



REKLAMAČNÝ PORIADOK

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti Adler PLUS, s.r.o.

Paulínska 20, 917 01 TRNAVA, IČO: 50199838 DIČ: 2120215240 IČ DPH: SK2120215240

1 ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Každé uplatňovanie práv a zodpovednosti za vady výrobkov a ich montáže, ktoré boli dodané spoločnosťou Adler PLUS s.r.o. (ďalej v reklamačnom poriadku ako „zhotoviteľ“) sa riadi a je v súlade s príslušnými ustanoveniami občianskeho a obchodného zákona a inými právnymi predpismi, ďalej smernicami pre posudzovanie kvality jednotlivých materiálov použitých pri výrobe okien a doplnkov dodaných spolu s oknami.
2. Pre posúdenie toho, ktorý z uvedených právnych predpisov je nutné na priebeh reklamačného procesu aplikovať, je vždy rozhodujúci typ účastníkov obchodného prípadu. Ak je účastníkom obchodného prípadu spotrebiteľ, reklamačné konanie sa riadi Občianskym zákonníkom a Zákonom o ochrane spotrebiteľa. Ak nie je účastníkom obchodného prípadu spotrebiteľ, reklamačné konanie sa riadi Obchodným zákonníkom.
3. Aktuálne znenie tohto reklamačného poriadku je zverejnené na internetových stránkach zhotoviteľa (www.adlerplus.sk) a zároveň je k dispozícii v tlačenej forme v sídle zhotoviteľa.
4. Zverejnenie reklamačného poriadku na webovom sídle spoločnosti a na prístupnom mieste v sídle spoločnosti, považujú zmluvné strany za oboznámenie sa s aktuálne platným reklamačným poriadkom.
5. Odberateľ súhlasí a je uzrozumený s reklamačným poriadkom, s ktorým bol oboznámený pred uzatvorením zmluvy, prípadne pred zaslaním objednávky. Za vyjadrenie súhlasu s reklamačným poriadkom sa považuje uzatvorenie Zmluvy o dielo, zaslanie objednávky, alebo podpísanie Zmluvy o spolupráci.
6. Výklad niektorých použitých pojmov:
 - 6.1. odberateľ – objednávateľ výrobku, tovaru alebo služby u spoločnosti Adler PLUS s.r.o.,
 - 6.2. spotrebiteľ - fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci svojej podnikateľskej, obchodnej alebo profesijnej činnosti
 - 6.3. reklamácia - uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku/tovaru/služby,
 - 6.4. vybavenie reklamácie - ukončenie reklamačného konania je možné v týmto spôsobom: –
 - opravou výrobku, tovaru alebo služby;
 - výmenou výrobku alebo tovaru;
 - vrátením kúpnej ceny za výrobok, tovar alebo službu v prípade, že nie je možná oprava výrobku, tovaru alebo služby a odberateľ umožnil späť vzatie výrobku alebo tovaru;
 - vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, tovaru alebo služby;
 - písomnou výzvou na prevzatie opravy výrobku, tovaru alebo služby v mieste zabudovania výrobku alebo tovaru do nehnuteľnosti, ak sa odberateľ napriek výzve na prevzatie nedostavil;
 - ak nehnuteľnosť napriek výzve nebola sprístupnená;
 - odôvodneným zamietnutím reklamácie,
 - 6.5. dielo – pevné zabudovanie výrobku alebo tovaru do nehnuteľnosti realizované spoločnosťou Adler PLUS s.r.o. pre odberateľa,
 - 6.6. výrobok - výrobok vyrobený spoločnosťou Adler PLUS s.r.o.
 - 6.7. tovar - výrobok vyrobený iným subjektom ako Adler PLUS s.r.o.
 - 6.8. bežná kvalita - taká kvalita, ktorá zabezpečuje zachovanie všetkých podstatných vlastností a parametrov stavebného výrobku,

- 6.8 stavebný výrobok - každý výrobok alebo tovar, ktorý je vyrobený a uvedený na trh na trvalé zabudovanie v stavbách a ktorého parametre vplyvajú na parametre stavieb, pokiaľ ide o základné požiadavky na stavby;
- 6.9 podstatné vlastnosti stavebného výrobku - sú tie vlastnosti stavebného výrobku, ktoré súvisia so základnými požiadavkami na stavby;
- 6.10. parametre stavebného výrobku - sú parametre týkajúce sa relevantných podstatných vlastností vyjadrené úrovňou, triedou alebo opisom
- 6.11. úroveň - je výsledok posúdenia parametra podstatných vlastností stavebného výrobku vyjadrený číselne;
- 6.12. trieda - je rozsah úrovní parametrov stavebného výrobku ohraničený minimálnou a maximálnou hodnotou;
- 6.13. vada - je taká vlastnosť stavebného výrobku, ktorá vylučuje dosiahnutie bežnej kvality stavebného výrobku
- 6.14. zjavná vada - vada, ktorú možno zistiť na základe vizuálnej a funkčnej kontroly stavebného výrobku a dokladov, napr.: rozdiely vyplývajúce z potvrdenej a dodanej technickej špecifikácie stavebného výrobku alebo služby o iné parametre ako sklá, kľučky, a podobne. Viditeľné poškodenia, napr. škrabance a praskliny, chýbajúce príslušenstvo, napr. kľučky, krytky, spojovacie a rozširovacie profily, a podobne.
- 6.15. skrytá vada - vada, ktorú nie je možné zistiť vizuálnou ani funkčnou kontrolou stavebného výrobku alebo služby, alebo vada ktorá vznikla v priebehu riadneho užívania stavebného výrobku pri jeho riadnej údržbe a spôsobuje obmedzenú funkčnosť alebo úplnú nefunkčnosť stavebného výrobku, napr. nefunkčný zámok dverí, mechanická vada na kovaní, zarosenie izolačného skla v dutine medzi sklami, odliepanie sa fólie z profilov, ap..
- 6.16. prevzatie výrobku - výrobok považuje zhotoviteľ za prevzatý:
- podpisom Dodacieho / Expedičného listu oprávnenou osobou odberateľa
 - podpisom Preberacieho protokolu oprávnenou osobou odberateľa
 - podpisom Protokolu o odovzdaní a prevzatí diela oprávnenou osobou odberateľa
7. Ak neposkytne Objednávateľ Zhotoviteľovi potrebou súčinnosť pri odovzdaní a prevzatí diela (riadne vyplnení odovzdávací protokol), Zhotoviteľ nezodpovedá za akékoľvek vady dodaného tovaru vzniknuté potom, čo bolo zmluvné plnenie poskytnuté v súlade so zmluvou o dielo k riadnemu odovzdaniu zákazníkovi a zákazník bol na prebratie vyzvaný.

