

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Tento reklamačný poriadok ako neoddeliteľná súčasť VOP upravuje:

- postup pri uplatnení zodpovednosti za vady tovaru alebo služby (reklamácii) spotrebiteľom,
- postup pri reklamácii podnikateľom,
- vlastnosti tovaru, ktoré sa v zmysle príslušných technických noriem nepovažujú za vady.

Pred uplatnením reklamácie je spotrebiteľom i podnikateľom odporúčané venovať pozornosť časti tohto dokumentu o vlastnostiach tovaru, ktoré v zmysle technických noriem nie sú vadami a v prípade nejasností kontaktovať predávajúceho. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho vykonať odborné posúdenie tovaru reklamovaného počas prvých 12 mesiacov, ak je kupujúcim spotrebiteľ.

Kupujúcim a predávajúcim sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie aj objednávateľ a dodávateľ, ak je právny vzťah zmluvou o dielo. Rovnako sa dodaním tovaru rozumie odovzdanie diela. Zákazníkom sa a účely týchto VOP rozumie kupujúci a objednávateľ.

Postup pri reklamácii spotrebiteľom

Na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady sa použijú najmä ustanovenia § 619 a nasl. a § 645 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení účinnom v okamihu uzatvorenia Zmluvy.

Kontrola tovaru pri prevzatí

Kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom je odporúčané, aby bezprostredne pri dodaní tovaru prekontroloval. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie tovaru, ktorý nie je v zhode so zmluvou v prípade poškodenia alebo odlišných vlastností (s výnimkou prípustných odchýlok vo vlastnostiach, ktoré vadami nie sú). Pokiaľ takto poškodený tovar kupujúci prevezme, je nevyhnutné poškodenie písomne popísať.

Okrem kupujúceho môže úkony súvisiace s prevzatím, kontrolou a reklamovaním tovaru vykonať manžel / manželka alebo kupujúcim poverená osoba, ktorú kupujúci oznámil predávajúcemu.

Vadný tovar je nutné okamžite oznámiť e-mailom na adresu niektorej z pobočiek alebo na adresu sklofix@sklofix.sk. Dodatočná reklamácia vady tovaru nezbavuje kupujúceho práva vec reklamovať, podstatne však komplikuje možnosť preukázať, že sa jedná o rozpor s kúpnu zmluvou.

Uplatnenie reklamácie

V prípade uplatnenia reklamácie osobne je miestom pre uplatnenie reklamácie ktorákoľvek predajňa predávajúceho. V prípade uplatnenia reklamácie písomne je adresou pre uplatnenie reklamácie príslušná poštová alebo e-mailová adresa tej-ktorej pobočky alebo sídla. Všetku korešpondenciu súvisiacu s reklamačným konaním predávajúci zasiela na e-mail uvedený spotrebiteľom, pokiaľ si spotrebiteľ nežiada inú formu komunikácie.

Tovar je možné reklamovať v záručnej dobe 24 mesiacov od prevzatia s výnimkou komponentov, ktoré sa z podstaty veci rýchlo kazia (napr. nalepovacie tesnenia).

Predávajúci zašle kupujúcemu potvrdenie o uplatnenej reklamacii. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci ho poučí o jeho právach podľa §§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z práv plynúcich zo zodpovednosti za vady si uplatňuje, predávajúci **určí spôsob vybavenia reklamácie** ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, resp. odo dňa prevzatia predmetu reklamácie alebo jeho obhliadky na mieste inštalácie. V tejto lehote predávajúci písomne oboznámi kupujúceho o vybavení reklamácie.

Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, lehota na vybavenie začína plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; Ak je potrebné predmet reklamácie prezrieť na mieste inštalácie a kupujúci neposkytne predávajúcemu alebo ním určenej osobe potrebnú súčinnosť, lehota na vybavenie reklamácie nezačne plynúť, dokým súčinnosť nebude poskytnutá.

Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Vady je kupujúci povinný oznámiť bez zbytočného odkladu po tom, čo ich zistil alebo mal možnosť zistiť. Kupujúci nesmie vady sám odstraňovať, ibaže ide o odvracanie hroziacej škody, avšak len ak táto hrozí v dôsledku vady tovaru.

Reklamácia môže byť vybavená nasledovnými spôsobmi: odovzdaním opraveného výrobku, odstránením vady diela na mieste samom, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím.

Nároky z vád tovaru

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Uvedené sa realizuje prioritne, pokiaľ to vyplýva z charakteru napr. vady, tovaru, diela, atď.

Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.

Ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré nebránia užívaniu veci na určený účel, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Zamietnutie reklamácie

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil **počas prvých 12 mesiacov od kúpy**, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Povinnosť predávajúceho vydať kupujúcemu doklad o vybavení reklamácie týmto nie je dotknutá.

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil **po 12 mesiacoch od kúpy** a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, v doklade o vybavení reklamácie uvedie, komu môže spotrebiteľ zasláť výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť **do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie** všetky preukázané náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Za účelom posúdenia vád predmetu reklamácie, ktorý bol inštalovaný (zapracovaný) do veci inej, sa spotrebiteľovi odporúča s reklamáciou predložiť fotodokumentáciu vád v dostatočnej kvalite pre ich posúdenie. Spotrebiteľ je povinný poskytnúť súčinnosť nevyhnutnú pre odborné posúdenie v mieste inštalácie predmetu reklamácie.

Postup pri reklamacii podnikateľom

Na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady sa použijú ustanovenia § 422 a nasl. a § 560 a nasl. Obchodného zákonníka v znení účinnom v okamihu uzatvorenia Zmluvy, ak nie je ustanovené inak.

Miestom pre uplatnenie reklamácie je SKLOFIX s.r.o., Rybníčná 10944 Bratislava 831 07. V prípade uplatnenia reklamácie písomne je adresou pre uplatnenie reklamácie SKLOFIX s.r.o., Rybníčná 10944 Bratislava 831 07 alebo sklofix@sklofix.sk.

Všetku korešpondenciu súvisiacu s reklamačným konaním predávajúci zasiela na e-mail uvedený kupujúcim, pokiaľ si kupujúci výslovne nežiada inú formu komunikácie.

Podmienky reklamácie

Kupujúci alebo osoba, ktorá je na to ustanovená, je povinný bezprostredne pri dodaní tovar prekontrolovať.

Pri zjavných vadách (ako napr. nezhoda v množstve, farbe, v rozmeroch, mechanické poškodenia ako praskliny, lomy skla, poškodenie hrán, vonkajšie škrabance atď.) musí byť reklamácia uplatnená pri prehliadke tovaru, ktorú je kupujúci povinný vykonať pri prevzatí tovaru a prípadnú vadu vyznačiť na dodací list, odovzdávací protokol alebo obdobný dokument.

V prípade skrytých vád alebo vád, ktoré sa vyskytli v záručnej dobe musia byť vady oznámené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 15 dní po tom, ako ich kupujúci zistil alebo mal možnosť zistiť.

Ak kupujúci nevykoná prehliadku tovaru alebo nezabezpečí jej vykonanie v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare, nárok z väd zjavných a rozpoznateľných nebude predávajúcim uznaný.

Predávajúci rovnako nezodpovedá za:

- zmeny niektorých súčastí, ku ktorým došlo pri ich vzájomnom pohybe v dôsledku ich technickej konštrukcie, ktoré boli spôsobené rozdielnou tvrdosťou týchto súčastí,
- okolnosti vzniknuté vplyvom nesprávneho skladovania, manipuláciou či montážou výrobkov po ich dodaní, pokiaľ aj prepravu a montáž tovaru nezabezpečuje predávajúci,
- poškodenia, ku ktorým došlo po prechode nebezpečenstva škody na kupujúceho v dôsledku vonkajších okolností alebo
- ak ide o špecifické vlastnosti výrobku alebo prirodzené fyzikálne procesy.

