

# Reklamační řád a pokyny pro užívání výrobků

**Společnost Window Holding a.s.**

## Zásady a pokyny při užívání výrobků společnosti Window Holding a.s.

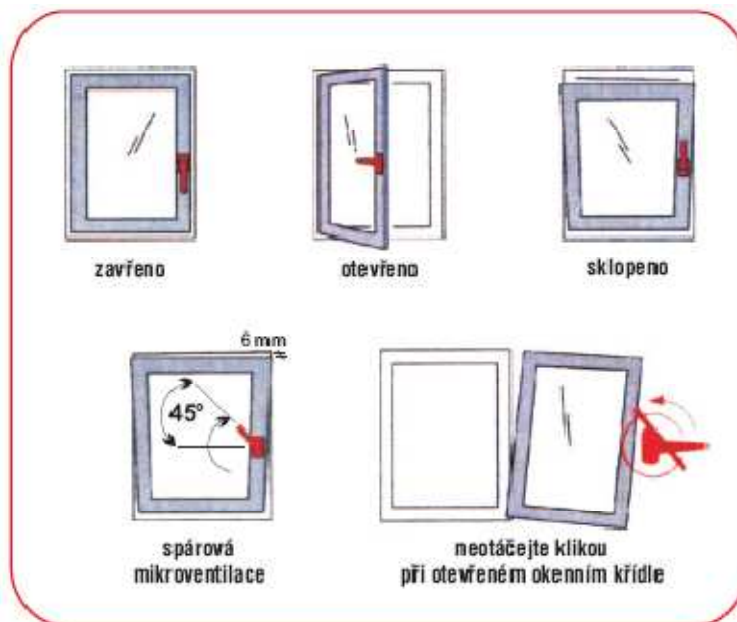
Zákazník je povinen dodržovat pokyny pro správnou obsluhu a údržbu výrobků potřebnou pro zachování záruky a užitných vlastností a podmínky případného reklamačního řízení. Zákazník je povinen dbát všech bezpečnostních pokynů, podrobně prostudovat celý návod k obsluze a údržbě před zahájením manipulace a užíváním výrobku. Návod je zákazník povinen pečlivě uschovat a informovat o jeho obsahu ostatní uživatele výrobku.

### 1. Ovládání oken

Okna jsou opatřena otevíravým a sklopným kováním v drážce křídla. Umožňuje otevírání křídla okolo pravé či levé osy, vyklápní cca do 20 stupňů. Otevírání a sklápění se provádí jednou čtyřpolohovou nebo třípolohovou klikou.

Při otevírání křídla do jakékoliv polohy musí být klika nastavena dle obrázku.

Obr.: (zavřeno, otevřeno, sklopeno, spárová mikroventilace, neotáčejte klikou při otevřeném křídle)



## 2. Bezpečná obsluha

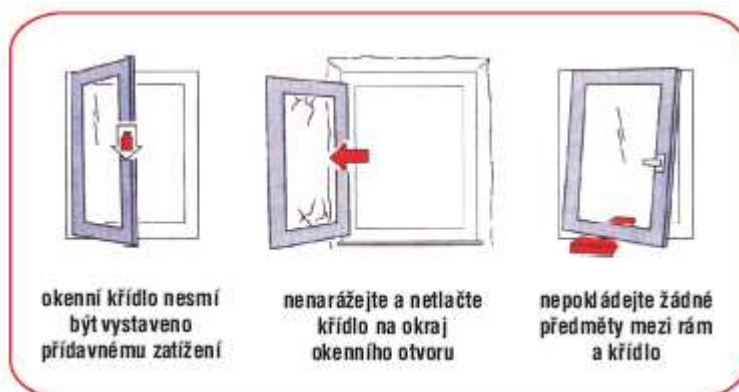
Okenní křídlo nesmí být vystaveno přídavnému zatížení.

Nenarážejte a netlačte křídlo na okraj okenního otvoru.

Nepokládejte žádné předměty mezi rám a křídlo.

Nebezpečí zranění ve štěrbině mezi rámem a křídlem.