2 PODMIENKY PRE UPLATNENIE REKLAMÁCIE

1. Zhotoviteľ prijíma reklamácie písomne (rozumie sa listinná alebo emailov forma ktorá je v predmete označená ako REKLAMÁCIA).
2. V reklamácii musí byť zreteľne uvedené číslo zmluvy (faktúry), ktorej sa reklamácia týka a presný popis reklamovanej vady. Reklamácia musí byť vecná, aby sa z nej dalo jednoznačne určiť o akú závalu sa jedná a na ktorom prvku z danej zmluvy (faktúry).
3. K reklamácii je potrebné predložiť doklad o riadnom zaplatení kúpnej ceny, resp. ceny diel.
4. Tretia osoba môže uplatniť reklamáciu iba vtedy, ak bola na to odberateľom splnomocnená, alebo ak bolo zhotoviteľovi preukázané postúpenie práv zo zodpovednosti za vady diela z odberateľa na túto tretiu osobu.
5. Zhotoviteľ sa zaväzuje odstrániť každú riadne reklamovanú a uznanú vadu najneskôr do 30 dní od dňa uplatnenia reklamácie, ak nebude so zákazníkom dohodnutá doba dlhšia. Dlhšia doba je nevyhnutná napr. pre odstránenie reklamovaných poškodených profilov (rámov a krídiel), kovaní alebo izolačný dvojskiel a trojskiel a rovnako pre kompletnú výmenu celého reklamovaného prvku. Dohoda o dlhšej lehote k odstráneniu reklamovanej vady bude podľa možností obsiahnutá v reklamačnom protokole, poprípade môže vyplývať z iných písomností týkajúcich sa jednotlivého obchodného prípadu.
6. O každej reklamacii je spísaný reklamačný protokol, ktorý podpisuje pracovník zhotoviteľa a odberateľ alebo jeho splnomocnený zástupca.
7. Ak je odberateľom podnikateľ a predmet diela zhotoviteľa súvisí s jeho podnikateľskou činnosťou a ak bude zistené, že tvrdená vada nie je vadou reklamovateľnou, je zhotoviteľ oprávnený požiadať všetky vynaložené náklady spojené s vybavovaním neoprávnenej reklamácie (najmä

náklady na vyhotovenie eventuálnych znaleckých posudkov, poštovné, správne a súdne poplatky a pod.).

3 ZÁRUČNÁ DOBA

1. Záručné doby na výrobky, tovar a služby sú stanovené nasledovne:

- 1.1. 60 mesiacov na mechanické vlastnosti profilov:
 - priehyb viac ako 1mm/1m
 - pevnosť, tvrdosť, únosnosť
 - zjavná strata, zmena farebnosti, či estetiky povrch.úpravy oproti dodanému stavu
- 1.2. 36 mesiacov na mechanické vlastnosti kovania (pri riadnom zaobchádzaní a pravidelnej ročnej údržbe spísanej na webových stránkach zhotoviteľa)
- 1.3. 36 mesiacov na dverné výplne GAVApplast alebo PERITO
- 1.4. 24 mesiacov na izolačné sklá
- 1.5. 24 mesiacov na príslušenstvo dodávané ku výrobkom (napr. tieniaca technika, parapety, siete proti hmyzu, atď...)
- 1.6. 24 mesiacov na montážne a stavebné práce
- 1.7. 24 mesiacov na ostatné nevymenované výrobky, tovar a služby (majú záručnú dobu v rozsahuobecne platných právnych predpisov)

2. Jednotlivé záručné doby uvedené vyššie vychádzajú zo záručnej doby výrobcov jednotlivých materiálov.

3. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia výrobku, tovaru alebo práce, t.j. dňom podpísania dodacieho / expedičného listu alebo preberacieho protokolu.

4. Záručná doba končí posledným dňom zjednanej lehoty v 23:59 hod. Reklamácia prvkov musí byť oznámená najneskôr v posledný deň zjednanej záručnej doby.

4 VADY VYLÚČENÉ Z MOŽNOSTI UPLATNENIA REKLAMÁCIE

1. Z možnosti uplatnenia reklamácie sú výslovne vylúčené vady, ktoré vznikli:

- 1.1. mechanickým poškodením, neodborným nastavením, nesprávnou údržbou, nevhodným užívaním stavebného výrobku, nevhodnou manipuláciou, nedodrzaním návodu na obsluhu a údržbu, ktoré boli zapríčinené odberateľom alebo treťou osobou,
- 1.2. užívaním diela v podmienkach, ktoré môžu navodiť fyzickú či chemickú nerovnováhu v nadväznosti na vlastnosti stavby ako celku (napr. vady projektu, alebo materiálov použitých pri stavbe) a v závislosti na špecifických miestnych podmienkach (napr. zvýšená vlhkosť, prašnosť, emisie, oplechovanie medeným plechom v blízkosti výplní otvorov, častice zinku, látky vyplavené z eternitových fasád, parapetov a podobne),
- 1.3. poškodením, spôsobeným vplyvom porúch stavebnej konštrukcie (prídavné statické zaťaženie zabudovaných výplní otvorov zo strany stavby, vlastnou váhou okolitých stavebných konštrukcií, sadanie stavby, nestabilita nadokenných prekladov, drevenej obvodovej konštrukcie a pod.),
- 1.4. vyššou mocou (hlavne požiar, krupobitie, záplavy, zemetrasenie a podobne).

2. Z možnosti uplatnenia reklamácie sú taktiež výslovne vylúčené vady výrobkov alebo tovaru, pokiaľ bol s nimi odberateľ oboznámený a bola mu poskytnutá zľava z titulu týchto vád. Obdobne to platí aj pre uplatnenie reklamácie na vady stavebných a montážnych prác.

