



## REKLAMAČNÍ ŘÁD – okna a vchodové dveře

### OBSAH

1 ÚČEL DOKUMENTU.....	2
2 OBLAST PLATNOSTI REKLAMAČNÍHO ŘÁDU .....	2
3 DEFINICE, POJMY, ZÁKONNÁ USTANOVENÍ .....	2
4 UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ .....	2
4.1 Délka záruční doby .....	2
4.2 Možné způsoby uplatnění reklamace .....	3
4.3 Vady, které nelze posuzovat jako reklamace – obecná ustanovení .....	3
4.4 Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací .....	3
4.4.1 Plastové a hliníkové profily (rámy a křídla) .....	3
4.4.2 Skleněné výplně – izolační dvojskla, trojskla, speciální izolační skla .....	4
4.4.3 Plastové dveřní výplně .....	13
4.4.4 Žaluzie .....	13
4.4.5 Vnitřní a vnější parapety.....	13
4.4.6 Sítě proti hmyzu.....	13
4.4.7 Stavební a montážní práce .....	14
4.4.8 Přesnost zabudování oken a dveří do stavby .....	14
4.4.9 Neuznatelné reklamace související se stavebními pracemi .....	14
5 ŘEŠENÍ REKLAMACÍ .....	14
5.1 Průběh reklamací, termíny jejich odstranění .....	14
5.2 Dokumentování reklamačních případů.....	15
5.3 Neoprávněná reklamace, náhrada spojených výdajů .....	15
6 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ .....	15
7 ODKAZY.....	15
8 PŘÍLOHY.....	15



## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### 1 ÚČEL DOKUMENTU

Tento dokument stanoví závazná pravidla při uplatňování reklamací a obsahuje informace týkající se zvláštních podmínek reklamací, které společnost BACHL spol. s r.o. poskytuje v souladu s ustanovením zákona č. 634/1992 Sb. Zákon o ochraně spotřebitele v aktuálním znění. Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je k dispozici na internetových stránkách společnosti BACHL spol. s r.o., [www.bachl-okna.cz](http://www.bachl-okna.cz).

Na tento dokument o záruce za jakost a reklamačním řízení se odkazují Prodejní a dodací podmínky společnosti BACHL spol. s r.o., které jsou nedílnou součástí každé smlouvy na dodání výplní stavebních otvorů.

### 2 OBLAST PLATNOSTI REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

Tento reklamační řád nabývá účinnosti od 15. 5. 2018 a platí pro vyřizování reklamací podaných zákazníkem, který má řádně uzavřenou kupní smlouvu se společností BACHL spol. s r.o. na dodávku otvorových výplní stavebních otvorů tj. plastových, dřevěných nebo hliníkových oken a dveří popř. jiných výrobků, doplňků k nim a s nimi spojenými službami v rozsahu specifikovaném v příslušné smlouvě.

### 3 DEFINICE, POJMY, ZÁKONNÁ USTANOVENÍ

**Prodejní a dodací podmínky** – dokument, který je přiložen jako nedílná součást ke každé smlouvě o dílo uzavírané mezi společností BACHL spol. s r.o., a zákazníkem.

**Návod pro obsluhu** – standardní dokument společnosti BACHL spol. s r.o. 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.

Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných společností BACHL spol. s r.o. jejím zákazníkům se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. – Zákon občanský zákoník, a zákona č. 206/2015 Sb. o ochraně spotřebitele v jejich v platném a aktuálním znění. Pro posouzení toho, který z uvedených právních předpisů je nutno na průběh reklamačního procesu aplikovat, je vždy rozhodný typ konkrétní smlouvy uzavřené se zákazníkem (smlouva o dílo či kupní smlouva podle občanského nebo obchodního zákoníku). Zákon na ochranu spotřebitele se však aplikuje na každou reklamaci z obchodní situace, v níž zákazníkem byla fyzická či právnická osoba nakupující výrobky a služby od společnosti BACHL spol. s r.o. za jiným účelem než za účelem podnikání.

### 4 UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

#### 4.1 Délka záruční doby

Zhotovitel poskytuje objednateli záruku na dodávku a montáž plastových, dřevěných, hliníkových oken a vchodových dveří v délce 60 měsíců, na ostatní práce 24 měsíců. Na ostatní výrobky a doplňky (např. parapety, interiérové i exteriérové žaluzie, exteriérové i interiérové rolety, sítě proti hmyzu, zvonkové a přístupové domovní systémy atd.) poskytuje záruku 24 měsíců. Na odnímatelné a funkční komponenty oken a dveří (např. samozavírače, cylindrické vložky, kliky, pákové ovladače, elektromechanické zámky, elektromotorické zámky, mechanické zámky, elektrické otvírače, elektro pohony a dveřní kliky atd.) poskytuje záruku 24 měsíců. Záruční doba na dílo zhotovené zhotovitelem počíná běžet dnem předání díla objednateli. Zárukou se zavazuje zhotovitel, že dílo bude mít po dobu záruky vlastnosti sjednané ve smlouvě a bude po tuto dobu způsobilé ke smlouvenému použití, a že si



## REKLAMAČNÍ ŘÁD

zachová obvyklé vlastnosti. Záruka ztrácí platnost v případě jakéhokoliv nedohodnutého zásahu objednatel do konstrukce předmětu smlouvy. Počátek běhu záruční doby je uveden v Prodejních a dodacích podmínkách, které jsou součástí každé uzavřené smlouvy. Není-li počátek běhu záruční doby uveden (uzavření jiné smlouvy než kupní či smlouvy o dílo), počíná záruční doba plynout prvního dne následujícího po dni předání a převzetí plastových výplní stavebních otvorů.