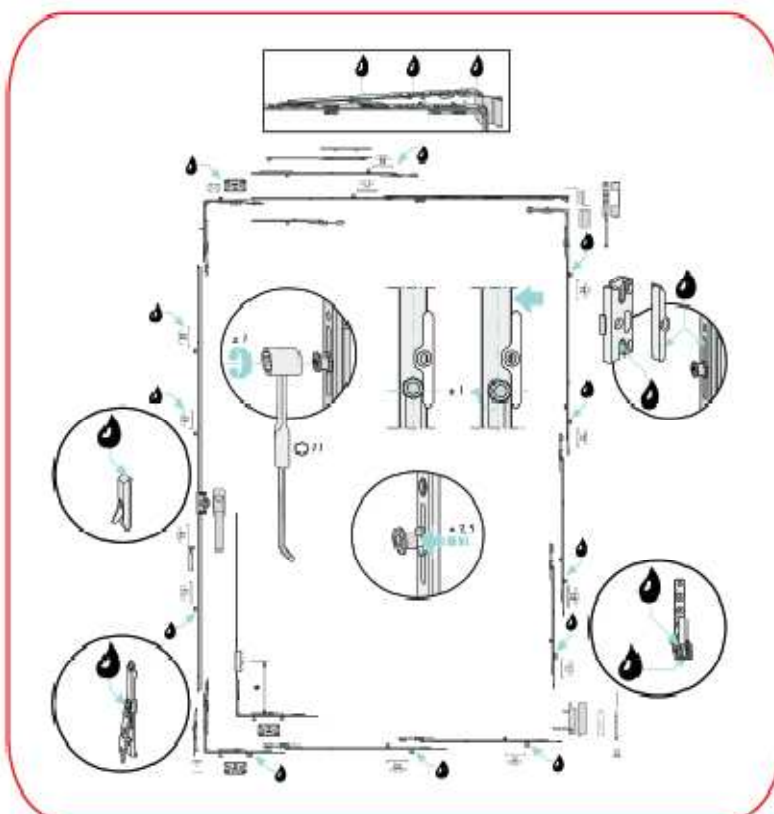
Nebezpečí zranění osob a poškození prvku při otevřeném křídle působením větru nebo vytvořením průvanu.



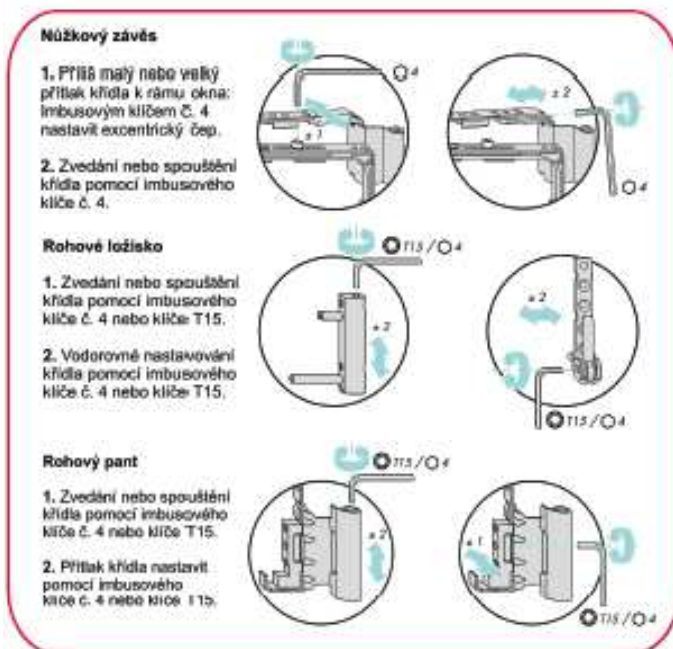
## 3. Údržba kování

Výrobce kování doporučuje 1x ročně mazat několika kapkami oleje závěsy a uzávěry (viz schéma) Mazací místa kování ošetřete tak, aby olej nestékal po vnějších plochách kování a neznečišťoval povrch výrobku. Přebytké mazivo setřete suchým hadrem. Používejte jen takové čisticí a ošetřovací prostředky, které nenaruší ochranu proti korozi, zcela nevhodné jsou kyselé a pryskyřici obsahující tuky.

Obr.: Místa pro ošetření prvku mazacím tukem.



