



# Reklamační řád

společnosti

**DOLS - výroba Dveří, Oken, Listovních Schránek, a.s.**

pro

otvorové výplně, příslušenství a montáže

Aktualizace 1. 1. 2024



Kvalitní profil  
★★★★★★

## Obsah

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1.  | ÚČEL DOKUMENTU .....                            | 3  |
| 2.  | ZÁSADY A POKYNY PŘI UŽÍVÁNÍ VÝROBKU .....       | 3  |
| 3.  | DEFINICE A POJMY .....                          | 3  |
| 4.  | UPLATNĚNÍ REKLAMACE .....                       | 4  |
| 5.  | ZÁRUČNÍ DOBA .....                              | 7  |
| 6.  | POSKYTOVANÁ ZÁRUKA .....                        | 7  |
| 7.  | SERVIS, SEŘÍZENÍ OTVOROVÝCH VÝPLNÍ .....        | 8  |
| 8.  | ZÁRUČNÍ PODMÍNKY .....                          | 9  |
| 9.  | OSTATNÍ USTANOVENÍ .....                        | 25 |
| 10. | PLATNOST A ÚČINNOST REKLAMAČNÍHO ŘÁDU .....     | 26 |
| 11. | PŘÍLOHY .....                                   | 26 |
| 12. | ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ .....                      | 26 |
|     | Příloha č. 1: Vzor Reklamačního formuláře ..... | 27 |

## 1. ÚČEL DOKUMENTU

- (1) Tento reklamační řád stanoví závazná pravidla pro uplatňování reklamací a obsahuje informace týkající se zvláštních podmínek reklamací výrobků, které společnost DOLS - výroba Dveří, Oken, Listovních Schránek, a.s. (dále jen „**společnost DOLS**“) vyrobila a dodala, případně namontovala 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 DOLS všem jejím zákazníkům (dále jen „**Zákazník**“) se dále řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění 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 – podnikatelem.
- (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 DOLS (<http://www.oknadols.cz>). V tištěné formě je k dispozici na obchodním oddělení na adrese Blanická 12, Šumperk.
- (5) Na tento dokument o záruce za jakost a reklamačním řízení se odkazují Prodejní a dodací podmínky společnosti DOLS, které jsou nedílnou součástí každé smlouvy na dodání výplní stavebních otvorů a jejich součástí.

## 2. ZÁSADY A POKYNY PŘI UŽÍVÁNÍ VÝROBKU

- (1) Zákazník je povinen dodržovat pokyny pro správnou obsluhu a údržbu výrobků potřebnou pro zachování záruky a užitečných vlastností a podmínky případného reklamačního řízení. Tyto pokyny jsou stanoveny v Návoděch na obsluhu a údržbu, které jsou nedílnou součástí každé dodávky.
- (2) Zákazník je povinen dbát všech bezpečnostních pokynů, podrobně prostudovat celý návod k obsluze a údržbě před zahájením manipulace a užíváním výrobku.
- (3) Vady způsobené nesprávným užíváním či absencí údržby nelze reklamovat.

## 3. DEFINICE A POJMY

- (1) 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.
- (2) Zákazníkem – spotřebitelem se rozumí každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá kupní smlouvu nebo smlouvu o dílo se společností DOLS.
- (3) Zákazníkem – podnikatelem rozumí právní subjekt, který v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání uzavírá kupní smlouvu nebo smlouvu o dílo se společností DOLS.
- (4) Prodejní a dodací podmínky – dokument, který je přiložen jako nedílná součást ke každé smlouvě o dílo uzavírané mezi společností DOLS a zákazníkem.
- (5) Návod pro obsluhu a údržbu – standardní dokument společnosti DOLS předávaný zákazníkovi společně s dodávkou díla dle příslušné smlouvy. Tento dokument obsahuje návod na obsluhu výrobků, pokyny k údržbě vybraných součástí, záruční list s uvedením podmínek záruky společně s kontaktními údaji potřebnými pro vyřízení případného servisu.
- (6) Otvorové výplně – rozumí se plastová nebo hliníková okna, dveře, popř. jiné konstrukční prvky určené k zabudování do staveb, přesně specifikované v řádně uzavřené smlouvě o dílo mezi společností DOLS a zákazníkem.
- (7) Pohledová plocha - je charakterizována v pohledovém poli okna z interiéru i exteriéru při zaskleném a zavřeném stavu okna a běžném úhlu užití výrobku.
- (8) Nepohledová plocha - je profilová část okna, které není vidět při zavřeném a zaskleném stavu okna. Do neviditelné zóny je také zařazena boční plocha rámu, určena pro osazení tohoto prvku do zdi (zpravidla jsou na této ploše vyfrézovány pěnové drážky) a parapetní drážka interiérová a exteriérová. Platí i pro balkónové dveře, pevně zasklené rámy a ostatní doplňky.