Neposkytne-li zákazník společnosti BACHL spol. s r.o. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla nebo při předání a převzetí objednaných otvorových výplní, společnost BACHL spol. s r.o. neodpovídá za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí zákazníkovi. Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty. Reklamáce musí být společností BACHL spol. s r.o. předložena dle ustanovení uvedených dále nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby, pokud se jedná o reklamáce otvorových výplní a stavebních prací, musí být oznámení o výskytu záručních vad učiněno rovněž nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.

### 4.2 Možné způsoby uplatnění reklamáce

Společnost BACHL spol. s r.o. **přijímá pouze řádně podané reklamáce** a to buď vyplněním a zasláním „zákaznického formuláře“ na e-mail [okna@bachl.cz](mailto:okna@bachl.cz), nebo písemně doručené formou dopisu.

Při oznámení reklamáce je nutno poskytnout pro zahájení reklamačního řízení minimálně následující údaje a informace:

- Číslo zakázky a datum kdy byla uzavřena
- Jméno zákazníka společně s kontaktními údaji (telefon, e-mail)
- Adresu zakázky
- Přesnou specifikaci závady, které se reklamáce týká, aby bylo možno určit charakter reklamované vady

Pokud bude v průběhu evidence nebo řešení reklamáce zjištěna jakákoli skutečnost, která společnost BACHL spol. s r.o. opravňuje k zastavení reklamačního řízení, je tato oprávněna ji odmítnout s vyjádřením, že se jedná o reklamací neoprávněnou, která nemůže být poskytnuta bezplatně nebo se dohodnout se zákazníkem na odstranění závady v rámci placeného servisu s tím, že postup v tomto případě je vždy se zákazníkem dohodnut před započítáním úkonů, za které bude společnost BACHL spol. s r.o. požadovat úhradu.

### 4.3 Vady, které nelze posuzovat jako reklamáce – obecná ustanovení

Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady otvorových výplní vzniklé:

- a) mechanickým poškozením, neodborným seřizením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla nebo po okamžiku předání a převzetí smluvně objednaných otvorových výplní
- b) 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 BACHL spol. s r.o. nebo jí pověřený pracovník)
- c) používáním v podmínkách, při kterých může nastat porušení konstrukčních a užitných vlastností otvorových výplní, které nemůže společnost BACHL spol. s r.o. ovlivnit ani předpokládat (např. vady projektu), nebo při vzniku místních specifických podmínek negativně působících na otvorové výplně (např. zvýšená vlhkost, prašnost, emise apod.)



## REKLAMAČNÍ ŘÁD

d) cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla nebo výrobku zákazníkem nebo neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany zákazníka (např. neodborné seřizování, lakování, ohýbání a úpravy již předaného díla realizované svépomocí)

e) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů apod.)

f) rovněž není možno uplatnit bezplatnou reklamaci v případech, že tato byla řešena přiznáním slevy po dohodě se zákazníkem. Tento bod platí také pro reklamace stavebních prací spojených s plněním příslušné smlouvy

Reklamace příslušenství, které není součástí otvorových výplní, se řídí dle stejných ustanovení. Další ujednání týkající se těchto částí dodávky jsou uvedena dále.

### 4.4 Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací

#### 4.4.1 Plastové a hliníkové profily (rámy a křídla)

Reklamovatelnými vadami jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání plastového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad:

a) optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle (při výstupní kontrole v hale výroby BACHL spol. s r.o.) ze vzdálenosti 1 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné (obecně platí, že povrchové optické vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 4 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze z této vzdálenosti prostým okem rozeznat).

b) bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo křídla a vady, jako např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, je-li jejich největší rozměr menší než 4 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom plastovém prvku (rám, křídlo).

c) škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom plastovém prvku je menší než 100 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.

#### 4.4.2 Skleněné výplně – izolační dvojskla, trojskla, speciální izolační skla

Aby zůstaly zachovány funkce izolačních skel, je třeba dodržet následující pokyny pro užívání:

- čištění skel provádět vždy podle pokynů pro údržbu
- ihned po montáži musí být odstraněny z izolačního skla nápis, nálepky apod.
- nejmenší přípustná vzdálenost oboustranného zatmění obvodu izolačních skel od topných těles je 30 cm
- jakékoliv neprovětrávané zastínění izolačního dvojskla nebo trojskla může způsobit v případě splnění kritických hodnot prasknutí skla vlivem tepelného šoku.
- u zasklení, které je od podlahy až ke stropu, nesmíte nic umístit, protože umístěním skříňky, tmavých předmětů, tašek, krabic nebo nábytku zvýšíte energetickou absorpci vnitřní tabule skla. To má za následek lokální zvýšení teploty zastíněné plochy a tím umožní vzniku rozdílu teplot v ploše skla, který vede ke zvýšení tahového namáhání na hranách skla.

