknutí skla (dochází ke konkávnímu prohnutí).
- n) Optickou deformaci u tvrzených skel (ESG), tj. povrchovou deformaci známou jako „válečková vlna“. Válečkovou vlnu lze obecně zaznamenat v odrazu. Skla, jejichž tloušťka je větší než 8 mm mohou vykazovat znaky drobných vtisků v povrchu.
- o) Vlastní barvu skla a barevné rozdíly v pokovení. Izolační skla jsou vyráběna ze sodnovápenokřemičitého skla plaveného, které obsahuje oxidy, jako jsou oxid hlinitý, oxid hořečnatý. Tyto oxidy způsobují barevné zelené zabarvení skla ve hmotě, tzn. Sklo je označováno jako čiré, ale při pohledu na řez hmotou skla je vidět zelené zabarvení.
- p) Sklo není ve své ploše homogenní materiál. Při orosení se rýsují veškeré anomálie skla. Jedná se o technologické stopy na struktuře skla, které nebrání průhledu a tyto vady nelze reklamovat.
- q) Jako reklamovatelné vady nelze uplatnit mechanické poškození povrchu (za mechanické poškození se považují např.: zednické práce, poškrábání zvířaty, vrypy nástroji nebo klíči nebo nehty), poškození povětrnostními vlivy (např. kroupy) a poškození živelnou pohromou (např. povodně).
- r) Mechanická poškození vzniklá po předání díla nebo jeho části nebo po předání výrobků nelze uplatnit jako reklamaci, pokud nejsou uvedena v zápisu o předání a převzetí díla nebo na dodacím listu.
- s) Sklo/izolační sklo se posuzuje v suchém stavu při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 2 m nebo 3 m (dle použitého typu skla) z čelního pohledu nebo pod úhlem, který odpovídá běžnému využití prostoru. Dovolенý rozsah vad, povolené odchylky a tolerance skleněné výplně je uveden v následující tabulce:

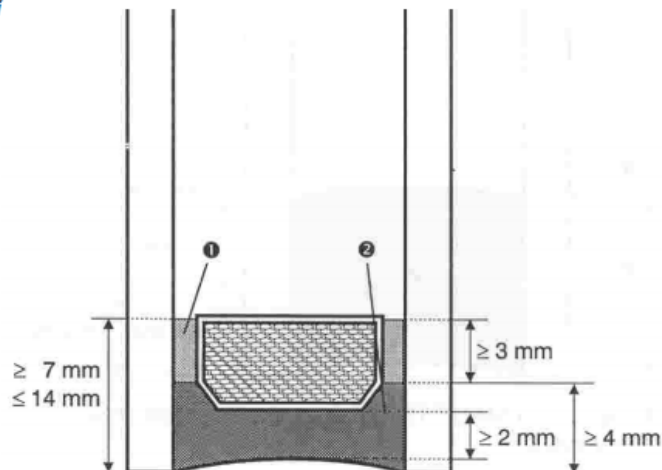
- (2) Níže jsou uvedeny povolené odchylky, tolerance izolačních skel včetně hodnocení viditelné oblasti spoje okraje izolačního skla:

### Odchylky rozměrů:

**Maximální odchylka šířky a výšky**  
*tolerance šířky a délky zahrnuje eventuální posuv hrany (předsazení)*

**do 2 m délky**  
 dvojsklo +/- 1 mm  
 trojsklo + 2 mm / - 1 mm  
 s ESG, VSG +/- 2 mm

**nad 2 m délky**  
 dvojsklo +/- 2 mm  
 trojsklo + 3 mm / - 2 mm  
 s ESG, VSG +/- 3 mm



### **Maximální odchylka celkové tloušťky**

izolačního dvojskla ve složení:

- dvojsklo +/- 1 mm
- ESG, VSG +/- 2 mm
- trojsklo, ornamenty +/- 2 mm

### **Hloubka protmelení tmelového lóže (mm)**

plocha (m <sup>2</sup> )		hloubka (mm)
od	do	
0,01	3,00	max 14
3,01	5,00	max 15
5,01	8,00	max 17
8,01	19,26	max 18

### Průhyb izolačních skel:

U plochy do 1 m<sup>2</sup> povolený průhyb na středu dvojskla, při teplotách shodných s výrobními je: **+/- 2 mm**

U plochy nad 1 m<sup>2</sup> povolený průhyb na středu dvojskla, při teplotách shodných s výrobními je: **+/- 3 mm**

### Průhyb kalených skel:

U kalených skel rozeznáváme dvojí prohnutí celkové a místní.

#### **Horizontální maximální**

celkové prohnutí: 3 mm/1bm  
 místní prohnutí: 0,3 mm/300 mm

#### **Vertikální maximální**

celkové prohnutí: 5 mm/1bm  
 místní prohnutí: 1,0 mm/300 mm

## Hodnocení viditelné oblasti spoje okraje izolačního skla :

### **Optická čistota**

Ve viditelné oblasti spoje okraje, a tím vně světlé plochy skla, mohou být na skle a na distančním rámečku izolačního skla znatelné charakteristické znaky z výroby (špony, odřezky, mikro-nečistoty apod.). Tyto znaky nemají vliv na funkci izolačního skla.

### **Těsnící hmota (butyl)**

Těsnící nebo lepicí hmota prvku smí u tabulí z plaveného skla zasahovat maximálně 2 mm přes okrajové spojení v prostoru mezi tabulemi a na skleněnou tabuli. Při použití válcovaného skla (ornamentní) je tato hranice bez omezení.