3. Z možnosti uplatnenia reklamácie sú taktiež výslovne vylúčené vady výrobkov alebo tovaru, pri špecifikácii ktorých, bol odberateľ písomne upozornený na nevyhovujúce technické alebo rozmerové riešenie formulkou „bez záruky“ v cenovej ponuke, resp. v potvrdení objednávky a napriek tomu odberateľ na takomto riešení trval, tzn. že tieto výrobky objednal.

4. Z možnosti reklamácie sú vylúčené aj nezrovnalosti pri zameraní, ktoré zákazník zistil až po realizácii výrobkov, pričom ich odsúhlasil v Zmluve o dielo, kde boli zjavne uvedené. (rozmery, typy skiel, otváravosti, druhy doplnkov, atď..)

5 ZÁSADY POSUDZOVANIA REKLAMÁCIÍ

1. **VLASTNOSTI VÝPLNÍ OTVOROV** (plastové, hliníkové okná a dvere)

Výrobky spoločnosti Adler PLUS s.r.o. sú charakterizované základnými mandátovými vlastnosťami podľa normy STN EN 14351-1 + A1:2010:

- odolnosť proti zaťaženiu vetrom podľa EN 12210:2001
- vodotesnosť podľa EN 12208:2001
- prievzdušnosť podľa EN 12207:2001
- súčiniteľ prechodu tepla podľa EN ISO 10077-1:2009
- celková priepustnosť solárnej energie (solárny faktor g) podľa EN 410
- svetelná priepustnosť podľa EN 410
- zvuková izolácia podľa EN ISO 140-3 a EN ISO 717-1

Záväznými hodnotami pre účel tohto dokumentu sú vlastnosti výrobkov z Vyhlásenie o parametroch výrobku výrobcom. Podklady (dokumenty) môžu byť predložené v slovenskom, českom, nemeckom, či anglickom jazyku. V prípade reklamácie deklarovanej mandátovej vlastnosti výrobku, je preukazné bremeno na strane odberateľa. V prípade, že preukazovanie zo strany odberateľa potvrdí oprávnenosť reklamácie mandátovej vlastnosti, náklady na preukazovanie je zhotoviteľ odberateľovi povinný uhradiť.

2. **PLASTOVÉ A HLINÍKOVÉ PROFILY** (rámy a krídla)

Reklamovateľnými vadami sú výhradne vady, ktoré bránia plnohodnotnému využívaniu stavebného výrobku a zhoršujú jeho mandátové alebo estetické vlastnosti. Posúdenie oprávnenosti reklamovanej vady vychádza z nasledujúcich zásad:

- 2.1. Optické vady sú posudzované zo vzdialenosti min. 3 m na interiérovom a min. 5 m exteriérovom povrchu od pozorovaného povrchu pod uhlom pozorovania, ktorý zodpovedá všeobecnému používaniu, či pohľadu na konštrukciu. Posudzuje sa pri difúznom dennom svetle (napr. pri zamračenej oblohe) bez priameho protisvetla (napr. priame slnečné žiarenie). Osvetlenie pri posudzovaní vady z interiéru, musí zodpovedať štandardnému osvetleniu miestnosti pri jej bežnom užívaní. Vady, ktoré pri posúdení za týchto podmienok nebudú viditeľné, nie sú reklamovateľné (všeobecne platí, že vady akéhokoľvek charakteru s veľkosťou menšou než 1 mm sú prípustné, lebo ich spravidla nie je možné voľným okom rozoznať). Táto metódika posudzovania vizuálnych vád je v súlade s technickou normou združenia SLOVENERGOokno – „Posudzovanie kvality vyhotovenia výplní stavebných otvorov a konštrukcií“.
- 2.2. Bodové a plošné poškodenia povrchu rámu alebo krídel, farebné zmeny alebo povrchové nerovnosti rôzneho druhu a dôvodu vzniku sú prípustné, pokiaľ nebudú viditeľné pri posúdení podľa podmienok z bodu 2.1. vyššie.
- 2.3. Škrabance a vrypy sú rovnako prípustné, avšak len v prípade, že súčet ich dĺžok na jednom plastovom prvku je menej ako 90 mm a za predpokladu, že nebudú viditeľné pri posúdení podľa podmienok z bodu 2.1. vyššie.
- 2.4. Pri posudzovaní priehybu profilov, pred i po zabudovaní, sa vychádza z noriem STN 73 3134 a STN 74 6210. Odchýlka krídla a/alebo rámu od priamosti nesmie byť väčšia ako 1mm na 1m ktorejkoľvek dĺžky vlysu. Priehyb vlysov rámov a/alebo krídel okien a dverí sa meria oceľovým pravítkom dĺžky 1 meter. Odchýlka od priamosti nesmie ovplyvniť vyhlásené vlastnosti výrobku.
- 2.5. Pri ohýbaní plastových a hliníkových profilov môže v technologickom procese ohýbania dôjsť k miernym deformáciám pohľadových plôch profilov, tieto deformácie však nie sú dôvodom k reklamácii.
- 2.6. Nenalaminovanie, resp. nedolakovanie izolačných mostíkov a iných nepohľadových plôch profilov v uzavretom stave krídel, nemožno považovať za reklamovateľnú vadu.
- 2.7. Nerovnosti medzi zasklievacími lištami v rozmedzí menšom ako 0,5 mm nemožno považovať za reklamovateľnú vadu.
- 2.8. Medzery medzi krycími lištami na fasádnych prvkoch medzi sebou, alebo na styku vodorovnej so zvislou lištou, nemožno považovať za reklamovateľnú vadu. Jedná sa o predpísané konštrukčné riešenie pre oddielovanie hliníkových profilov.
- 2.9. Farby ako RAL 9006 a RAL 9007 a mnohé iné sú vyrábané a dodávané v rôznych farebných odtieňoch (mutáciách). Preto v prípade rôznych dodávateľov komponentov na výrobok, nie je možné zabezpečiť identické odtiene týchto farieb pre okenné profily, vodiace profily pre rolety, či žalúzie, siete proti hmyzu, dverné kovanie, alebo vonkajšie parapetné dosky. Rozdielne pododtiene tej istej RAL-farby nemožno preto na tomto tovare/výrobkoch uplatniť ako reklamáciu.