#### Rozdělení vad – izolační skla

##### 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.

##### Vady ostatní



## REKLAMAČNÍ ŘÁD

- bodové a plošné vady skla
- nečistoty uvnitř izolačních dvojskel
- vady meziskelních mřížek aj.

### **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.

### **Hodnocení viditelné oblasti spoje okraje izolačního skla**

#### **Optická čistota**

Ve viditelné oblasti spoje okraje, a tím vně světlé plochy skla, mohou být na skle a na distančním rámečku izolačního skla znatelné charakteristické znaky z výroby (špony, odřezky, mikro-nečistoty apod.). Tyto znaky nemají vliv na funkci izolačního skla. Povoleny nerozeznatelné při běžném pohledu ze vzdálenosti 1 m.

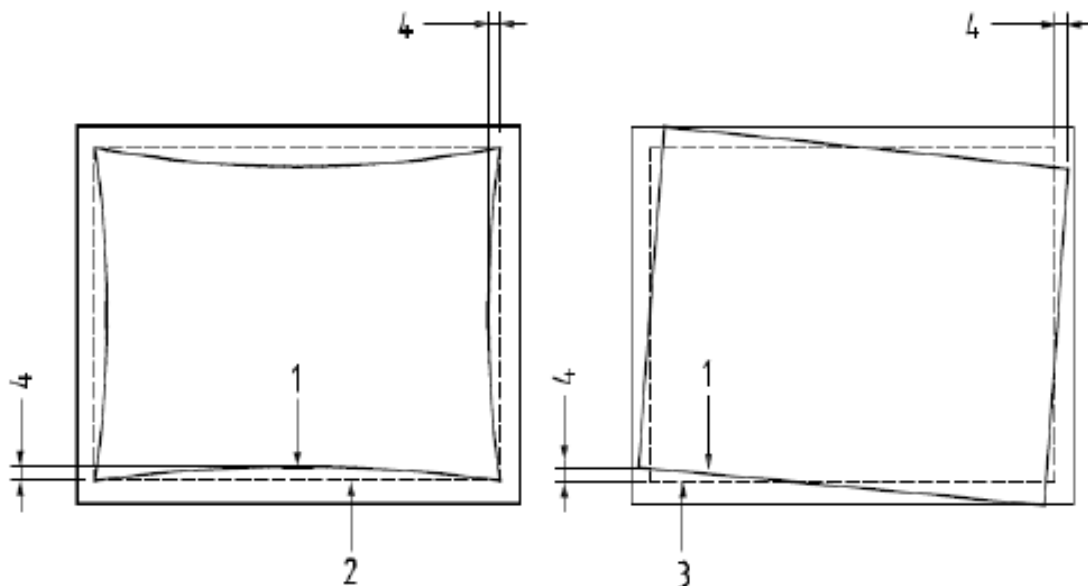
#### **Těsnicí hmota (butyl)**

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.

#### **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.

**Zvlnění distančního rámečku****Legenda**

1 rozpěra

2 teoretický tvar rozpěry

3 teoretická poloha rozpěry

4 přípustná odchylka

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 3,5 m: maximálně 4 mm délka hrany izolačního skla nad 3,5 m: maximálně 6 mm Izolační trojsklo: Při aplikaci dvojitého distančního rámečku (izolační trojsklo) může dojít k vzájemnému posunu těchto rámečků. Přípustná odchylka rámečku ve vztahu k rovnoběžným přímým hranám skla nebo jiným rámečkům (např. u trojskel) je: maximálně 4 mm do délky hrany 2,5 m. Pro delší hrany je přípustná odchylka 6 mm.

**Optické vady izolačních skel**

ČSN EN 1279-1 (2017) - sklo ve stavebnictví – izolační skla

Sklo zpracované do izolačních skel, je sklo stavební, průmyslově vyráběné. Není možné dosáhnout, aby jeho povrch byl absolutně čistý, tak jako je to např. u laboratorního skla, kde je použité sklo

	<h2>REKLAMAČNÍ ŘÁD</h2>	
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	--

„křišťálové“. Z výrobně technického hlediska se nedá zabránit výskytu drobných škrábanců, šmouh a fleků na skle.

### Rozdělení vad

- BODOVÉ VADY
- USAZENINY (skvrny, zabarvení z usazenin)
- LINEÁRNÍ VADY (škráby)

### Metoda prohlídky

- Obecně je při kontrole nedostatků směrodatný průhled okenní tabulí, tzn. pozorování pozadí a nikoliv vlastní pohled na plochu skla.
- Přitom nesmí být reklamace mimořádně označené. Kontrola se provádí k pozorovanému povrchu z pozorovacího úhlu, který odpovídá obecně obvyklému užívání místnosti.
- Kontrola probíhá při rozptýleném denním světle – např. při zatažené obloze, bez přímého slunečního svitu nebo umělého osvětlení.
- Tabulky musí být pozorovány v přenosu, nikoliv v odrazu
- Vzdálenost pozorování minimálně 1m zevnitř ven
- Doba pozorování 1 minuta
- Jednotky izolačního skla umístěné uvnitř budovy (tj. mezi dvěma místnostmi) musí být kontrolovány za normálního (rozptýleného) osvětlení určeného k použití v místnostech a ideálně v úhlu, který je kolmý k povrchu.
- Jednotky izolačního skla hodnocené zvenku musí být posuzovány nainstalované a musí zohledňovat obvyklou vzdálenost pozorování minimálně 3 m. Úhel pozorování musí být co nejkolmější.

