 WINDOW HOLDING a.s.	Window Holding a.s.	Reklamační řád a pokyny pro užívání
	Hlavní 456, 250 89 Lázně Toušeň	Účinnost od: 1.4.2012
	ISO 9001:2001, ISO 14001:2005	1/4

Reklamační řád a pokyny pro užívání výrobků

Vekra Záruka Plus

Reklamační řád

1. Místo a způsob uplatnění reklamace

Podmínkou přijetí reklamace a její vyřízení, v případě uznání její oprávněnosti, je plné uhrazení závazků zákazníka vůči společnosti Window Holding a.s.

Reklamací je nutno podat písemně prokazatelnou formou (doporučeným dopisem, e-mailem) s uvedením: čísla zakázky, čísla položky, podrobným popisem reklamované vady, přesnou adresu a tel. kontakt na koncového zákazníka, kde je reklamované zboží umístěno. Při podání reklamace je rovněž nutné doložit kopii smlouvy o dílo uzavřené se společností Window Holding a.s.

Adresa pro uplatnění reklamace:

Window Holding a.s.
reklamační oddělení
Futurama Business Park
Sokolovská 651/136a
186 00 Praha 8


fax.: 234 001 221 nebo e-mail: reklamace@windowholding.cz

Záruční doba na provedené servisní práce v rámci smlouvy Vekra Záruka plus společností Window Holding a.s. je 6 měsíců. Záruční doba na dodané komponenty v rámci smlouvy Vekra Záruka plus je 24 měsíců.

Záruční doba začíná platit prvním dnem následujícím po dni předání a převzetí díla, zboží nebo služby, není-li ve smlouvě uvedeno jinak.

Doba pro vyřízení reklamace je 30 dnů a může být prodloužena o dobu nezbytně nutnou pro dodání nových dílů subdodavatelem či v případě, kdy technologické podmínky nutně k provedení opravy nedovolí její provedení do 30ti dnů od nahlášení (klimatické podmínky apod.).

V případě, že zákazníkem reklamovaná vada není uznána jako vada oprávněná, je společnost Window Holding a.s. oprávněna požadovat veškeré vynaložené náklady spojené s vyřizováním reklamace (cestovné, poštovné, soudní a správní poplatky, provozní náklady, náklady na příp. znalecké posudky atd.).

 WINDOW HOLDING a.s.	Window Holding a.s.	Reklamační řád a pokyny pro užívání
	Hlavní 456, 250 89 Lázně Toušeň	Účinnost od: 1.4.2012
	ISO 9001:2001, ISO 14001:2005	2/4

2. Vady vyloučené z možnosti reklamace

Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady vzniklé:

- neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí díla nebo zboží (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než společnost autorizovaná společností Window Holding a.s., a dále pokud nebyla montáž provedena dle Montážního předpisu společnosti Window Holding a.s.)
- používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku, například vady projektu a materiálů používaných na stavbě, v závislosti na specifických místních podmínkách, např. zvýšená prašnost, emise, vlhkost - způsobující orosení skel či rámu z interiéru
- nevhodným užíváním výrobku
- poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (požáry, kroupy, záplavy, zemětřesení, vichřice, spady popílků, pylu, kyselých dešťů a podobně)
- barevným nesouladem stejných barev aplikovaných na různé materiály či různými technologiemi (profily, výplně, krytky kování atd.)
- na prvcích, které nějakým způsobem přesahují technické normy a byly vyráběny na výslovné přání zákazníka. Tento nestandard musí být vždy uvedený v zakázce.

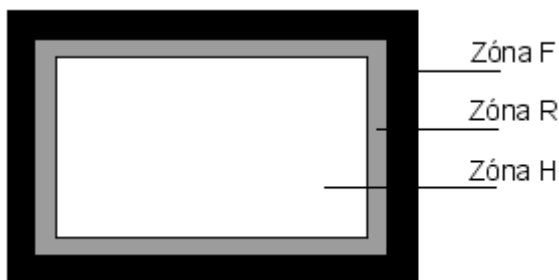
Estetické (vzhledové) vady se hodnotí při pohledu ze vzdálenosti 1,5m ve funkčním směru běžného použití za rozptýleného denního světla. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné, nejsou reklamovatelné.

Reklamovatelné jsou vady, jež brání řádnému užívání zboží či díla a znehodnocují jeho fyzický stav.

3. SKLO:

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.

Sklo se posuzuje v suchém stavu ze vzdálenosti 1,5m. Dovolенý rozsah vad je následující:



F – zóna drážky : šířka 18 mm od hrany skla

R – okrajová zóna: plocha 5% celkové šířky a výšky od zóny F

H – hlavní zóna: velmi přísné hodnocení

Zóny R se zvyšuje u lepeného skla o 50%.