## 4. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

### 4.1. Místo a způsob uplatnění reklamace

- (1) Podmínkou přijetí reklamace je plná úhrada závazků Zákazníka.
- (2) Reklamaci je nutno uplatnit bezodkladně po zjištění vady, a to ústně (osobně), písemně (doporučeným dopisem) v sídle společnosti DOLS, Nemocniční 734/13, 787 01 Šumperk, e-mailem na e-mailovou adresu reklamace@dols.cz nebo datovou schránkou 8e2cd2k s tím, že pro uplatnění reklamace je nutno vyplnit formulář umístěný na internetových stránkách (<https://www.postovni-schranky-dols.cz/userfiles/reklamace.pdf>) společnosti DOLS a tento připojit buď k příslušnému dopisu, nebo e-mailu.
- (3) Pokud Zákazník zjištěné vady neoznámí bez zbytečného odkladu společnosti DOLS, vystavuje se riziku, že reklamace bude odmítnuta. Společnost DOLS neodpovídá za zhoršení vady nebo vznik škody, způsobených neoznámením reklamace neprodleně po zjištění vady nebo používáním výrobků s vadou/vadami. Zákazník je v případě zjištění vady také povinen provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod.
- (4) 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);
  - jméno, příjmení;
  - telefonní a e-mailový kontakt osoby uplatňující reklamaci;
  - adresa místa plnění (montáže resp. místa zabudování otvorové výplně);
  - v případě, že Zákazník uplatňuje reklamaci písemně nebo prostřednictvím internetových stránek, je nutno doložit fotografie viditelně zobrazené vady.

UPOZORNĚNÍ: bez zadání zakázkového čísla nebude reklamace přijata!

Společnost DOLS potvrdí Zákazníkovi přijetí reklamace e-mailem bezprostředně po přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je předáno ihned). V případě písemného zaslání není potvrzení vydáváno.

### 4.2. Postup uplatnění reklamace

- (1) Po přijetí reklamace bude Zákazníka zpravidla do 5 pracovních dnů kontaktovat reklamační (servisní) 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:
- (3) technik odstraní vadu na místě a provede záznam o odstranění vad do reklamačního protokolu včetně potvrzení Zákazníkem o odstranění vad;
- (4) 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 svému vedoucímu pracovníkovi k vyřízení reklamace.

### 4.3. Lhůta pro vyřízení reklamace

- (1) Je-li Zákazník spotřebitel, vyřídí společnost DOLS reklamaci včetně odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních 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 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Zákazník – podnikatel nedohodne se společností DOLS 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 DOLS 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 kalendářních 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 DOLS);
  - 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 DOLS v prodlení s jejím vyřízením a doba potřebná ke splnění všech podmínek potřebných pro její uzavření není započítávána do výše uvedené lhůty, ve které má být vada odstraněna.
- (5) Uznané záruční vady, které Zákazník uplatnil z důvodu smluvní záruky přiznané Zákazníkovi ve Smlouvě, budou odstraněny následujícími způsoby:
- (6) odstranění reklamovaných vad opravou vadných částí výrobku, jsou-li vady odstranitelné, nebo výměnou výrobku nebo výměnou jeho součástí nebo
  - (7) poskytnutím přiměřené slevy z ceny reklamovaného výrobku, pokud vady nejsou odstranitelné a nelze-li pro ni výrobek řádně užívat nebo
  - (8) poskytnutím přiměřené slevy na výrobek, který není dodán ve specifikaci, rozměrech a kvalitě podle Smlouvy, ale Zákazník si ho chce přesto ponechat.
  - (9) Sleva uvedená v bodě 4.3.8. je možná max do 10 % z celkové ceny neshodných prvků (částí) výrobku, není-li dohodnuto 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.
  - (10) Určení, zda nároky Zákazníka budou uspokojeny vyplacením slevy, a určení její výše, nebo určení, zda se bude vadný výrobek opravovat nebo vyměňovat, záleží na posouzení společnosti DOLS a na dohodě se Zákazníkem.
  - (11) 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) bezplatným odstraněním 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 DOLS nemůže Zákazníkovi vyměnit výrobek (tj. dodat nový výrobek) nebo jeho součást nebo
      - společnost DOLS nemůže Zákazníkovi – spotřebiteli výrobek opravit, nebo společnost DOLS nezjedná nápravu v přiměřené době nebo by zjednání nápravy Zákazníkovi – spotřebiteli působilo značné obtíže.
  - (12) 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 součástí, 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.

#### 4.4. Vyřízení reklamace

- (1) Ke každé reklamaci je sepisován reklamační protokol, který podepisuje oprávněný pracovník společnosti DOLS a Zákazník. Po odstranění závady a uzavření reklamace zákazník potvrdí podpisem, že dílo, resp. výrobek přebírá k plnému užívání. Tím je reklamační případ uzavřen.

- (2) V případě neoprávněné reklamace bude reklamace zamítnuta s tím, že Zákazník bude informován společností DOLS 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:
- mechanickým poškozením nebo
  - nesprávným používáním nebo
  - neodborným zásahem
    - neodborným seřízením;
    - neodbornou údržbou;
    - neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí objednaných otvorových výplní dodávaných na základě smlouvy na dodávku otvorových výplní bez montáže (neodbornou montáží se rozumí především případy, kdy montáž prováděla jiná osoba než zaměstnanec společnosti DOLS nebo jí pověřený pracovník) nebo
  - používáním v podmínkách, při kterých může nastat porušení konstrukčních a užitných vlastností otvorových výplní, které nemůže společnost DOLS ovlivnit ani předpokládat (např. vady projektu) nebo
  - při vzniku místních specifických podmínek negativně působících na otvorové výplně (např. zvýšená vlhkost, prašnost, emise apod.) nebo
  - v případě, kdy je vada uplatněna po uplynutí záruční doby.
- Ostatní důvody pro zamítnutí reklamace jsou uvedeny v článku 8.3. a v článku 9. tohoto Reklamačního řádu.
- (3) V případě, že Zákazníkem uplatněná vada není uznaná jako reklamace, je společnost DOLS 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 DOLS toto právo na úhradu nutných nákladů Zákazníkovi – podnikateli přiznává. Aplikace ustanovení § 1924 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění 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 DOLS a jeho zástupci. Tato osoba je společností DOLS 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.