### Zóny pozorování

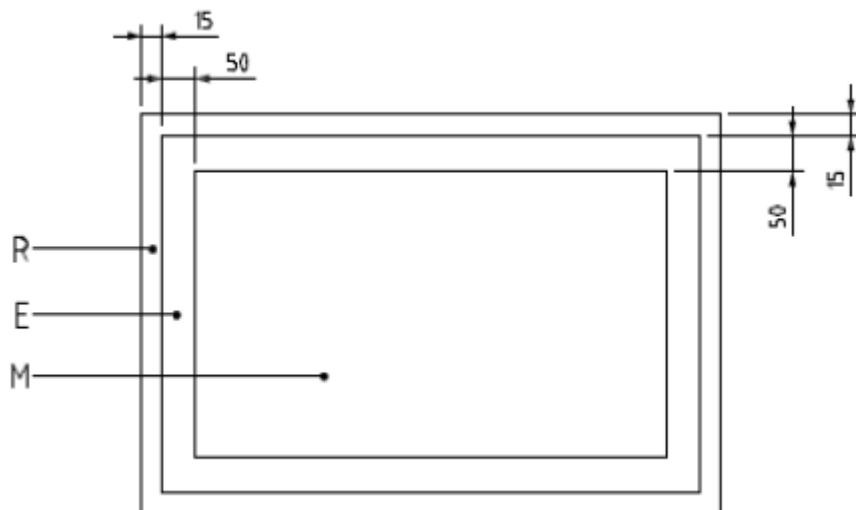
**R** zóna 15 mm, obvykle zakrytá rámem nebo odpovídající těsnění hran v případě hrany bez rámování

**E** zóna na hraně viditelné oblasti, o šířce 50 mm,

**M** hlavní zóna



## REKLAMAČNÍ ŘÁD



### Bodové vady

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

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 třem kategoriím bodových vad. Maximální počet bodových vad je definován v tabulce:





## REKLAMAČNÍ ŘÁD

ZÓNA	Velikost vady ( $\varnothing$ v mm)	Velikost tabule S (m <sup>2</sup> )		
		$S \leq 1$	$1 < S \leq 2$	$2 < S \leq 3$
R	všechny velikosti	bez omezení		
E	$f \leq 0,5$	bez omezení, pokud je haló efekt menší než $\varnothing$ 3 mm		
	$0,5 < f \leq 1$	přijatelné, pokud je jich méně než 3 v zóně o $\varnothing \leq 20$ cm		
	$1 < f \leq 3$	4	1 na obvod 1 metru	
M	$f \leq 0,5$	bez omezení, pokud je haló efekt menší než $\varnothing$ 3 mm		
	$0,5 < f \leq 1$	přijatelné, pokud je jich méně než 3 v zóně o $\varnothing \leq 20$ cm		
	$1 < f \leq 2$	2	3	5

### Lineární / dlouhé vady

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

Maximální počet lineárních / dlouhých vad pro izolační sklo je definován v tabulce:

Vlasové škrábance jsou povoleny, pokud netvoří shluk.

ZÓNA	Délka jednotlivé vady (mm)	Celkem délky jednotlivých vad (mm)
R	bez omezení	
E	$\leq 30$ mm	$\leq 90$ mm
M	$\leq 15$ mm	$\leq 45$ mm

Jednotky izolačního skla vyrobené z více než dvou tabulek monolitického skla

Definovaný přípustný počet odchylek se zvyšuje o 25 % pro další komponentové sklo a pro laminovanou tabuli skla.

Výsledek se vždy zaokrouhluje.

### PŘÍKLADY

- Jednotka trojskla vyrobená ze tří monolitických tabulek skla: počet přípustných vad se násobí koeficientem 1,25.

	<h1>REKLAMAČNÍ ŘÁD</h1>	
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	--

- Jednotka dvojskla vyrobená ze dvou laminovaných skel (VSG), každé s 2 komponentovými skly (např. 3/PVB/3) :  
počet povolených vad se násobí koeficientem 1,5.

### Usazeniny

Maximální počet skvrn a zabarvení z usazenin je definován v tabulce:

ZÓNA	Rozměry a typ	Velikost tabule S (m <sup>2</sup> )	
		S ≤ 1	1 < S
R	všechny	bez omezení	
E	skvrny r ≤ 0,5 mm	bez omezení	
	skvrny 0,5 mm < r ≤ 1 mm	přijatelné, pokud je jich méně než 3 v zóně Ø ≤ 20 cm	
	skvrny 1 mm < r ≤ 3 mm	4	1 v obvodu 1 m
	zabarvení ≤ 3 cm <sup>2</sup>	1	
M	všechny	není přípustné	