#### 4. Návod na seřizování oken



#### 5. Návod na seřizování dveřního samozavírače

Dveřní samozavírač, dodávaný naší společností, je při předání díla seřizen do středové polohy, kdy je zajištěno bezproblémové zavírání dveřního křídla. Při teplotních změnách může ovšem dojít ke zhoršené funkci samozavírače, která je způsobena změnou viskozity olejové náplně v těle samozavírače. Pro zajištění opětovné bezproblémové funkce je nutno samozavírač drobně doseřídit, což je věc běžné údržby, a to seřizovacími body uvedenými na obrázku.



#### 6. Údržba a čištění oken a dveří

Na ochranu ráků, např. při zednických pracích, používejte jen krycí pásku, která je UV trvalá a která se současně snáší s vodou ředitelnými laky, např. TESA 4438 nebo TESA 4838. Ochranné pásky je třeba odstranit do 2 měsíců od nalepení.

V žádném případě nepoužívejte pásy s vysokou lepivostí, např. papírové malířské pásy, po kontaktu s vodou u ní dochází k degradaci a její následné odstranění je problematické.

Po ukončení stavebních prací je nutné prvky čistit velmi opatrně, nikdy ne na sucho, ale za vydatného smáčení vlažnou vodou s malou dávkou mycího prostředku. Zbytky malty nebo jiných tuhých materiálů by mohly vážně poškodit kování a těsnění oken.

Při běžném čištění oken stačí omýt ulpělý prach vodou s použitím saponátu nebo mýdla.

Při silnějším znečištění u plastových a hliníkových profilů od olejových skvrn lze použít lihový čisticí prostředek.

Nikdy na okna nepoužívejte abrazivní materiály (písky apod.). Nepoužívejte ani technické prostředky jako rozpouštědla (benzin, aceton), zásadité výrobky (např. na bázi čpavku), kyselé výrobky (na bázi kyseliny sírové apod.), ředidla a jiné agresivní látky, které by mohly způsobit neopravitelné poškození povrchu profilu. Nepoužívejte ani takové pomůcky, které mohou prvek poškrábat, například brusný papír a drátěnky.

U dřevěných profilů lze na silnější nečistoty (neodstranitelné mýdlovou nebo jarovou vodou) použít čisticí prostředek CLEHO C52 nebo technický benzin.

Před příchodem zimy lehce potřete gumové těsnění glycerinem.

Pravidelným ošetřením jednotlivých dílů kování zachováte jejich lehký chod a zároveň chráníte kování před předčasným opotřebením (viz bod 4 Údržba kování).

U hliníkových výrobků s povrchovou úpravou Elox a Elox bronz nesmí přijít nechráněný povrch profilu do přímého styku s žádným zednickým materiálem obsahujícím vápno.

### **Dřevěná eurookna**

Dřevěná eurookna jsou opatřena vysoce elastickou silnovrstvou lazurou. Tato povrchová úprava respektuje vlastnosti dřeva, pohybuje se s dřevem. Prodloužení její životnosti můžete dosáhnout použitím renovačního balzámu GORI 690, nejlépe 2x ročně (před zimou a po zimě). Před aplikací je potřeba povrch omýt vlažnou mýdlovou nebo jarovou vodou. Neaplikujte alespoň 4 týdny před renovačním nátěrem. Neaplikujte při teplotách nižších než 5 °C. Renovační balzám nenahrazuje renovaci poškozených prvků.

Životnost povrchové úpravy mohou výrazně zkrátit mechanická poškození povrchu. Ta je potřeba co nejrychleji vyspravit nejlépe pomocí tvrdých vosků. Pro opravu lze použít i barvu. Nejprve místo lehce přebrousíme tak, abychom odstranili nečistoty nebo mastnotu. Poté aplikujeme barevný základ GORI v potřebném odstínu. Po přeschnutí místo zaplníme vrchním lakem GORI. Lak dáme ve více vrstvách v závislosti na hloubce poškození. Mezi vrstvami je nutné dodržet dobu schnutí (min. 30 min. při 20 °C). V případě, že je nutno povrch sjednotit, opatříme celý díl jednou vrstvou renovačního nátěru GORI 660.