- 2.10. Medzi farebnou RAL - vzorkovnicou natlačenou na papieri a farbou na hliníkovom profile, či plechu môže existovať technicky nevyhnutný farebný rozdiel. Takýto rozdiel však nie je uplatniteľný ako reklamácia.
- 2.11. Ochrannú pásku z výrobkov je nevyhnutné odstrániť najneskôr do 3 mesiacov po namontovaní výplní. Vplyvom poveternostných podmienok mení ochranná páska svoje vlastnosti, v dôsledku čoho sa dá odstrániť z profilov len veľmi ťažko, alebo vôbec. Táto vada nie je reklamovateľná.

3. DVERE A DVEROVÉ VÝPLNE

- 3.1. Tesnosť dverí sa posudzuje výhradne v uzamknutom stave, kedy je krídlo riadne pritiahnuté k rámu všetkými uzatváracími bodmi. Netesnosť dverí v uzatvorenom, ale neuzamknutom stave sa preto nepovažuje za vadu.
- 3.2. Prehnutie dverného krídla nie je možné reklamovať v prípade, ak dverná výplň, resp. zasklenie nie je súčasťou dodávky spoločnosti Adler PLUS s.r.o..

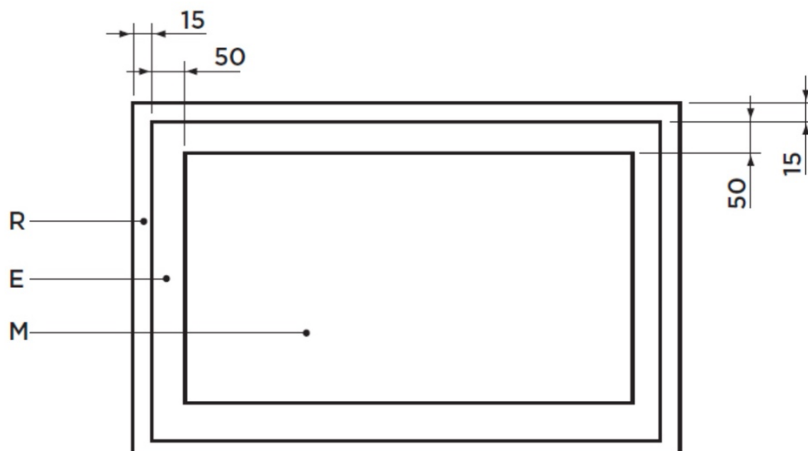
4. SKLENÉ VÝPLNE

POSUDZOVANIE KVALITY SKLA

- 4.1. Pri posudzovaní vizuálnej kvality zasklenia sa vychádza z európskej normy EN 1279. Európskanorma EN 1279 je hlavným radiacim dokumentom, ktorý stanovuje povinné požiadavky a kritériá pre vizuálnu kontrolu izolačných skiel. Na tieto kritériá sa odvolávajú európske normy, ako napríklad EN 572-2 Ploché plavené sklo (float) / EN 1096-1 sklo s povlakom / EN 12150 – Tepelne tvrdené bezpečnostné sklo / EN 12543 Vrstvené sklo a vrstvené bezpečnostné sklo.
- 4.2. Na sklo je nutné pozerieť sa vždy vo vertikálnej polohe a v pravom uhle (90°). Vzdialenosť pozorovateľa od kontrolovaného skla je 3m. Vizuálne posúdenie je vykonávané v podmienkach difúzneho denného svetla (napr. zatiahnutej oblohy), bez priameho slnečného žiarenia alebo umelého osvetlenia. Počas vizuálnej kontroly je potrebné pozerieť sa cez sklo nie na jeho povrch. Každá chyba skla by mala byť odhalená v priebehu 60 sekúnd. Ak nie je chyba viditeľná pri pohľade cez sklo z určenej vzdialenosti alebo je chyba neobjavená počas 60 sekúnd, má sa za to, že chyba nie je viditeľná alebo nepredstavuje pre užívateľov rušivý element. Nie všetky viditeľné chyby skla vyžadujú jeho výmenu. Pri vykonávaní vizuálnej kontroly sa nemôžu používať žiadne zväčšovacie prostriedky alebo zdroje silného svetla (napr. halogénové lampy či reflektory). Všetky chyby by mali byť rýchlo a ľahko viditeľné zo vzdialenosti najmenej 3 m od skla. Po objavení chyby je potrebné pomocou správneho meradla (pravítka/zvinovací meter) túto chybu odmerať a následne nameranú hodnotu porovnať s údajmi uvedenými v tabuľke nižšie.

PRÍPUSTNÉ CHYBY SKLA V STAVEBNÍCTVE

- 4.3. Bodové chyby - Medzi tieto chyby patria vzduchové bubliny (dutinky plynov), kamienky, zrnká nečistôt a materiálov. Vykonáva sa vždy hodnotenie týchto chýb s cieľom určiť ich množstvo a veľkosť. Prípustné limity sú uvedené v tabuľkách 1 a 2.



Obrázok 1. pohľadové zóny: R – zóna o šírke 15mm obvykle krytá rámom alebo zodpovedajúcim tesnením okraja pri bezrámovom zasklení; E – zóna pozdĺž okraja viditeľnej oblasti o šírke 50mm; M – hlavná pohľadová zóna

Zóna	Veľkosť chýb (Ø v mm)	Plocha tabule S (m ²)			
		S ≤ 1	1 < S ≤ 2	2 < S ≤ 3	3 < S
R	Všetky veľkosti	Bez obmedzenia			
E	Ø ≤ 1	Prípustné, pokiaľ ich je menej ako 3 na akejkoľvek ploche o Ø ≤ 200 mm			
	1 < Ø ≤ 3	4	1 na meter obvodu		
	Ø > 3	Neprípustné			
M	Ø ≤ 1	Prípustné, pokiaľ ich je menej ako 3 na akejkoľvek ploche o Ø ≤ 200 mm			
	1 < Ø ≤ 2	2	3	5	5+2/m ²
	Ø > 2	Neprípustné			

Tabuľka 1. Prípustný počet bodových chýb

Zóna	Rozmery druhy ($\varnothing$ v mm)	Plocha tabule S (m^2)	
		$S \leq 1$	$3 < S$
R	Všetky veľkosti	Bez obmedzenia	
E	Body o $\varnothing \leq 1$	Bez obmedzenia	
	Body $1 < \varnothing \leq 3$	4	1 na meter obvodu
	Fľaky o $\varnothing \leq 17$	1	
	Body $\varnothing > 3$ a fľaky $\varnothing > 17$	1	
M	Body o $\varnothing \leq 1$	Max. 3 na každej ploche o $\varnothing \leq 200$ mm	
	Body $1 < \varnothing \leq 3$	Max. 2 na každej ploche o $\varnothing \leq 200$ mm	
	Body $\varnothing > 3$ a fľaky $\varnothing > 17$	Neprípustné	