Kupujúci nesmie vady sám odstraňovať, ibaže ide o odvracanie hroziacej škody, avšak len ak táto hrozí v dôsledku vady tovaru. Kupujúci vlastným konaním bez súčinnosti s predávajúcim stráca nároky zo zodpovednosti za vady.

Tovar je možné reklamovať v záručnej dobe 12 mesiacov od prevzatia s výnimkou komponentov, ktoré sa z podstaty veci rýchlo kazia (napr. nalepovacie tesnenia).

Reklamačné konanie

Zaslaný reklamovaný tovar musí byť kupujúcim riadne označený ako REKLAMÁCIA a oznámenie o reklamácií musí obsahovať nasledovné údaje:

- obchodný názov kupujúceho alebo meno a priezvisko fyzickej osoby - podnikateľa, dátum, meno a priezvisko osoby, ktorá reklamáciu zasiela, prípadne inej kontaktnej osoby,
- jednoznačný a zrozumiteľný popis vady ,
- číslo zákazky predávajúceho, prípadne číslo objednávky kupujúceho alebo číslo dodacieho listu alebo faktúry, s uvedením čísla položky tovaru, ktorý vadu vykazuje,
- miesto, kde sa tovar nachádza, ak nebol zároveň s reklamáciou zaslaný

Tieto informácie musia byť na reklamovanom tovare uvedené tak, aby aj v zhoršených klimatických podmienkach nedošlo k ich nečitateľnosti. Na odosielaný reklamovaný tovar musí kupujúci vystaviť dodací list, ktorý mu bude potvrdený predávajúcim pri prevzatí predmetu reklamácie. Tovar neoznačený uvedeným spôsobom má predávajúci právo odmietnuť prevziať.

Kupujúci je povinný za účelom posúdenia väd predmetu reklamácie, ktorý bol inštalovaný (zapracovaný) do veci inej predložiť fotodokumentáciu väd v dostatočnej kvalite pre jednoznačnú identifikáciu predmetu reklamácie, určenie vady a zistenie jej príčiny. Kupujúci je povinný v oznámení o reklamácií uviesť miesto inštalácie predmetu reklamácie a umožniť prístup k predmetu reklamácie v lehote a v termíne určenom predávajúcim. Kupujúci je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť predávajúcemu za účelom zistenia stavu predmetu reklamácie.

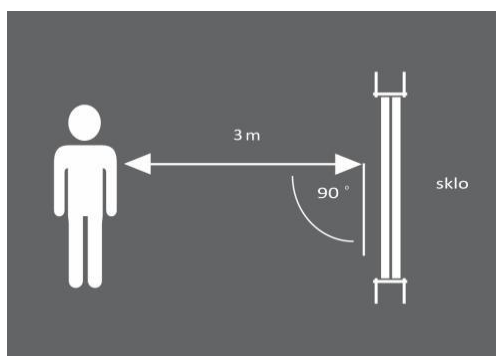
Predávajúci vybaví reklamáciu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, resp. odo dňa prevzatia predmetu reklamácie alebo jeho obhliadky na mieste inštalácie. **Reklamácia nemá odkladný účinok na splatnosť faktúry, ktorou je predmet reklamácie fakturovaný.**

Možnosť voľby nároku zo zodpovednosti za vady patrí predávajúcemu.

VLASTNOSTI TOVARU, KTORÉ NIE SÚ VADAMI

SPÔSOB POSUDZOVANIA VZHĽADOVÝCH CHÝB SKLA

Všeobecne je pri posudzovaní nedostatkov rozhodujúca priehľadnosť tabule, t.j. pozorovanie pozadia a nie výhľad. Okolnosti, za ktorých sa nedostatky prejavujú, nesmú byť umelo vytvárané. Preskúšanie jednotiek zasklenia sa vykonáva zvnútra von zo vzdialenosti cca 3 m od pozorovaného povrchu pod uhlom pozorovania, ktorý je čo najkolmejší k pozorovanému sklu. Pozoruje sa pri difúznom dennom svetle (napr. pri zamračenej oblohe) bez priameho protisvetla (napr. priame slnečné žiarenie). Údaje platia pre plavené sklo, tepelne tvrdené sklo, tepelne spevnené sklo, vrstvené sklo, sklo bez povlaku alebo s povlakom.