Interval pro provedení renovace povrchové úpravy je v závislosti na působení povětrnostních vlivů cca 7 – 12 let. U barvy dochází k postupnému „sprašování“. Oslabenou vrstvou venkovního nátěru je proto nutné opatřit renovačním nátěrem. Nejprve se povrch omyje od běžných nečistot vlažnou jarovou či mýdlovou vodou. Po zaschnutí se venkovní plochy oken lehce přebrousí brusným papírem zrnitosti 200 – 220. Obrus odstraníme suchým hadrem. Přiznané spáry vyplníme plničem GORI FLEX, nebo GORI 990. Místa poškozená až na dřevo je třeba nejprve ošetřit základním lakem GORI. Poté plochy odmastíme, např. čističem CLEHO C52, a necháme oschnout. Na takto připravený povrch nanese podle potřeby 2-3 vrstvy nového vrchního laku GORI.

### **Důležitá upozornění:**

Pro aplikaci je nutné použít speciální štětec pro akrylátové barvy (plochý s hustým, jemným vlasem).


Barva musí být určena pro nátěr štětcem (GORI 660, 894).

Minimální teplota vzduchu 15 °C.

Nikdy nenatírat za přímého slunečního záření, ani na rozpálený povrch.

Při složitějších opravách se poradte s dodavatelem.

Oknům škodí nevhodné mikroklimatické podmínky objektu (vysoká relativní vlhkost v interiéru nad 50%). U novostaveb (betonáže, omítky) u rekonstrukcí (špatná izolace, jiné zdroje vlhkosti). Převážně v zimním období je nutné intenzivně větrat (při naměřené hodnotě nad

	<b>Window Holding a.s.</b>	Reklamační řád a pokyny pro užívání
	Hlavní 456, 250 89 Lázně Toušeň	Účinnost od: 1.1.2010
	ISO 9001:2001, ISO 14001:2005	5/9

50% relativní vlhkosti). V důsledku porušení této podmínky dochází ke kondenzaci vody na skle a kování, k nabobtnání dřeva a můžou se objevit puchýře na laku. Společnost neručí za jakékoliv poškození vzniklé v souvislosti s trvale vysokou vlhkostí nebo vlivem přímého styku výrobku (dřeva) se zemí. (zamodráení nebo zbělení dřeva, napadení hnilobou, poškození povrchové úpravy). Tato poškození se nepovažují za reklamovatelné vady. Za vady způsobené trvalou vysokou vlhkostí se považuje naměřená hodnota ve dřevě vyšší než 18%.

#### **Izolační skla:**

Čištění izolačních skel bez ochranné vrstvy nebo výrobků, kde ochranná vrstva je na vnitřní straně dvojskla nebo vrstveného skla (například Stopray nebo Thermoplus), nepředstavuje čištění žádný problém.

Pro čištění se nesmějí používat tyto čisticí výrobky:

- kyselé výrobky
- vápno a vápenné emulze
- vysoce abrazivní výrobky, jako brusný papír nebo leštadlo
- abrazivní zrna s obsahem vody (cement)

Pro čištění lze použít vodu se silně zředěným saponátem pro domácnost.

Pro skla, jejichž ochranná vrstva směřuje ven, například pro Stopsol Classic, Stopsol Super – Silver, Stopsol SilverLight a Sunergy existují dva postupy čištění:

- Normální – Provádí se čistou vodou obsahující silně zředěný saponát pro domácnost. (S běžně prodávanými saponáty je třeba zacházet velmi opatrně, jelikož mohou způsobit rozšíření zašpinění).
- Speciální čištění – Jestliže je sklo po běžném čištění stále zašpiněno, lze je vyčistit pomocí oxidu ceria rozpuštěného ve velkém množství vody a následného důkladného opláchnutí. Tento postup by měl být použit jen za výjimečných okolností.

Sklo je třeba čistit často, aby se předešlo silnému zašpinění (např. každý měsíc).

U monolitického Solarbelu je speciální čištění naprosto zakázáno.

Co nejdříve odstraňte veškeré nálepky. Pokud se při tom vyskytnou nějaké potíže, lze použít rozpouštědla jako toluen, nafta, trichlorethylen, apod.

Po instalaci je třeba dávat pozor, aby nedošlo k neopravitelným poškozením způsobeným dalšími stavebními pracemi, které probíhají poblíž (odlétávání jisker při řezání a svařování, korozní materiály, aplikace omítek atd.)


## **7. Zapojení elektrického zámku VD, zvonkových tabel, čteček karet, čipů a systémů elektromotorických prvků zavírání**

Připojení elektrického zámku není předmětem dodávky a je nutno ho svěřit odborné firmě.