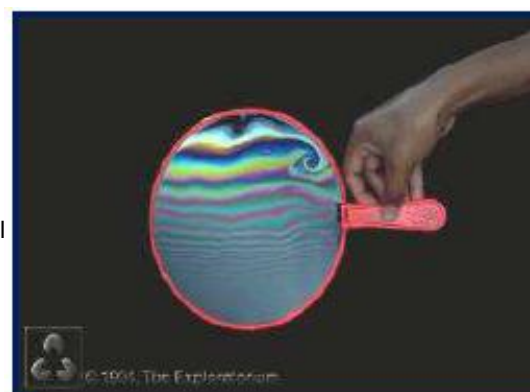
### Vada hrany

Externí mělké poškození hrany nebo lasturové lomy – povoleny. Velikostně se nerozšiřují nad rámec šířky těsnění hran. Interní lasturové lomy bez uvolněných úlomků, které se zaplní těsnivem. Nesmí ovlivnit pevnost skla.



### Neodstranitelné jevy izolačních skel

Může docházet k některým fyzikálním jevům, které jsou viditelné na povrchu skla a které by neměly být brány v úvahu při hodnocení vzhledové kvality.



Zpracovala: Lukáš Zýka

Schválil: Ing. Kudl

Firemní skupina Bachl, závod Bohumilice

10



## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### Za závadu u izolačních skel se nepovažuje:

#### Výskyt interferencí

U izolačního dvojskla mohou vzniknout interference ve formě spektrálních barev. Optické interference jsou charakteristickým jevem překrytí dvou nebo více světelných vln při setkání v jednom bodě. Projevují se více nebo méně silně barevnými zónami, které se mění při tlaku na tabuli skla. Tento fyzikální jev se zesiluje planparalelností – rovinnou rovnoběžností povrchu skla. Tato planparalelnost se stará o nezkrasený průhled skrz plavené sklo (FLOAT). Interferenční jevy vznikají náhodně a nedají se ovlivnit.

#### Efekt izolačních skel

##### Specifický jev v důsledku barometrických podmínek

Izolační sklo má díky spoji okraje uzavřený objem vzduchu (plynu), jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu, výškou výroby nad normálním nulovým bodem a rovněž teplotou vzduchu momentálně v místě výroby. Po zabudování, při změnách teploty, tlaku vzduchu dochází nutně ke konkávním nebo konvexním prohnutím jednotlivých tabulí a tím k optickým zkreslením a deformacím. Také vícenásobná zrcadlení se mohou vyskytovat rozdílně silně na povrchu skla. Zesíleně mohou být znatelné tyto zrcadlové obrazy, např. když má zasklení tmavé pozadí nebo se jedná o pokovenou tabuli. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek. Svědčí o vysoké kvalitě hermeticky uzavřeného meziprostoru jednotky - nedochází k vyrovnávání barometrického tlaku.



#### Smáčivost skel

Smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstů, etiket, vyhlazovacím prostředkům, vakuovými přísavkami apod. Při vlhkém povrchu skla - v důsledku kondenzační vody způsobeném orosením, deštěm nebo vodou při čištění, se může rozdílná smáčivost stát viditelnou. Tento jev zpravidla s dobou používání zmizí.



Zpracovala: Lukáš Zýka

Schválil: Ing. Ku



## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### Anizotropie u tvrzených skel

Vzniká u skla, které bylo ošetřeno přepínacím procesem. Rozdílnými zónami napětí vzniká dvojitý lom světelných paprsků, zviditelňují se spektrálně barevné kruhy, motivy mraků apod. Anizotropie se projevuje rušivými optickými jevy na kaleném skle, které se zvyrazňují při určitých světelných podmínkách a polarizovaném světle. Projevují se jako různé vzory a ornamenty. Tento jev je pro tepelně zpracované sklo fyzikálně podmíněný a charakteristický a nemůže být předmětem reklamace. Vzniká jako dvojlomný efekt ve skle s rozdílným napětím ve svém průřezu.

### Optická deformace u tvrzených skel

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.

### Prasklina ve skle

Hlavní příčinou je zejména nesprávné skladování a manipulace u odběratele (na stavbách, přeprava v horizontální poloze atd.), nesprávný způsob zasklívání, špatně určená šíře izolačního skla vzhledem k šíři zasklívací polodrážky (malá vůle), při aplikaci vnějších folií, lepených lišt. Také tepelně indukované napětí, nebo pohyb konstrukce rámu, příp. kontakty s konstrukcí při používání, mohou vést k lomu skla. Izolační skla s meziskelní příčkou typu duplex nesmí být vystavena mrazům (nedokončené stavby kde dochází ke konkávnímu prohnutí) a tím prasknutí pod duplexem. Pokud by bylo pnutí, které vede k prasknutí skla, přítomno již před zpracováním - toto zpracování by nebylo možné. Sklo samotné by se nedalo řezat a izolační sklo nešlo lisovat, kde je tlak 3,5 barů. Vždy musí být nějaká příčina, která vede ke vzniku lomu skla. Z těchto důvodů není možné uznávat reklamace dodatečného prasknutí tabule izolačních skel. 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 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. Použitím skel tepelně tvrzených (ESG) se toto nebezpečí výrazně eliminuje a současně se zvyšuje samotná bezpečnost výrobku.