### **Napojení distančního rámečku**

#### Rámeček řezaný

Je řezán a napojován v rozích, tzn. minimální počet = počet rohů.

#### Rámeček ohýbaný

Je napojován vždy v průběžné části, tzn. nikdy nesmí být napojován v ohybu rohu.

Počet napojování je odvislý od typu distančního rámečku, kdy automatická linka při ohýbání a řezání musí zohlednit délku stran, délku samotného distančního rámečku a vzdálenosti řezu od ohýbaného rohu.

Průběžný spoj nemá vliv na kvalitu těsnosti izolačního skla, jedná se pouze o estetickou záležitost.

### **Dle interního předpisu platí pro průběžný spoj :**

Rámeček řezaný : - obvod skla do 5m , maximálně 1x průběžný spoj  
- obvod skla nad 5m , maximálně 3x průběžný spoj

Rámeček ohýbaný : - obvod skla do 5m , maximálně 2x průběžný spoj  
- obvod skla nad 5m , maximálně 5x průběžný spoj

### **Zvlnění distančního rámečku**

Distanční rámečky musí co možná nejpřesněji probíhat rovnoběžně s hranou skla.

Odklon optické roviny distančního rámečku od roviny hrany skla může být:

délka hrany izolačního skla do 2 m:                   **maximálně 4 mm**  
délka hrany izolačního skla nad 2 m:               **maximálně 6 mm**

Při aplikaci dvojitého distančního rámečku (izolační trojsklo) může dojít k vzájemnému posunu distančních rámečků v rovině hrany skla. Tento posun může být **maximálně +/- 3 mm**.

- (3) Níže jsou uvedeny povolené optické vady izolačních skel včetně skel plavených (Float), skel vrstvených (typ Connex, VSG, GH) a skel s povlakem (pokovené sklo):

## **OPTICKÉ VADY IZOLAČNÍCH SKEL**

### **METODA PROHLÍDKY**

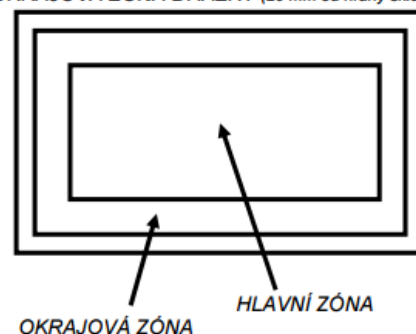
Obecně je při kontrole nedostatků směrodatný průhled okenní tabulí, tzn. pozorování pozadí a nikoliv vlastní výhled. Přitom nesmí být reklamace mimořádně označené. Kontrola se provádí k pozorovanému povrchu z pozorovacího úhlu, který odpovídá obecně obvyklému užívání místnosti. Kontrola probíhá při rozptýleném denním světle – např. při zatažené obloze, bez přímého slunečního svitu nebo umělého osvětlení.

### **PRO IZOLAČNÍ SKLO PLATÍ :**

#### Povolené vady:

- 1) **pro okrajovou zónu drážky jsou povoleny**
  - venku ležící ploché poškození – mušle, které neovlivňují pevnost skla
  - uvnitř ležící ploché poškození – mušle, které neovlivňují pevnost skla
  - škrábance – neomezeně
- 2) **Okrajová zóna**  
výška plochy je 5 % rozměru celkové výšky  
šířka plochy je 5 % rozměru celkové šířky
- 3) **Hlavní zóna**
  - viz. Tabulka povolené vady plochého skla

OKRAJOVÁ ZÓNA DRÁŽKY (20 mm od hrany skla)



# 1. SKLO PLAVENÉ FLOAT

ČSN EN 572-8

## METODA PROHLÍDKY VIDITELNÝCH OPTICKÝCH VAD

Zkoušená tabule skla je osvětlena za podmínek rozptýlenému dennímu světlu (např. při zatažené obloze) bez přímého protisvětla (např. sluneční svit). Za posuzované sklo se umístí matná černá plocha (činitel odrazu mezi 0,2 a 0,4). Místo pozorování je ve vzdálenosti 2 m od skla, přičemž se dodržuje směr prohlížení kolmo k povrchu skla.

### A. BODOVÉ VADY

Tento typ vad zahrnuje neprůhledné tečky, bublinky a cizí tělíska. Mikrometrem s přesností na desetinu milimetru se změří největší rozměr (průměr nebo délka) těchto vad. Zaznamená se počet a rozměry bodových vad a jejich vztah ke čtyřem kategoriím bodových vad.

### B. LINEÁRNÍ / PROTÁHLÉ VADY

Tento typ vad zahrnuje cizí tělíska a vlasové nebo hrubé škráby. Zkoušená tabule skla je osvětlena za podmínek podobných rozptýlenému dennímu světlu.

Kritéria vad	plocha do 5 m <sup>2</sup>	plocha nad 5 m <sup>2</sup>
<b>Škráby</b>		
ze vzdálenosti prohlídky viditelné	nepovoleny	nepovoleny
<b>Rozměr jádra bodových vad (mm)</b>		
<= 1,5	bez omezení	bez omezení
> 1,5 a <= 3,0	max 1 ks / ks tabule	max 2 ks / ks tabule
> 3,0 a <= 9,0	nepřípustné	max 1 ks / ks tabule
> 9,0	nepřípustné	nepřípustné

# 2. SKLO VRSTVENÉ (CONNEX , VSG , GH)

ČSN EN ISO 12543-6

## METODA PROHLÍDKY VIDITELNÝCH OPTICKÝCH VAD

Zkoušená tabule skla je osvětlena za podmínek rozptýlenému dennímu světlu (např. při zatažené obloze) bez přímého protisvětla (např. sluneční svit). Za posuzované sklo se umístí matná šedá pozadí. Místo pozorování je ve vzdálenosti 2 m od skla, přičemž se dodržuje směr prohlížení kolmo k povrchu skla.