Legenda:

R – zóna o šírke 15 mm, obvykle prekrytá rámom alebo zodpovedajúcim utesnením okraja v prípade bezrámového zasklenia;

E – zóna pozdĺž okraja viditeľnej oblasti o šírke 50 mm;

M – hlavná zóna

DRUHY CHÝB, PRÍPUSTNÁ TOLERANCIA A FYZIKÁLNE JAVY

Posudzovanie vizuálnej kvality emailovaných skiel a skiel float:

Vykonáva sa zo vzdialenosti minimálne 3 metre. Pozoruje sa vždy strana bez emailu (čelná strana - lesklá). Chyby sa nesmú vopred označiť.

Bodové chyby - maximálne do priemeru 2mm, maximálne 4ks/m².

Škrabance - sú prípustné, ak nie sú viditeľné vo vzdialenosti 3 metre.

Maximálne prehnutie skla: vertikálne na 300mm \leq 1mm
horizontálne na 300mm \leq 1mm

Tolerancie na otvoroch: 5mm - 20mm \pm 1mm
21mm - 100mm \pm 2mm
101mm \geq u výrobcu

Tepelné tvrdené bezpečnostné (ESG) sklo:

Mechanické vlastnosti sa nemenia do 250 °C a ani pod bod mrazu.

Laminované sklá:

Vyosenie dier: veľkosť diery 6 - 20mm – tolerancia 1mm

20 - 29mm tolerancia 2mm
 30 - 72mm tolerancia 3mm

Zrovnanie skiel: Norma 1,5mm/m

Možnosť výskytu bubliniek (zhluk bubliniek) max. do priemeru 5mm na jednu bublinku, sú prípustné a nie je možné ich reklamovať, pokiaľ sa nejedná o priamu delamináciu skla.

Tolerancia pravouhlosti (rozmery dĺžky x a šírky y):

Hrúbka skla v mm	Tolerancia v mm		
	3, 4, 5, 6	$1,0 \leq 1m$	$2,0 \leq 2m$
8, 10, 12, 15	$1,5 \leq 1m$	$2,5 \leq 2m$	$3,5 \leq 3m$

Fyzikálne javy, ktoré nie sú chybami

Samovoľné prasknutie tepelne tvrdeného sodnovápenato - kremičitého bezpečnostného skla (ESG) prítomnosťou sulfidu nikelnatého (NiS). Riziko samovoľnej explózie je možné na základe individuálneho vyžiadania zákazníka minimalizovať pomocou deštruktívnej skúšky tzv. Heat Soak Test (HST).

Tepelným tvrdením a spevnením skla nie je možné zabrániť chemickej a mechanickej zmene kvality a stavu povrchu skiel s hmotnosťou nad 150kg.

Emailované sklá vykazujú vždy podľa výrobného postupu (manuálne alebo strojové nanášanie) a podľa farby viac alebo menej vysokú hodnotu zvyškového prestupu svetla a nie sú preto nepriesvitné.

Z procesu kalenia (ESG), sa môžu vytvoriť na sklách jemné fláky, šmuhy, vlny, ktoré sú viditeľné po určitom lomom svetla - tento proces/jav sa nedá ovplyvniť.

Posudzovanie izolačných skiel

Bodové chyby

Medzi tieto chyby patria vzduchové bubliny (dutinky plynov), kamienky, zrnká nečistôt a materiálov. Vykonáva sa vždy hodnotenie týchto chýb s cieľom určiť ich množstvo a veľkosť.