## 5. ZÁRUČNÍ DOBA

- (1) Záruční doby na jednotlivé výrobky a služby jsou stanoveny následovně:
  - a) na otvorové výplně vyráběné společností DOLS a dodané Zákazníkovi (objednateli) včetně montáže na základě Smlouvy o dílo je 60 měsíců, na kování, zámky, skla je záruční doba 24 měsíců;
  - b) na otvorové výplně dodané, resp. vyráběné společností DOLS na základě Kupní smlouvy je 24 měsíců;
  - c) na veškeré příslušenství výrobků společnosti DOLS (např. 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 apod.) je záruční doba 24 měsíců;
  - d) na stavební a montážní práce tvořící součást provádění díla je 24 měsíců;
  - e) na panely do vchodových dveří je 24 měsíců;
  - f) položky, které vyžadují autorizovanou instalaci a pravidelný záruční servis, např. automatické dveře 24 měs.
- (2) Na ostatní výše neuvedené výrobky je 24 měsíců.
- (3) Délka záruční doby může být upravena zvláštním ujednáním ve Smlouvě mezi Zákazníkem a společností DOLS. Záruční doba začíná plynout dnem předání a převzetí díla či výrobků nebo části díla či části výrobků, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.
- (4) Záruční doba běží ode dne odevzdání zboží nebo předání a převzetí stavebního díla Zákazníkem.
- (5) Záruční doba končí posledním dnem sjednané záruční doby. Reklamáce musí být u společnosti DOLS uplatněna (tj. doručena) nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby.
- (6) Pro případ odstranění nepřiměřené tvrdosti si společnost DOLS 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 reklamáce je rozhodující povaha nepřiměřené tvrdosti, která Zákazníkovi hrozí nebo může hrozit, přičemž její hodnocení smí se zřetelem ke všem okolnostem konkrétního případu provést pouze předseda představenstva společnosti DOLS.

## 6. POSKYTOVANÁ ZÁRUKA

- (1) Poskytovaná záruka se vztahuje na vady vzniklé:
  - v důsledku výrobní vady nebo vady dílů;
  - poškozením při dopravě nebo montáži provedenou společností DOLS;
  - nesprávnou montáží provedenou společností DOLS.
- (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):
  - a) 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.
  - b) Za vady **skryté** považuje společnost DOLS ty vady, které nejsou zjevné.
- (3) Poskytovaná záruka se nevztahuje na vady vzniklé:
  - a) záměrným nebo mechanickým poškozením;
  - b) nesprávnou nebo neodbornou manipulací (v případech, kdy tato není zajišťována přímo společností DOLS);
  - c) nedodržením Návodu k obsluze a údržbě nebo používáním díla/výrobku v rozporu s ním;
  - d) používáním výrobku nebo díla pro jiné účely, než je pro něj obvyklé;
  - e) nesprávným používáním;
  - f) běžným nebo nadměrným opotřebením;

- g) zanedbáním potřebné nebo pravidelné údržby;
  - h) neodborným zásahem (zásahem do výrobku nebo díla jinou osobou než společností DOLS);
  - i) nesprávnou přepravou (v případech, kdy tato není zajišťována přímo společností DOLS);
  - j) montáží provedenou jinou osobou než společností DOLS;
  - k) vlivem vad stavební konstrukce;
  - l) stavební nepřipraveností v době montáže (provádění díla);
  - m) živelnou pohromou nebo zásahem vyšší moci;
  - n) nesprávným čištěním;
  - o) neodborným nebo nešetrným zacházením;
  - p) prasknutím skla termálním šokem, klimatickým nebo lokálním mechanickým lomem; kdy okno bylo zevnitř nebo zvenku částečně nebo zcela zastíněno;
  - q) 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;
  - r) vlivem nevhodných mikroklimatických podmínek objektu, např. rosení skel, rámu či zdíva 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.;
  - s) na prvcích, které nějakým způsobem přesahují technické normy a byly vyráběny na výslovné přání Zákazníka. Tento nestandard musí být vždy uvedený v zakázce;
  - t) jako reklamovatelné nelze uznat vady zjevné, tedy vady, které bylo možné zjistit při běžné kontrole v době předání díla;
  - u) estetické (vzhledové) vady se hodnotí při pohledu ze vzdálenosti 3 m. Pokud to pro velikost místnosti není možné, tak se okno posuzuje ze vzdálenosti běžné, nejméně však 1,5 m (viz směrnice České komory Lehkých obvodových plášťů – [www.lop.cz](http://www.lop.cz)) ve funkčním směru běžného použití za rozptýleného denního světla. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné, nejsou reklamovatelné;
  - v) poškozením jinou osobou než společností DOLS;
  - w) na jiné vady a poškození nezaviněné společností DOLS ani jejími dodavateli;
  - x) seřizováním výrobku společností DOLS, které nebylo prováděno společností DOLS;
  - y) na vadu/vady výrobku byla-li kvůli vadě/vadám poskytnuta odpovídající sleva (Zákazník v tomto případě nemá nárok na výměnu výrobku nebo jeho součástí).
- (4) 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.
- (5) Reklamace zaměření jsou posuzovány podle situace v místě montáže, rozměrů stavebních otvorů, Smlouvy o dílo, Kupní smlouvy, montážních návodů a jiných dokumentů.
- (6) 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.
- (7) Prasknutí skla po převzetí díla/výrobku není vinou společnosti DOLS, proto nelze uznat tuto vadu za vadu záruční (sklo je možné dodat za úhradu na základě objednávky).
- (8) Nelze uznat vadu, že předmět reklamace neodpovídá parametrům, které jsou stanoveny pro jiné obdobné typy výrobků.
- (9) Pro reklamace profilů, skel, kování a jiných použitých komponentů platí tento Reklamační řád nebo reklamační řády, směrnice a podmínky jejich výrobců (dodavatelů společnosti DOLS).
- (10) Reklamace montážního postupu a provedení montáže (provádění díla) jsou posuzovány podle montážního návodu společnosti DOLS a situace v místě montáže.
- (11) 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.
- (12) Za reklamaci se nepovažuje nutnost běžného seřízení a nastavení oken a dveří. Seřízení otvorových výplní je upraveno v článku 7. tohoto Reklamačního řádu.