### A. BODOVÉ VADY

Tento typ vad zahrnuje neprůhledné tečky, tmavé body, bublinky a cizí tělíska. Mikrometrem s přesností na desetinu milimetru se změří největší rozměr (průměr nebo délka) těchto vad.

**Počet přípustných bodových vad do 0,5 mm průměru** : bez omezení

**Počet přípustných bodových vad od 0,5 mm do 1,0 mm** : bez omezení avšak bez nahromadění vad  
Nahromadění vad nastává pokud jsou čtyři a více vad ve vzájemné vzdálenosti dle tabulky:

počet tabulí ve vrstveném skle	vzájemná vzdálenost v mm
2	< 200
3	< 180
4	< 150
5 a více	< 100

**Počet přípustných bodových vad od 1,0 mm do 3,0 mm** : dle tabulky

počet tabulí ve vrstveném skle	velikost tabule A v m <sup>2</sup>			
	A < 1	1 < A < 2	2 < A < 8	A > 8
2	1	2	1 / m <sup>2</sup>	1,2 / m <sup>2</sup>
3	2	3	1,5 / m <sup>2</sup>	1,8 / m <sup>2</sup>
4	3	4	2 / m <sup>2</sup>	2,4 / m <sup>2</sup>
5 a více	4	5	2,5 / m <sup>2</sup>	3 / m <sup>2</sup>

**Počet přípustných bodových vad nad 3,0 mm** : jsou nepřípustné



## B. LINEÁRNÍ / PROTÁHLÉ VADY

Tento typ vad zahrnuje cizí tělíska a vlasové, hrubé škráby nebo odřený povrch.

Místo pozorování je ve vzdálenosti **2 m** od skla, přičemž se dodržuje směr prohlížení kolmo k povrchu skla.

Tabule skla se prohlédne a zaznamená se přítomnost viditelných rušivých vad.

**Lineární vady kratší než 30 mm jsou přípustné**

**Lineární vady nad 30 mm délky** : počet dovolených vad

plocha tabule	počet
< 5 m <sup>2</sup>	nedovoleny nad 30mm
5 m <sup>2</sup> - 8 m <sup>2</sup>	1x nad 30 mm
> 8 m <sup>2</sup>	2 x nad 30 mm

## 3. SKLO S POVLAKEM (pokovené)

ČSN EN 1096-1

### METODA PROHLÍDKY VIDITELNÝCH OPTICKÝCH VAD

Zkoušená tabule skla je osvětlena za podmínek rozptýlenému dennímu světlu (např. při zatažené obloze), bez přímého protisvětla (např. sluneční svit). Místo pozorování je ve vzdálenosti **3 m** od skla, přičemž se dodržuje směr prohlížení kolmo k povrchu skla. Maximální odchylka pozorovacího úhlu je 30°.

Každá zkouška trvá maximálně 20 vteřin. Musí se zohlednit hlavní plocha a okrajová plocha skla.

Tabule skla se prohlédne a zaznamená se přítomnost viditelných rušivých vad.

Změří se délka každého škrábu. Rozhodující je velikost 75 mm. U škrábů o délce menší nebo rovné 75 mm se určí oblasti, v nichž přítomnost těchto škrábů způsobuje vizuální zkreslení.

### A. BODOVÉ VADY

Tento typ vad zahrnuje neprůhledné tečky, bublinky a cizí tělíska.

### B. LINEÁRNÍ / PROTÁHLÉ VADY

Tento typ vad zahrnuje cizí tělíska a vlasové nebo hrubé škráby.

### Kritéria přijatelnosti pro vady skla s povlakem :

Kritéria vad	HLAVNÍ PLOCHA	OKRAJOVÁ PLOCHA
jednotnost / skvrny	přípustná, není-li vizuálně rušivá	přípustná, není-li vizuálně rušivá
shluky	nepřípustné	přípustné, pokud nejsou v ploše průhledu
<b>Škráby</b>		
> 75 mm	nepovoleny	přípustné, pokud je mezi nimi vzdálenost <50 mm
<= 75 mm	přípustné, pokud místní hustota není vizuálně rušivá	přípustné, pokud místní hustota není vizuálně rušivá
<b>Rozměr jádra bodových vad (mm)</b>		
<= 2	bez omezení	bez omezení
> 2 a <= 3	max 1 ks / m <sup>2</sup>	max 1 ks / m <sup>2</sup>
> 3	nepřípustné	nepřípustné

### Pozn.

**Isolační sklo s integrovanou žaluzií** : vlivem používání žaluzií může dojít k jemnému oděru a poškrábání nízkoemisivní pokovené vrstvy, která je nanášena na skle. Tato skutečnost je neovlivnitelná a musí se s ní počítat.

(4) Níže jsou uvedeny povolené odchylky a optické vady pro izolační skla s meziskleními příčkami / mřížkami:

Z hlediska estetiky a rozdělení plochy se používají dělicí okrasné mřížky (šprosny), které jsou různých šířek a tloušťek v široké škále. Klepání mřížek při manipulaci s okny, dveřmi nebo drnčení při projíždění těžkých automobilů po blízké komunikaci není na závadu a vyplývá to z technologie výroby a použitých materiálů.

K omezení klepání se používaly protivibrační-silikonové čočky, které se nalepují na křížení mřížek.