Elektrický zámek má zaručený chod při stejnosměrném i střídavém napětí a to v rozmezí 8 – 12 V. (Napětí ve svorkách elektrického zámku při zatížení nesmí poklesnout pod 8 V.) Dále musí zdroj dodávat proud o 1 A při napětí 12 V. Tolerance proudu je +/- 15%. Výše uvedené hodnoty musí splňovat zařízení objednatele nebo uživatele domu.

Elektromechanický zámek BERA má zaručený chod při stejnosměrném napětí 12V (tolerance 12V+0/-10%). Dále musí zdroj dodávat proud o 1 A při tomto napětí. Výše uvedené hodnoty musí splňovat zařízení objednatele nebo uživatele domu.



 <b>WINDOW HOLDING a.s.</b>	<b>Window Holding a.s.</b>	Reklamační řád a pokyny pro užívání
	Hlavní 456, 250 89 Lázně Toušeň	Účinnost od: 1.1.2010
	ISO 9001:2001, ISO 14001:2005	6/9

## **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: [info@windowholding.cz](mailto:info@windowholding.cz)

Záruční doba na otvorové prvky dodávané společností Window Holding a.s. je 60 měsíců. Záruční doba na příslušenství, které není standardně dodáváno s okenními a dveřními prvky (žaluzie, rolety, síť proti hmyzu, krytky kování, parapety, kliky) je 24 měsíců.

Záruka na dřevěné kazety do vchodových dveří, okenice, okna bez povrchové úpravy je 24 měsíců.

Záruční doba na stavební a montážní práce tvořící součást dodávky je 24 měsíců.

Délka záruční doby může být upravena speciálním ujednáním ve smlouvě mezi zákazníkem a společností Window Holding a.s. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností Window Holding a.s. upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odchylně od tohoto reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva. V ostatních otázkách příslušnou smlouvou neřešených se platí tento reklamační řád.

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


Doba vyřízení reklamace 30 dnů může být prodloužena o dobu nezbytně nutnou pro výrobu nových částí, 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.).

### **2. Vady vyloučené z možnosti reklamace**

Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady vzniklé:

1. mechanickým poškozením, neodborným seřízením, nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla či zboží, viz. Návod k obsluze a údržbě
  - 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 (např. polepení skel fólií, stavění nábytku do těsné blízkosti oken atd.)

	<b>Window Holding a.s.</b>	Reklamační řád a pokyny pro užívání
	Hlavní 456, 250 89 Lázně Toušeň	Účinnost od: 1.1.2010
	ISO 9001:2001, ISO 14001:2005	7/9

- poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (požáry, kroupy, záplavy, zemětřesení, vichřice, spady popílků, pylu, kyselých dešťů a podobně)
- vlivem nevhodných mikroklimatických podmínek objektu, např. rosení skel, rámu či zdiva z interiéru (jedná se o běžný fyzikální jev, který vzniká zpravidla nedodržením ventilačního režimu stavby-je zcela v rukou uživatele), s tím související poškození parapetů v důsledku působení kondenzátu, následná vegetace plísní atd.
- 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. 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. PROFILY:

Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží.

Za reklamovatelnou vadu nelze považovat znehodnocení PVC a AL profilu vzniklé v důsledku pozdně odstraněné ochranné fólie (fólii je nutné odstranit do 3 měsíců od dodání).

Za reklamovatelnou vadu u hliníkových výrobků s povrchovou úpravou Elox nelze považovat tzv. extruzní čáry. Dále za reklamovatelnou vadu u hliníkových výrobků nelze považovat jakékoliv barevné vady na plastových izolátorech křídla a rámu.

Povolené vysprávkování dřevěných profilů určených k povrchové úpravě lazurovacími a krycími laky jsou: výsrava lodičkou, tmelem

Dřevo je nehomogenní materiál, rozdíly v barvě a struktuře na povrchu dřeva jsou přirozenými vlastnostmi dřeva, a proto nemohou být důvodem k reklamaci, stejně tak přirozené vady dřeva jako smolníky atd. Pokud se v průběhu záruční doby projeví, lze to považovat za vadu opravitelnou a výrobce si vyhrazuje právo tyto vady opravit.