## 7. SERVIS, SEŘÍZENÍ OTVOROVÝCH VÝPLNÍ

- (1) Společnost DOLS provádí seřizování a nastavení jím provedeného díla/svého výrobku.



Na základě objednávky Zákazníka (objednatele) společnost DOLS provede seřízení a nastavení svého díla/svého výrobku.

- (2) Pokud seřízení a nastavení díla bude provedeno do 1 roku od převzetí díla Zákazníkem (objednatelem) provedeného společností DOLS na základě Smlouvy o dílo uzavřené mezi společností DOLS a Zákazníkem, nese náklady seřízení společnost DOLS.
- (3) Pokud seřízení díla nebo výrobků dodaných společností DOLS bude prováděno po 1 roce od převzetí díla provedeného společností DOLS nebo bude prováděno na výrobcích dodaných společností DOLS na základě Kupní smlouvy uzavřené mezi Zákazníkem a společností DOLS, nese Zákazník náklady takového seřízení dle vypracované cenové nabídky.
- (4) Pokud bude mít Zákazník zájem o seřízení výrobků/díla dodaných/provedených jiným podnikatelem než společností DOLS, bude na toto seřízení uzavřena Smlouva o dílo. Takto poskytnuté práce nejsou kryty smluvní zárukou společnosti DOLS.
- (5) Požadavek na seřízení a nastavení lze uplatnit v sídle společnosti DOLS nebo na e-mailu: [info@dols.cz](mailto:info@dols.cz).

## 8. 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 1 bm délky výrobku   |
| šířka a výška křídél   | $\pm 3,0$ mm                         |
| výška a šířka profilu (vlysu) rámu a křídél                    | $\pm 1,0$ mm                         |
| rozdíl délek úhlopříček křídél a rámu pravoúhlých oken a dveří | $\pm 6,0$ mm                         |
| spára mezi rámem a křídlem                                     | $\pm 2,0$ mm                         |

### 8.1. 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 křídél 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) plastových rámových profilů kolmo v rovině okna je nereklamovatelný v rozmezí 1/250 délky profilu, resp. průhyb je povolený v rozmezí  $\pm 3$  mm na 1 běžný metr délky profilu.
  - e) Na svářech v rozích plastových prvků nesmí být vidět zbytky otřepení 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 odrážce 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 8.1.1. 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 DOLS 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 pravoúhlosti dveřních křídel odpovídá podle ČSN EN 1529 v definovaných parametrech minimálně třídě tolerance 1 (výška/šířka  $\pm 2,0$  mm, tloušťka  $\pm 1,5$  mm a pravoúhlost  $\pm 1,5$  mm). Výrobky nemusí zde uvedenou normu splňovat, jestliže byly v rámci výroby provedeny na žádost Zákazníka operace ovlivňující směrodatné rozměry – drážkování, speciální povrchové úpravy a podobně.
- h) Výrobní tolerance celkové a místní rovinnost dveřích křídel 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 křídel 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 živly (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.

## 8.2. 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 ČSN EN ISO 3668.
  - b) 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 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 1/250 délky profilu, resp. průhyb je povolený je povolený v rozmezí  $\pm 3$  mm na 1 běžný metr délky profilu.
  - e) Na spojích v rozích hliníkových prvků nesmí být vidět zbytky otřepení kaširovací 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 1/100 výšky profilu anebo když budou spoje hliníkových profilů vykazovat mezeru užší než 0,5 mm.
  - f) Výrobní tolerance výšky, šířky, tloušťky a pravoúhlosti dveřích křídel odpovídá podle ČSN EN 1529 v definovaných parametrech minimálně třídě tolerance 1 (výška/šířka  $\pm 2,0$  mm, tloušťka  $\pm 1,5$  mm a pravoúhlost  $\pm 1,5$  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 ČSN 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 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 oddílování 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 toto nelze 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 dovřít.
- 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, vrypy 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.

### 8.3. 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 obzvlášť 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. Odchytky od pravouhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit v návaznosti na výrobní a montážní tolerance. Odchylka 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 poježdění 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 vzniklá 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, topná 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 3 m po dobu jedné minuty na m<sup>2</sup> čelního pohledu nebo pod úhlem, který odpovídá běžnému využití prostoru. Dovolенý rozsah vad, povolené odchytky a tolerance skleněné výplně je uveden v následující tabulce:

(2) Rozdělení vad – izolační skla

- a) Vady zjevné:
- vady vzniklé při dopravě dodavatelem (tj. prasklé sklo), je třeba ihned při převzetí zakázky zaznamenat do reklamačního protokolu. Pozdější reklamace této vady nemohou být uznány.
- Zjevné vady je nutné reklamovat při převzetí díla.
- b) Vady ostatní
- bodové a plošné vady skla
  - nečistoty uvnitř izolačních skel
  - vady meziskelních mřížek aj.
- Vady ostatní je nutné reklamovat do max 6-ti kalendářních měsíců od montáže oken.
- c) Vady skryté - záruka za jakost
- Za tuto vadu se považuje orosení izolačních dvojskel v meziprostoru. Dodavatel díla ručí za jasný a nerušený průhled bez výskytu kondenzačních par uvnitř dvojskla po dobu 5-ti let od dodání výrobku. Záruka se nevztahuje na izolační skla sestavená ze skel ornamentních nebo z materiálů s nerovným či nepřilnavým povrchem, kdy není zaručena těsnost celého systému.
- Vady skryté je nutné reklamovat bezodkladně po jejich zjištění.
- (3) Níže jsou uvedeny povolené odchylky, tolerance izolačních skel včetně hodnocení viditelné oblasti spoje okraje izolačního skla:

#### Odchylky rozměrů:

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

do 2 m délky:

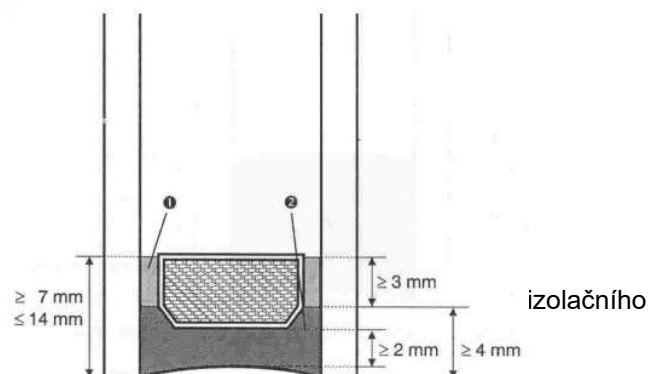
|            |                 |
|------------|-----------------|
| dvojsklo   | ± 1 mm          |
| trojsklo   | + 2 mm / - 1 mm |
| s ESG, VSG | ± 2 mm          |

nad 2 m délky:

|            |                 |
|------------|-----------------|
| dvojsklo   | ± 2 mm          |
| trojsklo   | + 3 mm / - 2 mm |
| s ESG, VSG | ± 3 mm          |

- b) Maximální odchylka celkové tloušťky dvojskla ve složení

|                     |        |
|---------------------|--------|
| dvojsklo            | ± 1 mm |
| ESG, VSG            | ± 2 mm |
| Trojsklo, ornamenty | ± 2 mm |



Hloubka protmelení tmelového lože (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 |                 | Vertikální maximální |                 |
|------------------------|-----------------|----------------------|-----------------|
| Celkové prohnutí       | 3 mm / 1 bm     | Celkové prohnutí     | 5 mm / 1 bm     |
| Místní prohnutí        | 0,3 mm / 300 mm | Místní prohnutí      | 1,0 mm / 300 mm |

### Hodnocení viditelné oblasti spoje okraje izolačního skla

- a) 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. Povoleny jsou nečistoty nerozeznatelné při běžném pohledu ze vzdálenosti 1 m.
- b) Těsnicí hmota (butyl)  
Těsnicí nebo lepící 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.
- c) 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.
- d) Dle interního předpisu platí pro průběžný spoj
- rámeček řezaný: obvod skla do 5 m, maximálně 1x průběžný spoj  
obvod skla nad 5 m, maximálně 3x průběžný spoj
  - rámeček ohýbaný obvod skla do 5 m, maximálně 2x průběžný spoj  
obvod skla nad 5 m, maximálně 5x průběžný spoj
- e) 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
- (4) Níže jsou uvedeny povolené optické vady izolačních skel včetně skel plavených (Float), skel vrstvených (typ Connex, VSG, GH) a skel s povlakem (pokovené sklo):

- a) Optické vady izolačních skel

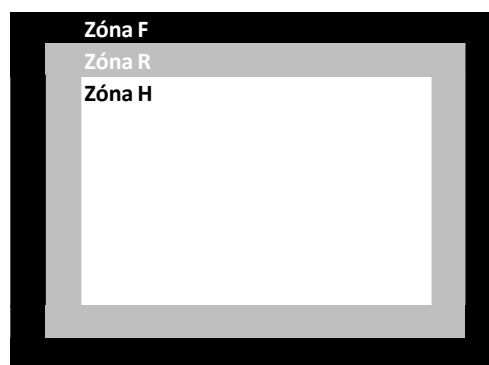
#### Metoda prohlídky

Obecně je při kontrole nedostatků směrodatný průhled okenní tabulí, tzn. pozorování pozadí a nikoliv vlastní výhled. Reklamované místo přitom nesmí být 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.

#### Povolené vady:

Pro okrajovou zónu drážky (F) - šířka 18 mm od hrany skla jsou povoleny:

- 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 mule bez volných střepeň, které jsou vyplněny těsnicí hmotou;
- bodové, plošné zbytky a škrábance neomezeně.



#### Okrajová zóna (R) - plocha 5 % celkové šířky a výšky od zóny F

- Uzavřeniny (nečistoty zalité ve skle), bubliny, body a fleky:  
plocha tabule do 1 m<sup>2</sup>: max. 2 ks menší jak 2 mm průměru.
- Zbytkové bodové vady v prostoru mezi tabulemi:  
plocha tabule do 1 m<sup>2</sup>: max. 2 ks menší jak 2 mm průměru  
plocha tabule nad 1 m<sup>2</sup>: max. 3 ks menší jak 2 mm průměru  
plošné zbytky na distančním rámečku: max. 1 ks menší než 3 mm<sup>2</sup>.
- Přerušování distančního rámečku v místě napojení max. do 0,5 mm.
- Trojskla:  
přesazení distančního rámečku vůči sobě max. do 2 mm v jakékoliv délce.
- Těsnící systém:  
vytlačení butyl přes úroveň distančního rámečku max. do 2 mm výšky  
přesahu v jakékoliv délce.
- Uzavřeniny (nečistoty zalité ve skle), bubliny, body a fleky:  
průměr 0,5 - 1 mm jsou přípustné bez omezení mimo vad ve shluku (tj. v kruhové ploše o průměru 20 cm se vyskytují max. 2 kazy).