Tabuľka 2. Prípustný počet bodových nečistôt a fľakov

- 4.4. Chyby menšie ako 0,5 mm nie sú brané do úvahy a ďalej riešené/klasifikované v rámci vizuálneho posúdenia izolačného skla.
- 4.5. Počas vizuálneho posúdenia izolačného skla sa prípadné znečistenia v priestore medzi sklami považujú za bodové/lineárne chyby.
- 4.6. Ostatné zvyšky z výrobného procesu sa považujú za bodové/lineárne chyby.
- 4.7. Chyby na vonkajšom povrchu skla, ktoré mohli vzniknúť až po zabudovaní, nemôžu byť reklamované v rámci záruky.
- 4.8. Tolerancia priamosti dištančného rámika - U izolačných dvojskiel je tolerancia priamosti dištančného rámika 4 mm až do dĺžky 3,5 m a 6 mm pre väčšie dĺžky. Prípustná odchýlka dištančného rámika voči rovnobežnej hrane skla, alebo ďalším dištančným rámikom (napr. v trojsklách) je 3 mm až do dĺžky 2,5 m. Pri väčších formátoch je prípustná odchýlka 6 mm.
- 4.9. Miestny priehyb na povrchu skla – okrem tepelne tvrdeného bezpečnostného skla a tepelne spevneného skla so vzorovaným sklom – nesmie prekročiť 0,3 mm so zreteľom na 300 mm meraný úsek.
- 4.10. Z dôvodu meniacich sa klimatických podmienok môže dôjsť k dočasnému prehnutiu medzisklenných mriežok. Tie sa potom môžu vychýliť zo svojej pôvodnej lineárnej osi. Žiadny z vyššie uvedených prípadov ale nie je vnímaný ako chyba skla. Tieto efekty sú o to intenzívnejšie, čím je sklo väčšie. Keď sa teploty vrátia k normálu, medzisklené mriežky a priečky sa vrátia do svojej pôvodnej pozície.
- 4.11. Viditeľná zmena farebnosti medzisklenných mriežok, alebo priečok je spôsobená použitím skla s povlakom.
- 4.12. Klimatickými vplyvmi (napr. efekt izolačného skla), ako aj pri otrasoch alebo manuálne spôsobenými otrasmi, môže dochádzať pri mriežkach alebo duplexoch ku dočasnému klopavému zvuku (hrkanie mriežky), tento zvuk nie je vadou a nedá sa na neho uplatniť reklamácia.

FYZIKÁLNE JAVY

Z posudzovania kvality sú vylúčené fyzikálne javy, ktorým sa nedá zabrániť a teda sa nepovažujú za chyby izolačných skiel. Vizuálna kvalita a ďalšie vizuálne aspekty izolačných skiel sa uvádzajú v európskej norme EN 1279-1 v prílohách F a G. Vady skla, zapríčinené uvedenými fyzikálnymi javmi, nie je možné uplatniť ako reklamáciu.

- 4.13. Efekt izolačného skla - Izolačné sklo má uzatvorený objem vzduchu/plynu, ktorého stav je určený barometrickým tlakom vzduchu, polohou výrobného podniku a teplotou vzduchu v dobe výroby. Po zabudovaní izolačných skiel v iných nadmorských výškach, pri zmenách teploty, pri klesaní tlaku, vznikajú krátkodobé konkávne alebo konvexné prehnutia jednotlivých tabúl skla a tým i optické skreslenia. V rôznej miere sa môžu

vyskytnúť taktiež viacnásobné zrkadlenia na povrchu. Tieto zrkadliace sa obrazy môžu byť výraznejšie, ak je napr. pozadie zasklenia tmavé alebo keď sú tabule pokovované. Tento jav je fyzikálnou zákonitosťou izolačných jednotiek.

- 4.14. Viacnásobné odrazy - Na povrchu izolačných skiel môže dôjsť k viacnásobnému zrkadleniu. Tieto zrkadlové obrazy sú výraznejšie viditeľné vtedy, keď je napr. pozadie zasklenia tmavé alebo keď sú tabule povlakované. Tento jav je fyzikálna zákonitosť všetkých izolačných skiel.
- 4.15. Anizotropia (Irizácia) - vzniká pri sklách, ktoré prešli tepelným procesom pri výrobe tvrdeného ("kaleného") bezpečnostného skla. Ide o klamlivý optický jav, ktorý vzniká z dôvodov rozdielných napäťových zón v skle, ktoré pri dopade polarizovaných častíc denného svetla spôsobujú dvojitý lom svetelných lúčov. Iba polarizované častice denného svetla zviditeľňujú spektrálne farebné kruhy, pravidelné aj nepravidelné pruhy na skle, motívy mrakov, a pod.
- 4.16. Kondenzácia vlhkosti na vnútorných a vonkajších plochách (rosenie) - Za určitých predpokladov sa môže na vonkajších plochách izolačného skla vyskytovať rosenie. Na výskyt kondenzácie vlhkosti má vplyv mnoho faktorov. Kondenzácia vlhkosti v miestnosti, na tabuli smerujúcej do interiéru je podmienená izolačnými vlastnosťami skla (U_g), vlhkosťou vzduchu v interiéru a vnútornou i vonkajšou teplotou. Kondenzácia je podporovaná obmedzenou cirkuláciou vzduchu (záclonami, žalúziami, atď.). Väčšinou poukazuje na problém stavebného riešenia budovy a nie je chybou zasklenia.
- 4.17. Kondenzácia v medzipriestore izolačného skla - Prítomnosť kondenzácie v dutine poukazuje na to že jednotka nie je vzduchotesná a ide teda o chybu izolačného skla.
- 4.18. Vonkajšia kondenzácia - Ak je vonkajšia vzdušná vlhkosť vysoká a súčasne je teplota vonkajšieho vzduchu vyššia ako teplota povrchu tabule, môže sa u izolačných skiel (trojskiel) s veľmi dobrou tepelnou izoláciou (U_g) krátkodobo vyskytnúť kondenzácia aj na exteriérovej ploche skla. Je dôkazom výborných izolačných vlastností zasklenia a nie je chybou zasklenia.
- 4.19. Prasklina v skle - preťaženie skla za použitia sily z dôvodu nárazu, tepelným napätím, pohybmi konštrukcie rámu alebo prípadne kontaktom s konštrukciou, môže viesť k lomu skla, ktorý nie je záručnou chybou. Pokiaľ by bolo pnutie skla prítomné už pri jeho spracovaní (rezanie, brúsenie), nemohlo by byť jeho spracovanie úspešné.