### Vlastní barva a barevné rozdíly v pokovení

Zpracovala: Lukáš Zýka

Schválil: Ing. Kudlička

Formulář č.: B 427

Firemní skupina Bachl, závod Bohumilice

12

Revize: 01

Datum: 15.5.2018



## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Izolační skla jsou vyrobená ze sodnovápeno-křemičitého skla plaveného, které se používá pro stavební účely a obsahuje:

- surovinu, křemen ve formě písku
- tavidlo, soda ve formě uhličitanu a síranu
- stabilizátor (vápník ve formě vápence)
- další oxidy, jako oxid hlinitý a hořečnatý, které zlepšují odolnost vůči atmosférickým vlivům.

Právě 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. Toto zabarvení nejvíce vynikne u skel vrstvených (VSG) nebo u skel složených z více tabulí (trojskel). Pro zvýšení tepelné izolace se používají skla nízkoemisivní s povlakem. Jedná se o sklo čiré, na které byl nanesen tenký transparentní povlak složený z materiálu kovového původu. Tento povlak má vlastnosti nízké emisivity – odráží tepelné dlouhovlnné záření (od topení) zpět do místnosti a tím výrazně snižuje tepelné ztráty úniku tepla přes skleněné prvky během zimních měsíců. Tato vrstva na skle působí neutrálně, ale při pozorování mění reflexi a samotné zabarvení skla. Tento efekt se umocňuje při použití v izolačním trojskle, kde je použito sklo s povlakem na interiérové i exteriérové straně. Rozdíly ve vnímání barvy jsou možné v důsledku obsahu oxidu železa, procesu pokovování, samotném povlaku, rozdílech v tloušťce skla a konstrukce jednotky a není možno jim zabránit. Fasády obsahující pokovené sklo mohou vykazovat různé odstíny téže barvy, což je účinek, který se může zesílit, pokud budeme pozorovat tabuli skla z úhlu. Možné příčiny barevných rozdílů zahrnují mírné odchylky v barvě substrátu, do nějž byl aplikován povlak a mírné odchylky v tloušťce samotného povlaku.

### **Kondenzace vody na vnějších plochách**

ČSN EN ISO 1279 -1 SKLO VE STAVEBNICTVÍ – IZOLAČNÍ SKLA, v příloze je uvedeno:

#### **C. 3 Vnější kondenzace**

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. Pokud nastane vně stavby, jde o kondenzaci způsobenou noční ztrátou tepla vnějšího povrchu skla vyzářeného infračerveným zářením vůči jasné obloze, společně s vysokou vlhkostí vnější atmosféry, ale ne deštěm. Tyto jevy nejsou vadou izolačního skla, jsou způsobeny atmosférickými podmínkami.

Kondenzační voda se může tvořit na vnějším povrchu skla teprve tehdy, když je povrch skla studenější než přilehlý vzduch (např. orosená skla automobilů).

### **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 venkovním povrchu skla, pokud je relativní vlhkost venkovního vzduchu vysoká a teplota vzduchu vyšší než je





## REKLAMAČNÍ ŘÁD

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.

### **Izolační sklo s meziskelními příčkami**

#### **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 drncení při projíždění těžkých automobilů po blízké komunikaci není na závadu a vyplývá to z technologie výroby a použitých materiálů. K omezení klepání se používaly protivibrační-silikonové čočky, které se nalepují na křížení mřížek.

Při použití silikonových čoček může dojít:

- k jejich stlačení až po popraskání
- posunutí po oblém povrchu mřížky, výjimečně až k jeho spadnutí
- vlivem UV záření může dojít k jejich nažloutnutí
- kondenzace vodní páry v meziprostoru, poškození pokovené vrstvy izolačního skla (není k dispozici tzv. Mlžná zkouška, která zajistí neodpařování nežádoucích látek do meziprostoru) V žádném případě není narušena užitná hodnota izolačního dvojskla nebo jeho tepelně izolační vlastnosti. Na základě znaleckých posudků bylo zjištěno, že účinnost použití antivibračních čoček nebyla vždy 100%. Od roku 2007 jsme přestali silikonové protivibrační čočky dávat standardně do izolačních skel.

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

#### **Vliv meziskelní příčky na tepelný prostup Ug**

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. Vliv umístění meziskelní mřížky se projeví hlavně v určení koeficientu tepelného prostupu celého okna ( $U_w$ ), který mřížka zvýší podle počtu křížení o hodnotu +0,1 až 0,3 W/m<sup>2</sup>K.

#### **Meziskelní příčka v izolačním trojskle**

Pokud dojde k trvalému kontaktu meziskelní mřížky s povrchem nízkoemisivně pokoveného skla, dochází k postupnému znehodnocení pokovené vrstvy, projevující se optickou vadou skla (olejové mapy). Tento jev, který nelze reklamovat nastane v případě kombinací těchto podmínek:

- umístění meziskelní mřížky do venkovního meziprostoru
- velikost meziprostoru je menší jak 16 mm
- umístění skel na jižní stranu

**Doporučení: umístit meziskelní mřížku do interiérového meziprostoru**

#### **Rizika tepelného lomu**

Praskání skla v důsledku tepelného pnutí vzniká, když nerovnoměrným zahříváním, zastíněním nebo zakrytím dojde uvnitř okenní tabule k teplotním rozdílům nad 40 C (u plaveného skla) vedoucích k pnutí, následně k možnému prasknutí okenní tabule. Prasknutí skla v důsledku tepelného pnutí není

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

Hlavní rizikové faktory tepelného lomu jsou:

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



	<b>REKLAMAČNÍ ŘÁD</b>	
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------	--

Pro tepelně namáhaná místa a místa s nerovnoměrným tepelným namáháním doporučujeme skla tepelně tvrzená (ESG), která toto nebezpečí výrazně eliminují a zvyšují i bezpečnost výrobku.