Při použití silikonových čoček může dojít:

- k jejich stlačení až po popraskání
- posunutí po oblém povrchu mřížky, výjimečně až k jeho spadnutí
- vlivem UV záření může dojít k jejich nažloutnutí

V žádném případě není narušena užžitná hodnota izolačního dvojskla nebo jeho tepelně izolační vlastnosti. Na základě znaleckých posudků bylo zjištěno, že účinnost použití antivibračních čoček nebyla vždy 100%.

*Od roku 2007 jsme přestali silikonové protivibrační čočky dávat standardně do izolačních skel.*

***S klepajícím zvukem mezisklení mřížky je třeba počítat a je nutné zákazníka na tuto skutečnost upozornit již při uzavírání zakázky aby se předešlo budoucím reklamám.***

Jakákoliv mřížka nebo DUPLEX zhoršují hodnotu koeficientu prostupu tepla a nikde se neměří ani neuvádí o kolik. Z podstaty těchto prvků vyplývá, že tvoří tepelný most uprostřed dvojskla. Nelze zabránit důsledkům vyplývajícím ze změn délky meziokenních příček způsobených změnou teploty v mezisklení dutině. Viditelné řezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny výrobou. Odchylky od pravouhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit při zohlednění výrobních a montážních tolerancí.

## Kvalita meziskleních příček:

### Odchylky rozměrů

Maximální odchylka rastru polí:

- do 1 m délky +/- 2 mm
- nad 1 m délky +/- 3 mm

maximální odchylka křížových a ostatních spojů +/- 1,5 mm

### Škráby, skvrny, otřepy, nečistoty

- povoleny nerozeznatelné při běžném pohledu ze vzdálenosti 1 m
- u ohýbaných meziskleních příček povolena deformace tvaru profilu příčky + mírné zvlnění profilu, které je dáno fyzikálními vlastnostmi materiálu
- u křížení pod jiným úhlem než 90, resp. 45 stupňů jsou povoleny odchylky ve větší toleranci než je obvyklé (vzdálenost pozorování min 2,5 m)

### **Pro mezisklení mřížky dle typu platí :**

#### **HELIMA 2000 (18 mm, 26 mm, 45 mm) :**

použití pouze u meziprostoru širšího jak 12 mm včetně

maximální velikost pole (od podpory k podpoře) - jinak bez záruky na prohnutí

18 mm : 100 x 100 cm , 26 mm : 120 x 120 cm , 45 mm : 150 x 150 cm

#### **HELIMA 8 x 1,5 (8 mm) :**

použití pouze u meziprostoru širšího jak 10 mm včetně, maximální velikost pole : 70 x 70 cm

#### **HELIMA DUPLEX (20 mm, 24 mm, 30 mm) :**

použití pouze u meziprostoru širšího jak 12 mm včetně, maximální velikost pole : 150 x 150 cm

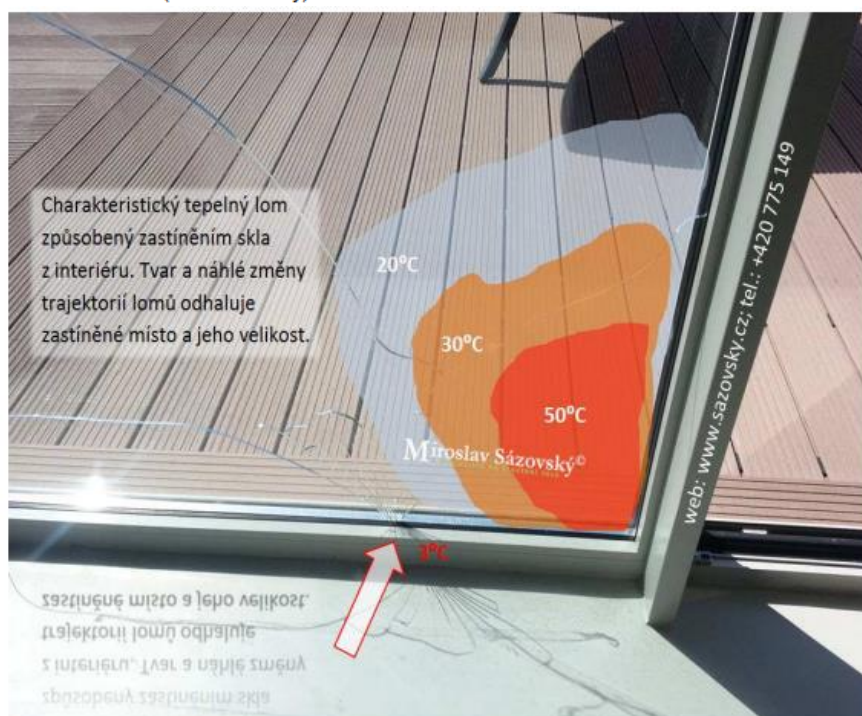
(5) Níže jsou uvedena rizika tepelného lomu, která jsou uvedena v čl. 7.4, odstavec 1, písmeno L:

Praskání skla v důsledku tepelného pnutí vzniká, když nerovnoměrným zahříváním, zastíněním nebo zakrytím dojde uvnitř okenní tabule k teplotním rozdílům nad 40 C (u plaveného skla) vedoucích k pnutí, následně k možnému prasknutí okenní tabule. Prasknutí skla v důsledku tepelného pnutí není žádná výrobní vada ani vada výrobku, nýbrž nevyhnutelná vlastnost materiálu a nepodléhá žádným zárukám.