„SAMOVOL'NÉ" PRASKANIE SKLA

K tomuto javu dochádza z nasledovných príčin:

- 4.20. Pri skladovaní izolačných skiel na priamom slnečnom žiarení. Dochádza tu k vytváraniu zón akumulácie tepelnej energie. Toto teplo spôsobuje nepriaznivé namáhanie skla. Klasické izolačné sklo je schopné preniesť takéto namáhanie len v obmedzenom množstve a preto často dochádza k jeho porušeniu tepelným lomom. Je preto nevyhnutné konštrukcie, ako aj zasklenia skladovať na suchom, krytom mieste, ktoré je chránené pred poveternostnými vplyvmi a priamym slnečným žiarením.
- 4.21. Ak sa pri otvorení výplňovej konštrukcie dostanú dve, alebo viaceré sklá do polohy, keď sú navzájom rovnobežne a vytvoria medzi sebou úzku nevetranú, alebo ťažko vetranú vzduchovú medzeru. Dochádza tu k vytváraniu zón akumulácie tepelnej energie. Toto teplo spôsobuje nepriaznivé namáhanie skla. Klasické izolačné sklo je schopné preniesť takéto namáhanie len v obmedzenom množstve a preto často dochádza k jeho porušeniu tepelným lomom. Medzi takéto výplňové konštrukcie patria zdvižno-posuvné a sklopno-posuvné portály a zhrňovacie dvere. Preto sa v takomto prípade odporúčajú všetky sklá nahradiť sklom tepelne tvrdeným (kaleným).
- 4.22. Ak je vykurovacie teleso vo vzdialenosti menšej ako 300 mm od skla. Sklo môže prasknúť tepelným lomom. Preto sa v takomto prípade odporúčajú všetky sklá nahradiť sklom tepelne tvrdeným (kaleným).
- 4.23. V prípade čiastočného zatienenia plochy skla pri intenzívnom slnečnom žiarení. Sklo môže prasknúť tepelným lomom. Preto sa v takomto prípade odporúčajú všetky sklá nahradiť sklom tepelne tvrdeným (kaleným).
- 4.24. Pri ukladaní rôznych predmetov, ako tepelnej izolácie, nábytku, rastlín, stavebného materiálu a podobne, príliš blízko ku sklu. Dochádza k vytvoreniu ťažko vetranej vzduchovej medzery s obmedzeným odvodom kumulovaného tepla. Sklo môže prasknúť tepelným lomom. Preto sa v takomto prípade odporúčajú všetky sklá nahradiť sklom tepelne tvrdeným (kaleným).
- 4.25. Vplyvom rozdielných atmosférických tlakov medzi miestom výroby a miestom zabudovania skla. Každé zasklenie, ktoré je plánované zabudovať do nadmorskej výšky

vyššej než 900 m nad morom, je potrebné špecifikovať už pri cenovom dopyte a následne aj pri objednávke.

4.26. Samovoľná explózia bezpečnostného kaleného skla ESG. Jedná sa o explóziu skla ESG vplyvom zhluku sulfidu nikelnatého, čo je nekontrolovateľný, náhodný a nepredvídateľný proces, na ktorý nie je možné uplatniť reklamáciu.

4.27. V prípade zle nadimenzovaného izolačného skla pre daný prvok alebo rozmer. Odporúčané zloženia skla je uvedené nižšie.

	trojsklo			šírka rámpika	A	max. dĺžka strany		B	plocha	C	pomer	hmotnosť
	ext	-	int	[mm]	[mm]	[mm]	[mm]	[mm]	[mm]			[kg/m ²]
1.	4	4	4	≥12	1300	2440	2,5	1:6	30			
2.	6	4	4	≥12	1650	3000	4,0	1:7	35			
3.	6	4	6	≥14	2000	3200	-	1:7	40			
4.	6	6	6	≥14	2500	3500	-	1:8	45			

Tabuľka č.3. Doporučené zloženie skiel v závislosti na rozmeroch - DVOJSKLO

	dvojsklo		šírka rámpika	A	max. dĺžka strany		B	plocha	C	pomer	hmotnosť
	ext	int	[mm]	[mm]	[mm]	[mm]	[mm]	[mm]			[kg/m ²]
1.	4	4	≥12	1300	2440	2,5	1:6	20			
2.	6	4	≥12	1650	3000	4,0	1:7	25			
3.	6	6	≥14	2500	3500	-	1:8	30			