Prípustný počet bodových chýb

zóna	veľkosť chýb (\varnothing) v mm	Plocha tabule S (m^2)			
		$S \leq 1$	$1 < S \leq 2$	$2 < S \leq 3$	$3 < S$
R	všetky veľkosti	bez obmedzenia			
E	$\varnothing \leq 1$	Prípustné, pokiaľ ich je menej ako 3 na akejkoľvek ploche o $\varnothing \leq 200$ mm			
	$1 < \varnothing \leq 3$	4	1 na meter obvodu		
	$\varnothing > 3$	nepripustné			

M	$\varnothing \leq 1$	Prípustné, pokiaľ ich je menej ako 3 na akejkolvek ploche o $\varnothing \leq 200$ mm			
	$1 < \varnothing \leq 2$	2	3	5	$5 + 2 / m^2$
	$\varnothing > 2$	neprípustné			

Prípustný počet bodových nečistôt a flákov

zóna	Rozmery druhy (\varnothing v mm)	Plocha tabule S (m^2)	
		$S \leq 1$	$3 < S$
R	Všetky veľkosti	Bez obmedzenia	
E	Body o $\varnothing \leq 1$	Bez obmedzenia	
	Body 1 o $\varnothing \leq 17$	4	1 na meter obvodu
	Fláky 1 $\varnothing \leq 17$	1	
	Body $\varnothing > 3$ a fláky $\varnothing > 17$	1	
M	Body o $\varnothing \leq 1$	max. 3 na každej ploche o $\varnothing \leq 200$ mm	
	Body $1 < \varnothing \leq 3$	max. 2 na každej ploche o $\varnothing \leq 200$ mm	
	Body $\varnothing > 3$ a fláky $\varnothing > 17$	neprípustné	

Chyby menšie ako 0,5 mm nie sú brané do úvahy a ďalej riešené/klasifikované v rámci vizuálneho posúdenia izolačného skla.

Lineárne chyby

Môžu byť vo forme usadenín, škvŕn, škrabancov a majú určitú dĺžku a plochu. Rozdeľujeme dva typy lineárnych chýb. Vlasový škrabanec alebo vlasová lineárna chyba je jemné mechanické poškodenie povrchu skla s hrúbkou vlasu. Prípustný počet takých chýb je uvedený v tabuľke. Druhá lineárna chyba sa nazýva Hrubý škrabanec a jedná sa o ostré mechanické poškodenie, tento typ chýb je neprípustný.

zóna	Jednotlivé dĺžky v mm			Celkový súčet jednotlivých dĺžok v mm		
	dvojsklo	dvojsklo s vrstveným sklom x1,5	trojsklo x1,25	dvojsklo	dvojsklo s vrstveným sklom x1,5	trojsklo x1,25
R	bez obmedzenia					
E	≤ 30	≤ 45	≤ 38	≤ 90	≤ 135	≤ 113
M	≤ 15	≤ 23	≤ 19	≤ 45	≤ 68	≤ 57

Tolerancia priamosti dištančného rámika

typ zasklenia	Tolerancia priamosti dištančného rámika (v mm)	Rozmer hrany izolačného skla (v mm)
dvojsklo	4	≤ 3500
	6	> 3500
trojsklo	3	≤ 2500
	6	> 2500

U izolačných dvojskiel je tolerancia priamosti dištančného rámika 4 mm až do dĺžky 3,5 m a 6 mm pre väčšie dĺžky. Prípustná odchýlka dištančného rámika voči rovnobežnej hrane skla, alebo ďalším dištančným rámikom (napr. v trojsklách) je 3 mm až do dĺžky 2,5 m. Pri väčších formátoch je prípustná odchýlka 6 mm.

Tolerancia hrúbky izolačného skla

Typ produktu	Tolerancia hrúbky izolačného skla
Dvojsklo - všetky tabule sú z chladeného skla float	± 1,0 mm
Dvojsklo – aspoň jedna tabuľa je z vrstveného, vzorovaného alebo iného ako chladeného skla	± 1,5 mm
Trojsklo – všetky tabule sú chladené sklo float	± 1,4 mm
Trosklo – aspoň jedna tabuľa je z vrstveného, vzorovaného, alebo iného ako chladeného skla	+ 2,8 / - 1,4 mm

Fyzikálne javy, ktoré nie sú chybami izolačných skiel

Vlastná farba skla - rozdiely farebného vnímania skiel môžu byť spôsobené obsahom oxidu železa v skle, procesom nanášania povlaku, samotným povlakom, kolísaním hrúbky skla, konštrukciou izolačného skla. Takýmto rozdielom sa nedá zabrániť.