Použitím skel tepelně tvrzených (ESG) se toto nebezpečí výrazně eliminuje a současně se zvyšuje samotná bezpečnost výrobku. Samotný uživatel není většinou s touto situací seznámen a následně se hledá viník. Hlavní odpovědnost za návrh nese projekt, kde projektant musí vyhodnotit situaci a zohlednit světové strany s vlivem na zasklení objektu a možnou kombinaci dalších rizik (zastínění apod.). Tato odpovědnost se často přenáší na zhotovitele oken, kdy při zaměření musí také posoudit stav věci a správně navrhnout variantu zasklení. Další otázkou je závěrečného poučení koncového uživatele ohledně budoucích rizik tepelného lomu a jak jim předcházet při běžném užívání.

**Hlavní rizikové faktory tepelného lomu jsou:**

- interiérová žaluzie
- nerovnoměrné zastínění (strom, přesah střechy)
- polepy samolepkou na ploše izolačního skla
- blízká vzdálenost topných těles u plochy skla
- předměty za sklem v interiéru
- posuvné dveře
- vliv stavební situace (světové strany)



Zdroj: [www.sazovsky.cz](http://www.sazovsky.cz)

## VLIV STAVEBNÍ SITUACE

nezastíněná plocha skla na jižní a západní straně = vyšší prostup solární energie = silné přehřívání.



VYSOKÉ RIZIKO



BEZ RIZIKA

## POSUVNÉ DVEŘE

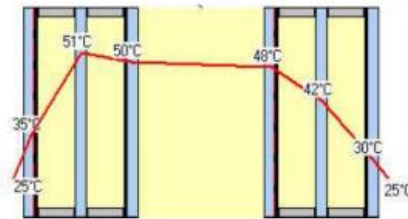
Velké tepelné namáhání izolačního skla může vzniknout při otevřených dveřích posuvných dveří.



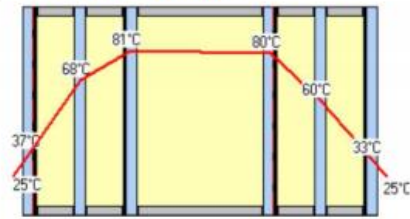
Překrývající se tabule v otevřeném stavu vytvářejí fyzikálně 4-sklo, v případě použití izolačních trojskel se vytvoří 6-sklo. Mezi tabulemi vzniká uzavřená bublina s nízkým prouděním vzduchu a prudce se zvýší lokální povrchová teplota skla.



### Průběh teplot u zasklení posuvných dveří při různém stavu otevření.



Částečně otevřené, málo odvětrané



Úplně otevřené, vůbec nevětrané

(6) Pro zachování funkce izolačních skel, je třeba dodržet následující pokyny pro užívání:

- čištění skel provádět vždy podle pokynů pro údržbu
- ihned po montáži musí být odstraněny z izolačního skla nápisy, nálepky apod.
- minimalizovat riziko tepelného lomu (pokud nelze, musí být izolační sklo ze skel tepelně tvrzených)
- nejmenší přípustná vzdálenost oboustranného zatmelení obvodu izolačních skel od topných těles je 30 cm proti ploše skla za podmínek, že topné médium má teplotu max. 65 °C a je umožněno proudit vzduchu po celé ploše skla
- jakékoliv neprovětrávané zastínění izolačního dvojskla nebo trojskla může způsobit v případě splnění kritických hodnot prasknutí skla vlivem tepelného šoku.
- u zasklení, které je od podlahy až ke stropu, nesmíte nic umístit, protože umístěním skříňky, tmavých předmětů, tašek, krabic nebo nábytku zvýšíte energetickou absorpci vnitřní tabule skla. To má za následek lokální zvýšení teploty zastíněné plochy a tím umožní vzniku rozdílu teplot v ploše skla, který vede ke zvýšení tahového namáhání na hranách skla.
- Izolační skla s meziskelní příčkou typu duplex nesmí být vystavena mrazům (nedokončené stavby kde dochází ke konkávnímu prohnutí) a tím dojde k prasknutí
- sklo ve dveřích by mělo být vždy bezpečnostní. Bezpečnostní skla jsou definována normou a nelze tedy do celoskleněných dveří navrhnout obyčejné sklo float. Pokud se návrh skla udělá chybně a plastový rám dveří není dostatečně tuhý, může dojít k smykovému namáhání tabule izolačního skla, které pak praskne při malých kroutících momentech vzniklých manipulací s plastovými dveřmi ve shodě s návodem k užívání.
- Izolační skla mohou být vystavena teplotě maximálně v rozsahu:

#### Dlouhodobá stálost

- sekundární tmel PU a PS : -35 C až +70 C
- sekundární tmel silikon : -35 C až +110 C

#### Krátkodobá stálost (zátížení maximálně 1 hodina)

- sekundární tmel PU a PS : do 100 C

Pouze při těchto teplotách bude poskytnuta záruka na těsnost systému izolačního skla.

### Vysvětlení pojmů k odstavci 1 až 5:

Vlasové škrábance – ostré mechanické poškození povrchu skla ve tvaru čáry, zjistitelné jen zevrubnou prohlídkou (provádí se pod jakýmkoliv úhlem a z jakékoliv vzdálenosti).

Škrábance – ostré mechanické poškození povrchu skla ve tvaru čáry, k jejímuž zjištění není třeba zevrubné prohlídky.

Optická deformace – v průběhu procesu tepelného tvrzení je horké sklo v kontaktu s keramickými válečky, kde dochází ke zhoršení nerovnosti povrchu k povrchové deformaci, známé jako „válečková vlna“ válečkovou vlnu lze obecně zaznamenat v odrazu. Skla, jejichž tloušťka je větší než 8 mm mohou vykazovat znaky drobných vtisků v povrchu.