#### Hlavní zóna (H)

- Uzavřeniny (nečistoty zalité ve skle), bubliny, body a fleky:  
plocha tabule do 1 m<sup>2</sup>: max. 1 ks menší jak 2 mm průměru  
plocha tabule nad 1 m<sup>2</sup>: max. 2 ks menší jak 2 mm průměru  
plocha tabule nad 2 m<sup>2</sup>: max. 3 ks menší jak 2 mm průměru.
- Škrábance:  
součet jednotlivých délek nesmí převýšit 45 mm  
jednotlivá délka škrábance může být max. 15 mm  
vlasové škrábance ve shluku nejsou povolené.
- Uzavřeniny (nečistoty zalité ve skle), bubliny, body a fleky:  
průměr 0,5 - 1 mm jsou přípustné bez omezení mimo vad 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.
- Kondenzát na interiérové straně:  
Tvorba kondenzátu na povrchu tabule skla na straně do místnosti se podporuje znemožněním cirkulace vzduchu, např. hlubokou špaletou, závěsy, květináči, okenními žaluziemi a rovněž nevhodným uspořádáním topných těles, nedostatečným větráním, apod. Musí být proveden správný návrh umístění okna v konstrukci obvodového pláště společně se správným návrhem a provedením detailu napojení okna na plášť. Důležitým faktorem je také hloubka zasklívací drážky (zapuštění skla do okenního profilu – čím hlubší, tím lepší). Největší chybou je nevhodné umístění okna – ideální je přibližně do poloviny tloušťky obvodového pláště a zvenku detail napojení důkladně zateplit. Právě nezateplené ostění a parapet je na vině prochlazení profilu a vzniku neúměrného množství kondenzátu!
- Kondenzát na exteriérové straně:  
U izolačního skla s vysokou tepelnou izolací se může vytvářet kondenzát přechodně na venkovní povrchu skla, pokud je relativní vlhkost venkovního vzduchu vysoká a teplota vzduchu vyšší, než je teplota povrchu venkovní tabule. To svědčí o vysoké izolaci skla – nepouští vnitřní teplo ven – neotepluje se venkovní tabule. Jako jasný důkaz je

sklo s meziskelními mřížkami, kde v místě mřížek se venkovní kondenzát netvoří – venkovní tabule v místě mřížek je ohřátá teplem, které je jimi vedeno.

- Přírodní barva čirého skla:  
Čiré sklo má velmi slabě zelený vzhled, zvláště na hranách. Stává se zřetelnějším, má-li sklo větší tloušťku, což jen dáno technologií výroby.
- 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.
- Strukturální zasklení:  
Strukturálně lepené spoje izolačních skel vykazují horší tepelněizolační vlastnosti s dopadem na zvýšené riziko kondenzace vzdušné vlhkosti na vnitřním povrchu. Tento jev je dán požadovaným konstrukčním řešením a nelze ho zařadit mezi reklamovatelné vady.

## 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 matné šedé 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 změní 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 nepřipustné

## 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.

**Izolační 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.

- (5) Níže jsou uvedeny povolené odchylky a optické vady pro izolační skla s meziskelními příčkami/mřížkami:

a) **Klepání příček o plochu skla**

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 používají 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 užitná hodnota izolačního dvojskla nebo jeho tepelně izolační vlastnosti.

Na základě znaleckých posudků bylo zjištěno, že účinnosti použití antivibračních čoček nebyla vždy 100 %.

S klepajícím zvukem meziskelní mřížky je třeba počítat, aby se předešlo budoucím reklamacím.

Jakákoliv mřížka nebo DUPLEX zhoršují hodnotu koeficientu prostupu tepla, nikde se neměří a ani neuvádí o kolik. Z podstaty těchto prvků vyplývá, že tvoří tepelný most uprostřed dvojskla. Nelze zabránit důsledkům vyplývajícím ze změny délky meziokenních příček způsobených změnou teploty v meziskelní 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.