Zóna	Přípustné vady pro danou zónu
F	venku ležící ploché poškození okrajů skla ve tvaru mušle, které neovlivňují pevnost skla a nepřekračují šířku okrajových spojení
	uvnitř ležící ploché poškození okrajů skla ve tvaru mušle bez volných střepin, které jsou vyplněny těsnící hmotou
	bodové, plošné zbytky a škrábance neomezeně
R	Uzavřeniny (nečistoty zalité ve skle), bubliny, body a fleky:
	Plocha tabule do 1m ² : max. 2 ks menší jak 2 mm průměru
	Zbytkové bodové vady v prostoru mezi tabulemi
	Plocha tabule do 1m ² : max. 2 ks menší jak 2 mm průměru
	Plocha tabule nad 1m ² : max. 3 ks menší jak 2 mm průměru
	Plošné zbytky na distančním rámečku: max. 1 ks menší než 3 mm ²
	Přerušení
	distančního rámečku v místě napojení max. do 0,5mm
	Trojskla
	přesazení distančního rámečku vůči sobě max. do 2 mm v jakékoliv délce
H	Těsnící systém
	Vytlačený butyl přes úroveň distančního rámečku max. do 2 mm výšky přesahu v jakékoliv délce
	Uzavřeniny (nečistoty zalité ve skle), bubliny, body a fleky:
	Plocha tabule do 1m ² : max. 1 ks menší jak 2 mm průměru
	Plocha tabule nad 1m ² : max. 2 ks menší jak 2 mm průměru
	Plocha tabule nad 2m ² : max. 3 ks menší jak 2 mm průměru
	Škrábance: Součet jednotlivých délek nesmí převýšit 45 mm
Jednotlivý délka škrábance může být max. 15 mm	
Vlasové škrábance ve shluku nejsou povolené	
R+H	Uzavřeniny (nečistoty zalité ve skle), bubliny, body a fleky:
	Průměr 0,5 - 1 mm jsou přípustné bez omezení mimo vady ve shluku (tj. v kruhové ploše o průměru 20 cm se vyskytují max. 2 kazy.)


Kondenzace na vnějších a vnitřních plochách (rosení)

Vnější kondenzace na izolačních sklech se může objevit jak uvnitř, tak vně budovy. Pokud nastane uvnitř budovy, jde většinou o vysokou vlhkost v místnosti, společně s nízkou vnější teplotou. Kuchyně, koupelny a jiné prostory s vysokou vlhkostí jsou zvláště citlivé. Orosení tabulí je podporováno omezenou cirkulací vzduchu, záclonami atd.

U izolačního dvojskla s obzvláště vysokou tepelnou izolací se může krátkodobě tvořit na venkovní straně skla kondenzace, která je způsobena noční ztrátou tepla vnějšího povrchu skla vyzářeného infračerveným zářením vůči jasné obloze, společně s vysokou vlhkostí vnější atmosféry, ale ne deštěm.

Přírodní barva čirého skla

Číré sklo má velmi slabě zelený vzhled, zvláště na hranách. Stává se zřetelnějším, má-li sklo větší tloušťku.

 WINDOW HOLDING a.s.	Window Holding a.s.	Reklamační řád a pokyny pro užívání
	Hlavní 456, 250 89 Lázně Toušeň	Účinnost od: 1.4.2012
	ISO 9001:2001, ISO 14001:2005	4/4

Smáčivost skel

Smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstů, etiket, vyhlazovacím prostředkům apod. při vlhkém povrchu skla způsobeném rosením, deštěm nebo vodou při čištění, se může rozdílná smáčivost stát viditelnou.

Meziskelní příčky

Nelze zabránit důsledkům vyplývajícím ze změn délky meziokenních příček, způsobených změnou teploty v meziskelní dutině. Odchytky od pravouhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit při zohlednění výrobních a montážních tolerancí.

Při nepříznivých vlivech okolí a v závislosti na velikosti skla, použitém druhu a délkách meziskelních příček se mohou občas u příček vyskytnout klapavé zvuky – rezonance.

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

Při použití silikonových čoček může dojít:

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

Použitím silikonových čoček není v žádném případě narušená užitná hodnota izolačního dvojskla nebo jeho tepelně izolační vlastnosti. Na základě znaleckých posudků bylo zjištěno, že účinnost použití čoček nebyla vždy 100%.

Jev klapajících meziskelních příček nelze ani za použití silikonových čoček eliminovat a tento jev nelze uznat jako reklamovatelnou vadu.

Kvalita meziskelních příček

1. Odchytky od rozměrů

Maximální odchytky rastrů polí:

- do 0,5 m délky +/-0,5mm
- do 1 m délky +/-1mm
- nad 1m délky +/-1,5mm

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

2. Vzhledové vady meziskelních příček

- odloupená fólie – v délce max. 1mm na hraně řezu
- fleky, škráby – do délky max. 2 mm
- zbytky ochranné pásky - nepovoleno