## 7.5. Výplně

### a) Vzhled výplně:

tedy konkrétně barva, kvalita povrchu a skel a celkový pohledový dojem se posuzuje za denního světla, pouhým okem ze vzdálenosti 3m od dveřní výplně. Eventuální vady, které nejsou z této vzdálenosti rozpoznatelné, nemohou být předmětem reklamace.

Odlíšné povrchové struktury rámečků a povrchu výplně jsou povoleny. Tento rozdíl nesmí být rozpoznatelný ze vzdálenosti větší, jak 3m.

Posuzování odstínu fólií dekoru dřeva je prováděno dle oficiálních vzorníků dodavatelů těchto fólií – Renolit, Hornschuh a Cova atd. Výrobce neodpovídá za rozdíly odstínů mezi jednotlivými foliemi dodavatelů v případě použití rozdílných fólií pro rám a křídlo v závislosti na druhu objednané folie pro dveřní výplň (např. Zlatý dub Renolit 2178001 vs. Zlatý dub Hornschuh 436-2036 ). Upozornění – dekorové folie jsou pro profily a dveřní výplně zpracovávány odlišnými technologiemi. Výsledný design dekoru dřeva tak nemusí být naprosto identický. Může docházet k rozdílu v odstínu barvy dekoru dřeva, „natažení“ folie atd.

Předmětem reklamace nejsou při použití rozdílných materiálů, použitých na 1 výrobku (například lakovaná deska v kombinaci s probarveným PVC) může vlivem dlouhodobého působení povětrnostních podmínek docházet k rozdílným barevným změnám jednotlivých dílů.

### b) Prosklení výplně:

Všechny dveřní výplně jsou v základní variantě prosklení vyráběny včetně tepelně izolačního skla a teplého rámečku. Toto sklo je umísťováno přednostně na interiérovou stranu DV, v případě kombinace s vitráží pak na exteriér.

Případné zamlžení vnitřní části prosklení dveřní výplně je považováno za vadu a může být předmětem reklamace.

Při péči o vitrážové prosklení dbejte zvýšené opatrnosti. Poškození, způsobené použitím abrasivních, či agresivních mycích přípravků, případně mechanická poškození, nemohou být předmětem případné reklamace.

Vady, které mění vzhledovou jakost skla - viditelné vady, např. škráby – ostré mechanické poškození povrchu skla (mohou být lineární/ protáhlé nebo bodové – dle ČSN EN 572-8).

Definice tolerancí výroby a vzhledu vitrážových skel:

- COLORA+CRYSTAL – tolerance překrytí olovené pásky 2 mm
- COLORA – bublinky pod barevnou folií vytvářející efekt opravdového skla
- COLORA – barevná folie je abstraktní proto obsahuje fleky a šmouhy
- CRYSTAL – leptaný povrch fazetovaných kamenů je nepravidelný, můžou se objevit hladké plochy max 1cm<sup>2</sup>
- FUSING – bublinky ve skle jsou běžným jevem při spékání skel
- FUSING – bílé (mléčné) sklo, může obsahovat černé tečky způsobené technologií výroby tohoto skla
- FUSING – hrany spečených skel nejsou ostré a úplně rovné

Posuzování ornamentního skla se provádí dle normy ČSN EN 572-5. Odchytky, které jsou pod tolerancí uvedených v normě ČSN EN 572-5 nemohou být reklamované.

### c) Prasknutí skla:

Sklo patří mezi křehké materiály, u kterých nedochází k plastické deformaci. Po překročení meze odolnosti okamžitě praská. Praskání je způsobeno působením mechanického a tepelného pnutí na sklo, které překračuje hodnotu přípustnou pro daný formát a je závislé na velikosti plochy skla, použitých typech ornamentních skel atd.. Znamená to, že pokud bylo dané sklo dodáno zákazníkovi v celku a k prasknutí skla došlo během používání skla, důvody prasknutí je třeba hledat ve faktorech, které působily na sklo v okamžiku jeho prasknutí (náraz působením průvanu, mechanické

poškození úderem apod.). Prasknutí skla nemůže být samovolné (vyjma tepelně tvrzených skel) a vzhledem ke všem výše uvedeným faktům nemůže být předmětem případně uznatelné reklamace.

- d) Prohnutí dveřní výplně:  
Povrchové desky podléhají délkové roztažnosti vlivem změny teplot okolního prostředí. Tuto vlastnost není možné výrobcem ovlivnit. Vzhledem k těmto vlastnostem dochází vlivem střídání povětrnostních vlivů (teplota a zima) k roztažnosti a pnutí materiálu, které se mohou projevit nejčastěji jako prohnutí či kroucení dveřní výplně. Tento jev nelze eliminovat a ani se nedoporučuje ho nějak výrazněji omezovat, mohlo by pak dojít k prasknutí svrchní pohledové desky (platí pro plast). Prohnutí výplně nemůže být uznáno jako reklamace, pokud prohnutí výplně nebude ovlivňovat funkčnost výrobku (oken, dveří).
- e) Poškození výplně vlivem nadměrného tepelného namáhání:  
Výplně musí být nainstalovány v dostatečné vzdálenosti od topných zařízení, zářičů tepla a otevřeného ohně. Poškození způsobené tímto způsobem je důvodem k odmítnutí reklamace.
- f) Poškození výplně vlivem mechanického poškození povrchů výplně:  
Jedná se zejména o poškození předměty s ostrými hranami, poškození způsobené při neodborné údržbě a čištění za pomoci mechanických pomůcek nebo za pomoci prostředků abrazivního čištění nebo prostředků obsahujících abrazivní částice, které narušují vzhled a celistvost povrchu výplně. Stejná ustanovení platí i pro vitrážová prosklení u ornamentních výplně. Poškození způsobené tímto způsobem je důvodem k odmítnutí reklamace.
- g) Poškození povrchů výplně a prosklení chemikáliemi:  
Při čištění výplně nepoužívejte čisticí přípravky obsahující alkohol, líh, rozpouštědla, chemikálie ani žádné jiné agresivní čisticí prostředky. Omezení použití jednotlivých typů přípravků je vyznačeno na jejich obalu. Rovněž nepoužívejte tyto prostředky na vitrážová prosklení u ornamentních výplně. Poškození způsobené tímto způsobem je důvodem k odmítnutí reklamace.
- h) Ochranná fólie plastových výplně. Pro její odstranění platí ustanovení uvedená odstavci 7.1. písm. f).