Rozdiely vo farbe izolačného skla - fasády vyrobené z izolačných skiel obsahujúcich sklo s povlakom môžu mať rôzne odtiene rovnakej farby, čo je účinok, ktorý môže byť zosilnený pri pozorovaní pod uhlom. Možné príčiny rozdielu vo farbe zahŕňajú nepatrné zmeny farby substrátu, na ktorý sa povlak aplikuje a nepatrné zmeny hrúbky samotného povlaku. Objektívne posúdenie farebných rozdielov je možné vykonať podľa normy ISO 11479-2.

Výskyt interferencií – u izolačných skiel z plaveného skla môžu vzniknúť interferencie vo forme spektrálnych farieb. Optické interferencie sú charakteristickým javom prekrývania dvoch alebo viacerých svetelných vln pri stretávaní v jednom bode. Zobrazujú sa vo viac či menej silných farebných zónach, ktoré menia svoju polohu pri tlaku na tabuľu skla. Tento fyzikálny jav je zosilnený rovinnou rovnobežnosťou povrchu skla. Táto rovinná rovnobežnosť zaisťuje nedeformovaný pohľad. Tieto interferencie vznikajú náhodne a nedajú sa ovplyvniť.

Effekt izolačného skla - izolačné sklo má uzatvorený objem vzduchu/plynu, ktorého stav je určený barometrickým tlakom vzduchu, polohou výrobného podniku a teplotou vzduchu v dobe výroby.

Po zabudovaní izolačných skiel v iných nadmorských výškach, pri zmenách teploty, pri klesaní tlaku, vznikajú krátkodobé konkávne alebo konvexné prehnutia jednotlivých tabúl skla a tým i optické skreslenia. V rôznej miere sa môžu vyskytnúť taktiež viacnásobné zrkadlenia na povrchu. Tieto zrkadliace sa obrazy môžu byť výraznejšie, ak je napr. pozadie zasklenia tmavé alebo keď sú tabule pokovované. Tento jav je fyzikálnou zákonitosťou izolačných jednotiek.

Viacnásobné odrazy - na povrchu izolačných skiel môže dôjsť k viacnásobnému zrkadleniu. Tieto zrkadlové obrazy sú výraznejšie viditeľné vtedy, keď je napr. pozadie zasklenia tmavé alebo keď sú tabule povlakované. Tento jav je fyzikálna zákonitosť všetkých izolačných skiel.

Anizotropia (irizácia) - vzniká pri sklách, ktoré prešli tepelným procesom pri výrobe tvrdeného ("kaleného") bezpečnostného skla. Ide o klamlivý optický jav, ktorý vzniká z dôvodov rozdielnych napätových zón v skle, ktoré pri dopade polarizovaných častíc denného svetla spôsobujú dvojité lom svetelných lúčov. Iba polarizované častice denného svetla zviditeľňujú spektrálne farebné kruhy, pravidelné aj nepravidelné pruhy na skle, motívy mrakov, a pod.).

Kondenzácia vlhkosti na vnútorných a vonkajších plochách (rosenie) - za určitých predpokladov sa môže na vonkajších plochách izolačného skla vyskytovať rosenie. Na výskyt kondenzácie vlhkosti má vplyv mnoho faktorov.

- Kondenzácia vlhkosti v miestnosti na tabuli smerujúcej do interiéru je podmienená izolačnými vlastnosťami skla (U_g), vlhkosťou vzduchu v interiéri a vnútornou i vonkajšou teplotou. Kondenzácia je podporovaná obmedzenou cirkuláciou vzduchu (záclonami, žalúziami, atď.). Väčšinou poukazuje na problém stavebného riešenia budovy a nie je chybou zasklenia.
- Kondenzácia v medzipriestore izolačného skla. Prítomnosť kondenzácie v dutine poukazuje na to že jednotka nie je vzduchotesná a ide teda o chybu izolačného skla.
- Vonkajšia kondenzácia. Ak je vonkajšia vzdušná vlhkosť vysoká a súčasne je teplota vonkajšieho vzduchu vyššia ako teplota povrchu tabule, môže sa u izolačných skiel (trojskiel) s veľmi dobrou tepelnou izoláciou (U_g) krátkodobo vyskytnúť kondenzácia aj na exteriérovej ploche skla. Je dôkazom výborných izolačných vlastností zasklenia.