Tabuľka č.4. Doporučené zloženie skiel v závislosti na rozmeroch – TROJSKLO

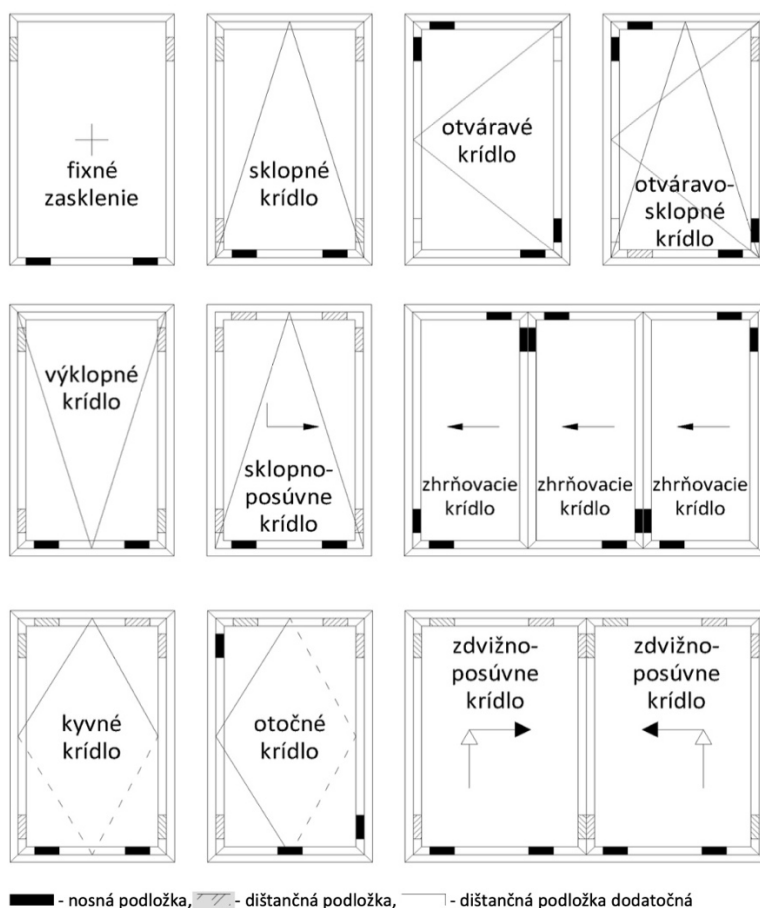
Na žiadne prasknuté a rozbité sklo nebude môcť byť uplatnená reklamácia po dátume jeho prevzatia podpisom Dodacieho/Expedičného listu, alebo Preberacieho protokolu. Výnimku z tohto ustanovenia predstavujú vady izolačných skiel spôsobené nesprávnou prípravou zasklievacej drážky a nesprávnym vypodložením skla, ale len v prípade, ak tieto práce boli súčasťou dodávky spoločnosti Adler PLUS s.r.o..

POŽIADAVKY NA ZASKLIEVANIE

Aby sa predišlo poškodeniu skla, alebo tzv. ovisnutiu krídla, je potrebné dodržiavať nasledovné podmienky:

4.28. Zasklievacia drážka musí byť zbavená všetkých nerovností, ktoré by mohli prísť do styku s izolačným sklom. Musí byť suchá, zbavená prachu a iných nečistôt, ktoré by mohli znížiť priľnavosť tesniacich materiálov, alebo jej úplne zabrániť.

4.29. Izolačné sklá sa ukladajú na zasklievacie mostíky a podložky, ktoré musia byť minimálne o 1 mm na každej strane širšie než hrúbka izolačného skla. Podložky musia byť dostatočne dlhé a hrubé, aby uniesli hmotnosť izolačného skla. Minimálny počet podložiek je 4 kusy na celom krídle. Vypodloženie zabezpečuje vôľu medzi hranou izolačného skla a rámom. Slúži na zamedzenie posuvu izolačného skla v zasklievacej rovine. Ako materiál pre zasklievacie podložky je nutné používať vysokopevnostný, únosný, nenasiakavý plast v hrúbkach 1-6mm. Materiál podložiek musí byť chemicky kompatibilný so silikónom, ktorým sa lepí na krídlo, s tesniacou hmotou okraja izolačného zasklenia, ako aj PVB fóliami, v prípade použitia bezpečnostných lepených skiel.



Obrázok č.2. Vypodloženie skla pri základných typoch výplňových konštrukcií, s rozdelením podložiek - nosná podložka, - dištančná podložka, - dištančná podložka

Ďalšie zásady pre umiestnenie podložiek:

- 4.30. v prípade použitia skrytých prítlačných pántov musia byť podložky oproti každému pántu,
- 4.31. pri posuvných krídlach (sklopno-posuvných i zdvižno-posuvných) musia byť podložky oproti každému pojazdovému vozíku,
- 4.32. v prípade použitia bezpečnostného kovania, musia byť dištančné podložky na krídle v mieste každého bezpečnostného uzáveru.

Vady izolačných skiel spôsobené nesprávnou prípravou zasklievacej drážky a nesprávnym vypodložením skla nebude možné považovať za reklamovateľné v prípade, ak neboli súčasťou dodávky zhotoviteľa.

5. KOVANIE

Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené mechanickým poškodením, neodborným nastavením, nesprávnou údržbou, alebo nevhodnou manipuláciou, nedodržaním návodu na obsluhu a údržbu, zapríčinené odberateľom alebo treťou osobou. Predpokladom zachovania funkčných vlastností kovania je jeho pravidelná údržba a predovšetkým jeho nastavenie (min. 1x ročne). Keďže potreba nastavenia kovania nie je vada, ale súčasťou jeho údržby, nemôže byť predmetom reklamácie.

6. VÝROBNÉ DOPLNKY

Záruka sa rovnako nevzťahuje na farebné prevedenie súčastí výrobkov (úchyty priečnika, krytky štulpu, krytky pantov, úchyt prahu, krytky odtokových drážok a podobné), ktoré sú vždy prispôbované podľa výberu Zhotoviteľa a aktuálneho najlepšieho možného riešenia.

7. LEPENÉ MRIEŽKY NA SKLO

Záruka sa nevzťahuje na medzeru medzi mriežkou lepenou na sklo a vlysom rámu a krídla, ktorá nie je väčšia ako 2mm. Medzera je vytvorená z dôvodu dilatácie (rozťažnosti) nalepovacej lišty počas teplotných zmien. Rovnako ani nepravidelnosť týchto medzier do veľkosti 2mm, nie je vadou.

8. SAMOZATVÁRAČ

Samozatvárač si vyžaduje okrem bežnej údržby aj prestavenie medzi zimným a letným režimom (2x ročne). Keďže potreba nastavenia samozatvárača nie je vada, ale súčasťou jeho údržby, nemôže byť predmetom reklamácie.

9. ŽALÚZIE

Ako reklamovateľné vady žalúzií nebudú uznané následné vady (vo všeobecnosti ide o poškodenie a dysfunkcie vznikajúce v dôsledku zlého použitia):

- A) bežné čiastkové, alebo celkové opotrebenie výrobku,
- B) nedoklápanie pásov,
- C) predranie pásov,
- D) mechanické poškodenie jednotlivých prvkov tvoriacich žalúzie,
- E) pretrhnutá retiazka ovládania,
- F) šikmý chod mimo tolerancií (maximálny rozdiel výšok v mieste pásov je daný hodnotou ± 5 mm).