## 7.6. Žaluzie a rolety

- (1) Za reklamovatelné vady žaluzií nemohou být uznány vady související s poškozením a následnou špatnou funkcí vzniklé v důsledku neodborné montáže, kterou neprovedl pracovník pověřený společností OKNOTHERM.
- (2) Za reklamovatelné vady se nepovažují vady způsobené vadným používáním a používáním za působení nepřiměřené síly, mechanické opotřebení jednotlivých pásků žaluzie a běžné opotřebení výrobku.
- (3) Šikmý chod žaluzií nemůže být důvodem k uznání reklamace v případě, pokud na vodících páscích není rozdíl délek větší než 5 mm.
- (4) Mechanická poškození vzniklá po předání díla nebo jeho části nebo po předání výrobků nelze uplatnit jako reklamaci, pokud nejsou uvedena v zápisu o předání a převzetí díla nebo na dodacím listu.

### 7.7. Vnitřní a vnější parapety

- (1) Reklamovatelnými vadami mohou být výhradně zjevné vady takového charakteru, jež brání plnohodnotnému užívání parapetů a znehodnocují jejich vizuální stav. Posouzení oprávněnosti reklamované vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení vizuálního stavu) je dáno dle následujících kritérií:
  - a) Mechanické poškození a vizuální vady – optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 3,0 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou nepřijatelné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat).
  - b) Různorodá povrchová poškození – poškození vnitřních i vnějších parapetů a vady (např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého či objektivně nedefinovatelného důvodu vzniku) nejsou reklamovatelné, pokud je jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 3 ks na jednom parapetu.
- (2) Vnitřní dřevěné parapety se dodávají z napojovaného profilu, pokud není ve Smlouvě výslovně uvedeno, že vnitřní parapety budou dodány z nenapojovaného profilu (viz. tento článek odst. 3).
- (3) Nenapojované dřevěné parapety jsou lze dodat pouze do délky 1,5 m, maximální šířky (hloubky) 150 mm a tl. 25 mm. Parapety nad jakýkoliv rozměr výše uvedený lze dodat pouze z napojovaného profilu.
- (4) Mechanická poškození vzniklá po předání díla nebo jeho části nebo po předání výrobků nelze uplatnit jako reklamaci, pokud nejsou uvedena v zápisu o předání a převzetí díla nebo na dodacím listu.

### 7.8. Síť proti hmyzu

- (1) Jako oprávněné reklamace u sítí proti hmyzu nemohou být uznány vady související s vadným používáním a to:
  - a) běžná opotřebení výrobku (sedření laku, prohnutí, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků a podobně)
  - b) vady způsobené použitím k jiným účelům a na profil okna neodpovídající profilu okenní sítě
  - c) vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné nebo neodborné instalace

### 7.9. Stavební a montážní práce

- (1) Za oprávněné reklamace stavebních a montážních prací dodaných společností OKNOTHERM dle řádně uzavřené Smlouvy a přímo souvisejících s dodávkou díla nelze uznat takové vady, které se projeví až v rámci dokončení stavby, její modernizace nebo rekonstrukce jako celku (špatné osazení v návaznosti na zateplení, úpravy a opravy venkovních i vnitřních omítek a jakékoli jiné úpravy exteriéru nebo interiéru stavby, dále vady realizovaných prací vznikající po řádném předání díla z důvodu chybně vypočtené statiky stavby či eventuálních pohybů jejího podloží a podobně).

Společnost OKNOTHERM neodpovídá za vady plynoucí ze stavební připravenosti stavebního otvoru, kterou provedl stavebník. Požadavky na stavební otvor jsou uvedeny v normě ČSN 746077. Za správnost provedení stavebního otvoru plně odpovídá stavebník, resp. objednatel (ve vztahu ke společnosti Oknotherm). To znamená, že vlastní montáž je provedena do stavebního otvoru, který určil stavebník / objednatel bez ohledu, zda stavební otvor splňuje požadavky uvedené v normě ČSN 746077. Stavebník / objednatel je povinen připravit stavební otvor pro montáž otvorových výplní tak, aby umožňoval zajištění všech funkčních vlastností připojovací spáry, tj. tolerance stavebního otvoru se řídí požadavky, které jsou uvedeny v normě ČSN 746077, a zároveň umožnil provést kotvení otvorové výplně dle požadavku stavebníka / objednatele, tj. stavebník /objednatel plně zodpovídá za rozměry a kvalitu ostění, nadpraží, parapetu a stavební připravenost (vlhkost stavební konstrukce; soudržnost povrchu; zarovnání zámku cihel; zarovnání nerovností ostění, nadpraží, parapetu; zarovnané / zahlazené maltové spáry spojující cihly; plochy stavebního otvoru umožňují provedení požadovaného kotvení otvorové výplně; apod.) Dále je stavebník povinen zajistit, aby plochy stavebních otvorů byly čisté, suché, nosné, rovné, nezvlhčené, pevné, bez trhlin a bez materiálů snižující přilnavost materiálů.
- (2) Provádí-li stavební a montážní práce jiný dodavatel než společnost OKNOTHERM, nebo jí pověřená montážní firma a tyto práce nejsou předmětem řádně uzavřené Smlouvy mezi společností OKNOTHERM a Zákazníkem, nelze jako oprávněnou reklamaci uznat žádné vady takto realizovaných prací.