a) **Kvalita meziskelních příček:**

- Odchylky rozměrů

Maximální odchylka rastru polí

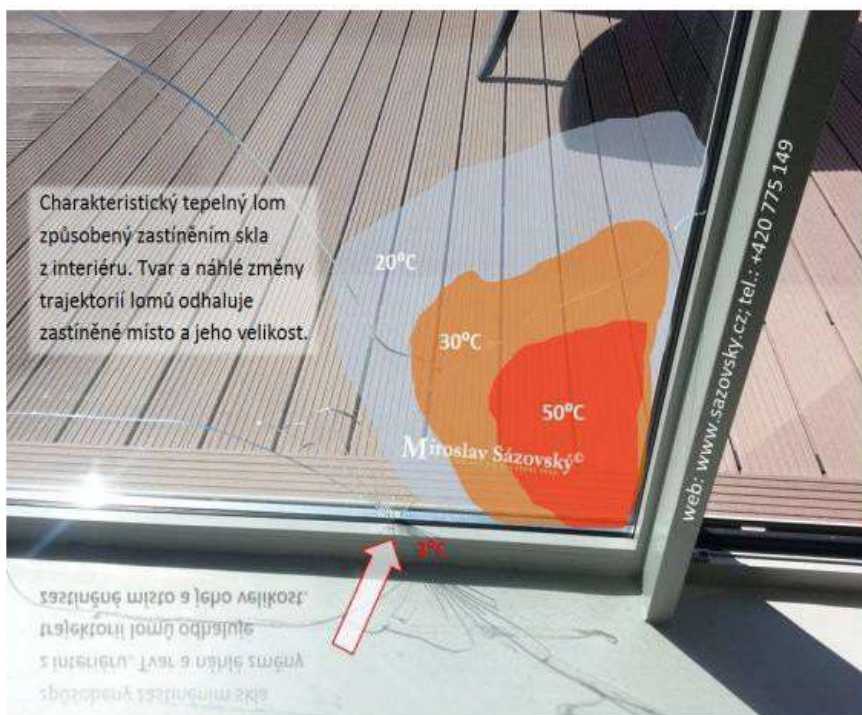
do 1 m délky  $\pm 2$  mm

nad 1 m délky  $\pm 3$  mm

maximální odchylka křížových a ostatních spojů  $\pm 1,5$  mm

- Škráby, skvrny, ořepy, nečistoty  
povoleny nerozeznatelné při běžném pohledu ze vzdálenosti 1 m  
u ohýbaných meziskelních příček povolena deformace tvaru profilu příčky + mírné zvlnění profilu, které je dáno fyzikálními vlastnostmi materiálu  
u křížení pod jiným úhlem než  $90^\circ$ , resp.  $45^\circ$  jsou povoleny odchylky ve větší toleranci, než je obvyklé (vzdálenost pozorování min. 2,5 m)
- Pro meziskelní 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: 100x100 mm, 26 mm: 120x120 mm, 45 mm: 150x150 mm  
HELIMA 8 x 1,5 (8 mm)  
Použití pouze u meziprostoru širšího jak 10 mm včetně, maximální velikost pole 70 x 70 mm
- HELIMA DUPLEX (20 mm, 24 mm, 30 mm):  
Použití pouze u meziprostoru širšího jak 12 mm včetně, maximální velikost pole: 150 x 150 mm

- (6) Níže jsou uvedena rizika tepelného lomu, která jsou uvedena v čl. 7.4.odstavec 1, písmeno L:
- a) 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.
  - b) Použitím skel tepelně tvrzených (ESG) se toto nebezpečí výrazně eliminuje a současně se zvyšuje samotná bezpečnost výrobku.
  - c) 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

## VLIV STAVEBNÍ SITUACE

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



VYSOKÉ RIZIKO



BEZ RIZIKA

## POSUVNÉ DVEŘE

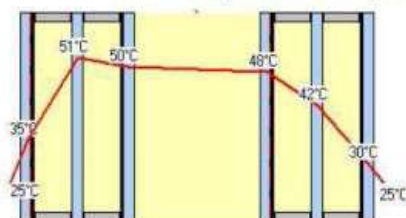
Velké tepelné namáhání izolačního skla může vzniknout při otevřených dveřích posuvných dveří.



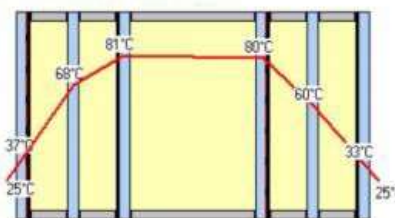
Překrývající se tabule v otevřeném stavu vytvářejí fyzikálně 4-sklo, v případě použití izolačních trojskel se vytvoří 6-sklo. Mezi tabulemi vzniká uzavřená bublina s nízkým prouděním vzduchu a prudce se zvýší lokální povrchová teplota skla.



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



Částečně otevřené, málo odvětrané



Úplně otevřené, vůbec nevětrané

Zdroj: www.oknotherm.cz

- (7) Pro zachování funkce izolačních skel, je třeba dodržet následující pokyny pro užívání:
- Čištění skel provádět vždy podle pokynů pro údržbu.
  - Okamžitě po montáži musí být odstraněny z izolačního skla nápisy, nálepky apod.
  - Nejmenší přípustná vzdálenost topných těles je 300 mm.
  - 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, nesmí být nic umístěno, protože umístěním skříňky, tmavých předmětů, tašek, krabic nebo nábytku se zvýší energetická absorpce vnitřní tabule skla. To má za následek lokální zvýšení teploty zastíněné plochy což umožní vznik 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 platový rám dveří není dostatečně tuhý, může dojít k smykovému namáhání tabule izolačního skla, které pak praskne při malých krouticích momentech vzniklých manipulací s plastovými dveřmi ve shod 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 a silikon: -35° C až +110° C

#### Krátkodobá stálost (zatížení 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.

#### **8.4. Dveřní výplně**

##### a) Vzhled výplně:

tedy konkrétně barva, kvalita povrchu a skel a celkový pohledový dojem se posuzuje za denního světla, pouhým okem ze vzdálenosti 3 m 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 3 m.

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 fóliemi 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 umisťováno 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 fólií 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 1 cm<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,

- kteřé 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 předmětů 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 8.1. písm. f).

### 8.5. 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 DOLS.
- (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.

### 8.6. 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 nepřipustné, 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.
  - (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.

### 8.7. 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

### 8.8. Stavební a montážní práce

- (1) Za oprávněné reklamace stavebních a montážních prací dodaných společností DOLS 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).
- (2) Společnost DOLS neodpovídá za vady plynoucí ze stavební připravenosti stavebního otvoru, kterou provedl objednatel. Požadavky na stavební otvor jsou uvedeny v normě ČSN 746077. Za správnost provedení stavebního otvoru plně odpovídá stavebník, resp. objednatel (ve vztahu ke společnosti DOLS). 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 přípojovací 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, neztvrdlé, pevné, bez trhlin a bez materiálů snižující přilnavost materiálů.
- (3) Provádí-li stavební a montážní práce jiný dodavatel než společnost DOLS, nebo jí pověřená montážní firma a tyto práce nejsou předmětem řádně uzavřené Smlouvy mezi společností DOLS a Zákazníkem, nelze jako oprávněnou reklamaci uznat žádné vady takto realizovaných prací.
- (4) Při montáži otvorových výplní společností DOLS 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.