#### **4.4.3 Plastové dveřní výplně**

a) **poškození výplní vlivem nadměrného tepelného namáhání.** Dveřní výplně musí být nainstalovány v dostatečné vzdálenosti od topných zařízení, zářičů tepla a otevřeného ohně. Poškození způsobené tímto způsobem nelze posuzovat jako oprávněnou reklamaci.

b) **mechanické poškození povrchu výplní.** Jedná se zejména o poškození předměty s ostrými hranami, poškození způsobené při neodborné údržbě a čištění za pomoci mechanických pomůcek nebo za pomoci prostředků abrazivního čištění nebo prostředků obsahujících abrazivní částice, které narušují vzhled a celistvost povrchu výplně. Stejná ustanovení platí i pro vitrážová prosklení u ornamentních výplní. Poškození způsobené tímto způsobem nelze posuzovat jako oprávněnou reklamaci.

c) **poškození povrchu výplní a prosklení chemikáliemi.** Při čištění výplní 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 výplní. Poškození způsobené tímto způsobem nelze posuzovat jako oprávněnou reklamaci.

d) **vzhled výplně.** Vzhled výplně, tedy konkrétně barva, kvalita povrchu a skel a celkový pohledový dojem se posuzuje za denního světla, pouhým okem ze vzdálenosti 1 m od dveřní výplně. Eventuální vady, které nejsou z této vzdálenosti rozpoznatelné, nemohou být předmětem reklamace. Odlišné povrchové struktury rámečků a povrchu výplně jsou povoleny. Tento rozdíl nesmí být rozpoznatelný ze vzdálenosti větší, jak 3 m. Ornamentní montované rámečky se považují za ozdobný komponent a jejich velikost tak podléhá rozměrové toleranci +/- 2% délky hrany.

e) **prohnutí dveřní výplně.** Prohnutí dveřní výplně může být uznáno jako oprávněná reklamace pouze v případě, že se jedná se o dveřní výplň v oboustranně bílé barvě, nebo o plastovou dveřní výplň s povrchovou úpravou dřevní dekor a prohnutí ve středu výplně v zabudovaném stavu je větší než 10 mm, případně větší než 0,5 % délky výplně

#### **4.4.4 Žaluzie**

Jako reklamovatelné vady žaluzií nemohou být uznány vady související s poškozením a následnou špatnou funkcí vzniklé v důsledku neodborné montáže, kterou neprovedl pracovník pověřený společností BACHL spol. s r.o. Dále závady způsobené vadným používáním a používáním za působení nepřiměřené síly, mechanické opotřebení jednotlivých pásků žaluzie a běžné opotřebení výrobku. Šikmý chod žaluzií nemůže být důvodem k uznání reklamace v případě, pokud na vodicích páscích není rozdíl délek větší než 5 mm.

#### **4.4.5 Vnitřní a vnější parapety**

Reklamovatelnými vadami mohou být výhradně zjevné vady takového charakteru, jež brání plnohodnotnému užívání parapetů a znehodnocují jejich vizuální stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení vizuálního stavu) je dáno dle následujících kritérií.

##### **Mechanické poškození a vizuální vady**





## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1 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 přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat).

### **Různorodá povrchová poškození**

Tato 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.

### **4.4.6 Síť proti hmyzu**

Jako oprávněné reklamace sítě proti hmyzu nemohou být uznány vady související s vadným používáním a to:

- a) běžná opotřebení výrobku (sedření laku, prohnutí fólie, 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

### **Záruka se vztahuje pouze na závady vzniklé při běžném používání výrobku.**

Záruka se nevztahuje na závady způsobené nešetným nebo násilným zacházením s výrobky, neodbornými zásahy, nedodržením technických podmínek pro provozování a na vady vzniklé v důsledku oprav, které neprováděl prodávající nebo jím pověřená osoba. Proávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu zboží, funkčních vlastností a škody neodborného používání zboží, stejně jako škod způsobených vnějšími událostmi a chybnou manipulací.

### **Nárok na záruku nelze uplatnit, jestliže vady byly způsobeny vnějšími událostmi a nezpůsobil je prodávající.**

V rámci záruky a záruční opravy se nárokuje výhradně oprava výrobku, nikoli jeho vylepšení proti původnímu stavu. U zlevněného zboží a zboží použitého se záruka nevztahuje na vady, pro které bylo zboží zlevněno nebo vzniklo běžným používáním a tyto skutečnosti byly již při prodeji známy.