- (3) Při montáži otvorových výplní společnosti OKNOTHERM musí být při montáži dodrženy požadavky Montážního návodu, a to i v případě montáže Zákazníkem nebo podnikatelem zajištěnou Zákazníkem. Nesplnění požadavků na montáž otvorových výplní je důvodem k odmítnutí/zamítnutí reklamace na výrobky, jejich montáží mohlo dojít k jejich poškození.
- (4) Mechanická poškození vzniklá po předání díla nebo jeho části nebo po předání výrobků nelze uplatnit jako reklamaci, pokud nejsou uvedena v zápisu o předání a převzetí díla nebo na dodacím listu.

## 8. OSTATNÍ USTANOVENÍ

- (1) Výrobce deklaruje technické vlastnosti otvorových výplní uvedené na CE štítku daného výrobku při standardních klimatických podmínkách.
- (2) Za standardní klimatické podmínky se uvažuje teplota prostředí od -10°C do +30°C a relativní vlhkost vzduchu do 60 %, zabudované otvorové výplně jsou použity v objektech do výšky 100 m a situované do nadmořské výšky 1200 m n. m v mírném podnebném pásmu a síly větru o rychlosti do 49 km/h.
- (3) Při nestandardních podmínkách může dojít vlivem tepelné roztažnosti použitého materiálu (rám, křídlo) ke vzniku zvýšené netěsnosti (smrštění) nebo dotyku jednotlivých částí otvorové výplně (roztažení). Tento fyzikální jev lze odstranit seřízením otvorové výplně do doby navrácení standardních podmínek, a tudíž nelze jej uplatňovat jako reklamaci.
- (4) Vchodové dveře je nutno zamykat (otočením klíče do pozice zamknuto, nikoliv pouze zaskočením střelky), jinak může dojít k prohnutí křídla vchodových dveří, a tudíž nelze prohnutí křídla uplatňovat jako reklamaci.
- (5) Použití otvorových výplní je do obytných, občanských a průmyslových objektů, vyjma průmyslových objektů s chemickým prostředím.
- (6) Za nestandardní klimatické podmínky jsou brány podmínky, které jsou mimo definované oblasti uvedené v tomto článku odstavci 2 a 3. Do nestandardních klimatických podmínek patří krupobití. V případě použití výrobků v nestandardních podmínkách je nutno tyto podmínky specifikovat, tak aby vyrobené výrobky společnosti OKNOTHERM a jejich montáž odpovídala specifikovanému prostředí.
- (7) Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v tomto Reklamačním řádu, se přihlíží k výrobním standardům v oboru výroby otvorových výplní, a ke všeobecnému stavu techniky.
- (8) Společnost OKNOTHERM neuznává žádné reklamace a vady, pokud podmínky pro použití výrobku nevyhovují technickým normám ČSN, resp. všeobecným montážním podmínkám, které jsou uznány pro použití daného druhu zboží.
- (9) Společnost OKNOTHERM upozorňuje Zákazníka, že společnost OKNOTHERM neručí za zajištění požadované výměny vzduchu v prostorách, ve kterých bude umístěn výrobek společnosti OKNOTHERM.
- (10) Výrobek, na který je uplatňována reklamace, musí být čistý (zbavený nečistot na vnitřním i vnějším povrchu). V případě, že reklamovaný výrobek nebude pro potřeby posouzení čistý, nebude reklamace posouzena a zákazníkovi budou vyúčtovány náklady spojené s marným posouzením (např. cestovní náklady, hodinová sazba pracovníka – 400 Kč/hod.).
- (11) V rámci způsobu odstranění reklamace si výrobce vyhrazuje právo provést úpravu konstrukčního řešení otvorové výplně bez souhlasu zákazníka při zachování funkčních požadavků na výrobek. Úpravou konstrukčního řešení může dojít k vizuální změně otvorové výplně (např. změna členění okna/dveří, změnou hloubky/výšky profilu, změnou šířky/výšky křídla okna/dveří – zmenšení/zvětšení světlosti okna/dveří, dodatečnou instalaci výztužných profilů – na vnitřní nebo vnější povrch či do zasklívací drážky).
- (12) Veškerá poškození vzniklá po předání díla nebo jeho části nebo po předání výrobků nelze uplatnit jako reklamaci, pokud nejsou uvedena v zápisu o předání a převzetí díla nebo na dodacím listu.

**Poznámka:** Mírný podnebný pás neboli mírné šířky jsou oblasti s mírným podnebím. Mírné šířky leží mezi oblastmi se subtropickým podnebím a oblastmi se subpolárním podnebím. Na severní polokouli leží mírné šířky mezi 40° a 60° severním zeměpisné šířky, v Evropě sahá mírné podnebí až k polárnímu kruhu. Na jižní polokouli leží mírné šířky mezi 40° a 50° jižní zeměpisné šířky.