10. VNÚTORNÉ A VONKAJŠIE PARAPETY

Reklamovateľnými vadami sú výhradne vady zjavné, ktoré bránia plnohodnotnému využívaniu parapetu. Posúdenie oprávnenosti reklamačnej vady vychádza z nasledujúcich zásad:

A) Mechanické poškodenia a optické vady sú posudzované zo vzdialenosti cca 1 m od pozorovaného povrchu pod uhlom pozorovania, ktorý zodpovedá všeobecnému používaniu v miestnosti. Skúša sa pri difúznom dennom svetle (napr. pri zamračenej oblohe) bez priameho protisvetla. Vady, ktoré pri posúdení za týchto podmienok nebudú zjavné, nie sú reklamovateľné (všeobecne platí, že vady akéhokoľvek charakteru s veľkosťou menšou ako 0,5 mm sú prípustné, lebo ich spravidla nie je možné voľným okom rozoznať).

B) Bodové a plošné poškodenia povrchu okenného parapetu a vady, ako napr. škrabance, farebné zmeny alebo povrchové nerovnosti rôzneho druhu a dôvodu vzniku, sú prípustné, pokiaľ ich najväčší rozmer je menší ako 3 mm a ich počet nepresiahne 5 ks na jednom prvku.

11. SIETE PROTI HMYZU

Ako reklamovateľné vady sietej proti hmyzu nebudú uznané vady (vo všeobecnosti ide o poškodenie a dysfunkcie vznikajúce v dôsledku zlého použitia), ktoré vznikli bežným opotrebením výrobku. Ide najmä o zodratie laku, prehnutie sieťoviny, strata funkčnosti upevňovacích kolíkov pri častom odnímaní pevnej siete, zohnutie tesnenia na plastovom alebo hliníkovom okne a podobne.

Ďalej vadami nie sú ani

- Medzery medzi časťou rámu siete a rámom okna, do ktorého je osadená, do veľkosti 2 mm
- Medzera medzi spodnou časťou štulového krídla a sieťou, ktorá vzniká v dôsledku funkčného tvaru uvedeného druhu krídla
- Umiestnenie (najmä výška umiestnenia) madla pri dverových otváracích sieťach
- Rozmer a funkčnosť siete dodanej firmou ADLER Plus s.r.o. na výrobky, ktoré neboli vyrobené firmou ADLER Plus s.r.o.
- Farebnú nezhodnosť jednotlivých výrobkov, ak neboli dodávané v tom istom čase
- Zatiaženie miestnosti v dôsledku montáže okennej alebo dverovej siete rámu siete a rámom okna, do ktorého je osadená, do veľkosti 2 mm

Povrchové poškodenia a optické vady budú posudzované pri dennom svetle zo vzdialenosti 1 meter pod uhlom, ktorý zodpovedá bežnému používaniu výrobku. Všeobecne platí, že vady menšie ako 10mm nie sú z uvedenej vzdialenosti rozpoznateľné a nie je možné ich reklamovať. Na jednom výrobku je prípustných do 5 ks škrabancov, ktoré nepresiahnu 10mm jeden.

12. STAVEBNÉ A MONTÁŽNE PRÁCE

V prípade, že odberateľ kúpi výrobky od spoločnosti Adler PLUS s.r.o. bez montáže, nie sú vady výrobkov vzniknuté nesprávnou montážou reklamovateľné.

Ako reklamáciu nie je možné uznať vady / škody, spôsobené zásahmi, pôsobením odberateľa:

- odstránenie podkladových profilov a kotviacich prvkov,
- odstránenie montážnych nosných a dištančných podložiek spod i po obvode výplňovej konštrukcie pri následných stavebných prácach po ukončení montáže,
- znečistenie konštrukcií maltou, vápnom, omietkami,
- vŕtanie do profilov za účelom prevedenia kábla, alebo upevnenia iných konštrukcií,
- vypodkladanie otvorených okenných, či dverných krídiel hranolmi, tehliami, doskami tak, že dôjde k ich mechanickému poškodeniu,
- poškodenie plochy profilov, alebo skla iskrami karbobrúsky,
- čistenie profilov, resp. skla nevhodnými prostriedkami,

- nezabezpečením otvoreného krídla proti náhlemu a prudkému nárazu na rám konštrukcie, alebo ostenie otvoru.
- zaťažením namontovaných výplní otvorov dodatočnými namáhaniaми zo strany stavby (sadaním stavby, priehybom nadokenných prekladov a prievlakov, krútením, priehybmi a nestabilitou drevenej staveb. konštrukcie, do ktorej sa okná, dvere namontovali a pod.)

13. ZÁRUČNÝ SERVIS

Záručný servis je bezplatné odstraňovanie väd, na ktoré sa vzťahuje záruka v súlade s týmto reklamačným poriadkom. Ak servisný technik pri obhliadke, resp. servisnom zásahu zistí, že ide o vady vylúčené z možnosti uplatnenia reklamácie podľa odseku 4, alebo o vady, ktoré sú v rozpore so zásadami posudzovania reklamácií, ktoré sú uvedené v článku 5, reklamácia bude posúdená ako neoprávnená a bude zamietnutá. Servisný výjazd bude posúdený ako mimozáručný servis a bude fakturovaný podľa aktuálneho sadzovníka servisných prác.

6 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť od 1.1.2021 a platí pre vybavovanie reklamácií podaných odberateľom, pokiaľ nie je stanovené inak (v Zmluve o dielo, v objednávke alebo v Zmluve o spolupráci).
2. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre všetkých zamestnancov spoločnosti Adler PLUS s.r.o., ako aj pre všetkých odberateľov spoločnosti Adler PLUS s.r.o.. Počnúc dňom jeho účinnosti zanikajú všetky predchádzajúce ustanovenia a zvyklosti uplatňované a dodržiavané pri vybavovaní reklamácií, ak nie sú súčasťou riadne uzatvorenej zmluvy medzi odberateľom a spoločnosťou Adler PLUS s.r.o..
3. Tento reklamačný poriadok v znení účinnom k 1.1.2021 bol riadne schválený vedením spoločnosti Adler PLUS s.r.o.
4. Tento reklamačný poriadok platí nezávisle popri všeobecných zmluvných podmienkach Adler PLUS s.r.o., ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o dielo.

V Trnave, 30.12.2020

Konateľ spoločnosti
Mgr. Gajarský Michal