- (5) 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.

#### 8.9. Přesnost zabudování oken a dveří do stavby

- (1) Zabudováním oken a vnějších dveří se nesmí zhoršit jejich funkční vlastnosti, ani nesmí být ohrožena bezpečnost a zdraví osob. Maximálně přípustná odchylka rovinnosti profilu rámu (průhyb profilu rámu vůči podélné ose) zabudovaného výrobku je 3 mm pro délku a šířku do 2000 mm včetně a 5 mm pro délku a šířku nad 2000 mm. Tolerance se netýká průhybu profilů rámové konstrukce, který může vzniknout vlivem teplotní roztažnosti profilů, pokud tento průhyb neovlivňuje funkčnost a trvanlivost výrobku. Maximálně přípustná odchylka svislosti a vodorovnosti rámu zabudovaného výrobku je pro délku do 3000 mm včetně 2 mm/m, maximálně však 3 mm. U pásových oken, sestavených z jednotlivých rámu dilatačně spojených, se tolerance vztahují na jednotlivé rámy. Maximálně přípustná tolerance pravouhlosti rámu (rozdíl délek úhlopříček) je 3 mm pro okna a dveře do šířky 1500 mm a výšky 2200 mm včetně a 5 mm pro okna a dveře šířky od 1500 mm a výšky nad 2200 mm a do 3000 mm. Stavební otvory připravené k montáži otvorových výplní musí splňovat požadavky obsažené v normě ČSN 74 6077.
- (2) Umístění otvorových výplní a dalších souvisejících prvků dodávaných společností DOLS do stavby určuje při montáži Zákazník nebo jím pověřená osoba. Případné reklamace na umístění otvorových výplní je nutno podat ihned po ukončení montáží před započítáním dalších navazujících prací.
- (3) Náklady spojené s opravou nebo odstraněním navazujících stavebních dílů či materiálů nemohou být společností DOLS uznány.

#### 8.10. Neuznatelné reklamace související se stavebními pracemi

- (1) Odstranění podkladových profilů či vyrovnávacích podložek;
- (2) odstranění kotvicích prvků;
- (3) další zásahy nerealizované pracovníky společnosti DOLS, které ovlivní kvalitu montážních a stavebních prací provedených společností DOLS.

### 9. 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 DOLS a jejich montáž odpovídala specifikovanému prostředí.
- (7) Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v tomto Reklamačním řadu, se přihlíží k výrobním standardům v oboru výroby otvorových výplní, a ke všeobecnému stavu techniky.
- (8) Společnost DOLS neuzná 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 DOLS upozorňuje Zákazníka, že společnost DOLS neručí za zajištění požadované výměny vzduchu v prostorách, ve kterých bude umístěn výrobek společnosti DOLS.
  - (10) Výrobek, na který je uplatňována reklamacie, musí být čistý (zbavený nečistot na vnitřním i vnějším povrchu). V případě, že reklamovaný výrobek nebude pro potřeby posouzení čistý, nebude reklamacie posouzena a Zákazníkovi budou vyúčtovány náklady spojené s marným posouzením (např. cestovní náklady, hodinová sazba pracovníka – 400 Kč/hod.).
  - (11) V rámci způsobu odstranění reklamacie 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.

## 10. PLATNOST A ÚČINNOST REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

- (1) Tento reklamační řád nabývá účinnosti od 1. 10. 2021 a platí pro vyřizování reklamací podaných Zákazníkem, který má uzavřenou Kupní smlouvu nebo Smlouvu o dílo se společností DOLS na dodávku otvorových výplní stavebních otvorů, tj. plastových nebo hliníkových oken a dveří, popř. jiných výrobků, doplňků k nim a s nimi spojenými službami v rozsahu specifikovaném v příslušné smlouvě.

## 11. PŘÍLOHY

- (1) Příloha č. 1: Vzor Reklamačního formuláře

## 12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- (1) Tento reklamační řád je odsouhlasen vedením společnosti DOLS a byl sepsán bez vědomého úmyslu poškodit jakýmkoli způsobem Zákazníky společnosti DOLS.
- (2) Při zpracování byly použity ustanovení a ujednání uvedené v platných normách a předpisech. Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v tomto reklamačním řádu, se přihlíží k výrobním standardům v oblasti otvorových výplní a všeobecnému stavu techniky.

**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.

## Příloha č. 1: Vzor Reklamačního formuláře

### FORMULÁŘ PRO REKLAMACI ZBOŽÍ

Adresát:

DOLS-výroba Dveří, Oken, Listovních Schránek, a.s.  
Nemocniční 734/13, 787 01 Šumperk, Česká republika  
IČ: 25391941

email: reklamace@dols.cz

Tímto oznamuji žádost o reklamaci zboží:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Číslo objednávky: ..... Číslo faktury: .....

Datum objednání: ..... Datum obdržení: .....

Jméno a příjmení kupujícího: .....

Adresa kupujícího: .....

Adresa pro plnění: .....

(vyplňte, pokud se liší)

E-mail: ..... Telefon: .....

Číslo účtu: .....

(vyplňte, žádáte-li vrácení peněz)

Datum: ..... Podpis kupujícího: .....