Zákazník bere na vědomí, že jemu předložený vzorník barev slouží k výběru odstínu lazury, avšak skutečný výsledný odstín lazury na dodaných výplních otvorů nemusí zcela přesně souhlasit s vybranou variantou.

Jako reklamaci nelze uznat barevnou rozdílnost nového a dříve dodaného prvku. Lazura je vystavena ultrafialovému záření, které působí přes povrchovou úpravu až na lignin, který je součástí dřeva a vlivem UV záření tmavne.


Za reklamovatelnou vadu nelze považovat viditelnost bezchybného délkového nastavení dřeva.

Povrchová úprava u tropické dřeviny meranti může obsahovat na povrchu drobné bublinky či kráterky, které vznikají při nástřiku či v průběhu dozrávání povrchové úpravy. Nemají vliv na kvalitu a životnost povrchové úpravy a jejich výskyt není důvodem k reklamaci.

### 4. SKLO:

Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží a rezonující meziskelní příčky.

Sklo není ve své ploše homogenní materiál. Při orosení se rýsují veškeré anomálie skla. Jedná

	<b>Window Holding a.s.</b>	Reklamační řád a pokyny pro užívání
	Hlavní 456, 250 89 Lázně Toušeň	Účinnost od: 1.1.2010
	ISO 9001:2001, ISO 14001:2005	8/9

se o technologické stopy na struktuře skla, které nebrání průhledu a tyto vady nelze reklamovat.

Sklo se posuzuje v suchém stavu ze vzdálenosti 1m. Dovolенý rozsah vad na 1m<sup>2</sup> skla je uveden v tabulce:

Bubliny a bodová poškození	uzavřené průhledné	do 0,6 mm bez omezení, nikoliv však ve shlučích
		do 2 mm - 4ks
		do 3 mm - 2ks
		do 5 mm - 2ks
	uzavřené a neprůhledné	nepovolují se
Kamínky		nepovolují se
Škrábance	vlasové	do 20 mm bez omezení, nikoliv však ve shlučích
		do 50 mm - 7ks
		do 100 mm - 5ks
	hrubé	nepovolují se

Vysvětlení pojmů:

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

Škrába hrubá - ostré mechanické poškození povrchu skla ve tvaru čáry, k jejímuž zjištění není třeba zevrubné prohlídky.

## 5. PARAPETY:

Parapety jsou dekorativní prvek a nejsou určeny k nadměrnému zatěžování.

Za závadu se nepovažuje jakékoliv povrchové poškození vnějších i vnitřních parapetů vzniklé po předání zboží či díla.


## 6. ŽALUZIE:

Za závadu se nepovažuje:

- částečné nebo celkové opotřebení výrobku
- nedoklápění lamel (při posouzení se vychází z pravidla, že skrz žaluzii nesmí být mezi lamelami při kolmém pohledu vidět na rovinu skla)
- rozdílnost doklápění lamel jednotlivých žaluzií
- mechanické poškození jednotlivých dílů žaluzií
- světelná netěsnost po stranách žaluzie mezi lamelami a zasklívací lištou, pokud nepřesahuje max. přípustnou toleranci 5mm (měřena nejmenší vzdálenost lamela – zasklívací lišta).
- šikmý chod v horizontální rovině. Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou +/- 5 mm

Žaluzie nejsou určeny k celkovému zatemnění.



 <b>WINDOW HOLDING a.s.</b>	<b>Window Holding a.s.</b>	Reklamační řád a pokyny pro užívání
	Hlavní 456, 250 89 Lázně Toušeň	Účinnost od: 1.1.2010
	ISO 9001:2001, ISO 14001:2005	9/9

## 7. SÍŤ:

Za závady se nepovažují:

- částečné netěsnosti sítě na straně srazu v horní a dolní části dvoukřídlého okna.
- rozměry sítě v případě, že v místě osazení do rámu okna není mezi rámem sítě a rámem okna mezera větší než 5mm.

## 8. VENKOVNÍ ROLETY:

Délka vodících lišt standardně končí na spodním okraji rámu okna a nedosahují na venkovní parapet, pokud si zákazník jiné provedení smluvně neobjednal.

## 9. MONTÁŽNÍ PRÁCE:

viz montážní předpis MP106-01

Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v tomto reklamačním řádu, se přihlíží k výrobním standardům v oblasti otvorových výplní a ke všeobecnému stavu techniky.