### **4.4.7 Stavební a montážní práce**

Jako oprávněné reklamace stavebních a montážních prací dodávaných společností BACHL spol. s r.o. 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). Provádí-li stavební a montážní práce jiný dodavatel než společnost BACHL spol. s r.o., nebo jí pověřená montážní firma a tyto práce nejsou předmětem řádně uzavřené smlouvy mezi společností BACHL spol. s r.o. a zákazníkem nelze jako oprávněnou reklamaci uznat žádné vady takto realizovaných prací.

### **4.4.8 Přesnost zabudování oken a dveří do stavby**

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



## REKLAMAČNÍ ŘÁD

nad 2000 mm. Tolerance se netýká průhybu profilů rámové konstrukce, který může vznikat 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 ráků dilatačně spojených, se tolerance vztahují na jednotlivé ráky. Maximálně přípustná tolerance pravouhlosti ráků (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.

Umístění otvorových výplní a dalších souvisejících prvků dodávaných společností BACHL spol. s r.o. 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.

**Náklady spojené s opravou nebo odstraněním navazujících stavebních dílů či materiálů nemohou být společností BACHL spol. s r.o. uznány.**

### **4. 4. 9 Neuznatelné reklamace související se stavebními pracemi**

- a) odstranění podkladových profilů či vyrovnávacích podložek;
- b) odstranění kotvicích prvků;
- c) další zásahy nerealizované pracovníky společnosti BACHL spol. s r.o., které ovlivní kvalitu montážních a stavebních prací provedených společností BACHL spol. s r.o.

## **5 ŘEŠENÍ REKLAMACÍ**

### **5.1 Průběh reklamací, termíny jejich odstranění**

Po zaevidování reklamace dle ustanovení uvedených v kapitole 4.2 společnost BACHL spol. s r.o. provede posouzení oprávněnosti reklamace a v kladném případě zahájí reklamační řízení s odstraněním popisovaných závad do 30 dnů od obdržení reklamace. Společnost BACHL spol. s r.o. vyhrazuje právo na prodloužení této lhůty o dobu nezbytně potřebou v případech kdy:

- a) nelze vzhledem k charakteru závady resp. místa jejího výskytu bezpečně provést veškeré úkony, spojené s odstraněním 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 odstraněním oprávněné reklamace nebo není umožněn přístup do míst, kde mají být práce spojené s jejím odstraněním provedeny
- c) dojde se zákazníkem k dohodě o možnosti provedení prací spojených s odstraněním v jiném (pozdějším) termínu než je 30 dní od podání reklamace, nebo dojde k takové dohodě, která vzniklou situaci řeší jiným způsobem
- d) není možno vlivem nepředvídatelných skutečností ovlivněných vyšší mocí nastoupit k plnění úkonů spojených s reklamačním řízením

V těchto případech, kdy nelze provést všechny potřebné úkony spojené s uzavřením reklamace, není společnost BACHL spol. s r.o. v prodloužení s jejím řešením a doba potřebná k nastolení všech podmínek potřebných pro její uzavření není započítávána do 30 denní lhůty kdy má být odstraněna.

### **5.2 Dokumentování reklamačních případů**

	<b>REKLAMAČNÍ ŘÁD</b>	
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------	--

Ke každé reklamaci je sepisován reklamační protokol, který podepisuje oprávněný pracovník společnosti BACHL spol. s r.o. a zákazník nebo jeho oprávněný zástupce. Po odstranění závady a uzavření reklamace zákazník potvrdí podpisem, že dílo resp. výrobek přebírá k plnému užívání. Tím je reklamační případ uzavřen.

### **5.3 Neoprávněná reklamacie, náhrada spojených výdajů**

Bude-li zjištěno, že reklamovaná vada není vadou reklamovatelnou, a tudíž se jedná o neoprávněnou reklamacii, vyhrazuje si společnost BACHL spol. s r.o. právo požadovat úhradu veškerých účelně vynaložených nákladů spojených s příslušnými činnostmi (náklady na dopravu, na pracovníky apod.).

## **6 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Tento reklamační řád je odsouhlasen vedením společnosti BACHL spol. s r.o. a byl sepsán bez vědomého úmyslu poškodit jakýmkoli způsobem zákazníky společnosti BACHL spol. s r.o. Ustanovení v něm obsažená jsou zpracována tak, aby nebyla v rozporu s platnou legislativou České republiky ani se základními ustanoveními o dobrých mravech. Při zpracování byly použity ustanovení a ujednání uvedené v následujících předpisech:

- Zákon č. 89/2012 Sb. – Zákon občanský zákoník v aktuálním znění
- Zákon o ochraně spotřebitele 634/1992 Sb. v aktuálním znění
- ČSN EN 12 608 - Profily z neměkčeného polyvinylchloridu (PVC-U) pro výrobu oken a dveří
- ČSN EN 14351-1+A1 - Okna a dveře - norma výrobku, funkční vlastnosti
- ČSN 74 6077 - Okna a vnější dveře - Požadavky na zabudování
- ČSN EN 1279-1 - Sklo ve stavebnictví - Izolační skla - Část 1
- ČSN 73 0540-2 – Tepelná ochrana budov – Část 2: Požadavky

## **7 ODKAZY**

- Prodejní a dodací podmínky společnosti BACHL spol. s r.o.
- Návod k obsluze
- Pokyny k přípravě místa montáže