Zmáčavosť povrchu skla (vonkajšej strany izolačného skla) - môže byť rozdielna, napr. kvôli odtlačku valcov, prstov, etikiet, zostatkom tesniaceho materiálu, leštiacim a vyhladzovacím prostriedkom, a pod. Pri vlhkom povrchu skla spôsobeným rosením, dažďom alebo vodou pri čistení, sa môže rozdielna zmáčavosť stať viditeľnou.

Prasklina v skle - preťaženie skla za použitia sily z dôvodu nárazu, tepelným napätím, pohybmi konštrukcie rámu alebo prípadne kontaktom s konštrukciou, môže viesť k lomu skla, ktorý nie je záručnou chybou. Pokiaľ by bolo pnutie skla prítomné už pri jeho spracovaní (rezanie, brúsenie), nemohlo by byť jeho spracovanie úspešné.

Samovoľný lom tepelne tvrdeného bezpečnostného skla (ESG) - k samovoľnému lomu tepelne tvrdeného skla môže dochádzať úplne náhodne a to aj po veľmi dlhom období (rokoch) od jeho výroby a inštalácie. Dochádza k nemu úplne samovoľne, bez akéhokoľvek pôsobenia vonkajších síl. Príčinou spontánneho (samovoľného) lomu je prítomnosť kritického sulfidu nikelnatého (NiS) v skle. Štatisticky dochádza k samovoľnému lomu u 3% inštalovaných tepelne tvrdených skiel, čo vyvoláva nielen veľké bezpečnostné riziko pre osoby, ale spôsobuje aj významné finančné škody. Riešením ako odstrániť nebezpečenstvo samovoľného lomu u tepelne tvrdeného skla je tzv. Heat Soak Test (HST). Ide o skúšku prehrievaním (tiež skladovaním za horúca) definovanú STN EN 14179-1 a 2, čím vznikne tzv. "Prehrievané (HST) tepelne tvrdené sodnovápenatokremičité bezpečnostné sklo", ktoré má známu úroveň zvyškového rizika samovoľného lomu spôsobeného možnou prítomnosťou inklúzií kritického sulfidu nikelnatého. Štatisticky podložené riziko tepelne tvrdených skiel po teste HST nesmie byť väčšie ako jeden lom na 400 ton skla, tj. cca 0,025%.

Tepelný lom - k rozbitiu skla v dôsledku termálneho šoku dochádza v prípade, že na chladenom sodnópenatokremičitom skle (tepelne nespracovanom) sú dve rôzne miesta s veľkým teplotným rozdielom cca 40°C. Termálny šok je charakteristický svojím lomom na skle. Lom je obvykle vedený z hrany skla a je kolmý na hranu skla. Za rizikové je nutné považovať olepovanie skiel rôznymi fóliami, zatienenie skiel rôznymi predmetmi (nábytok, čiastočne stiahnuté žalúzie, závesy atď...). Tiež je treba predchádzať situáciám brániacim voľnému prúdeniu vzduchu medzi sklom a miestnosťou. Posudzovanie rizika výskytu tepelného namáhania musí vykonať projektant.

Nezaradené vlastnosti, ktoré nie sú vadami a rôzne upozornenia

1. Pri všetkých tepelne upravených sklách sa v zmysle požiadaviek noriem automaticky tlačí trvalá značka do rohu alebo hrany skla len na požiadanie.
2. Pri posuvnom systéme - pri zaťažení dverného krídla do protipohybu po aktivácii tlmeného dojazdu môže dôjsť k zničeniu mechanizmu tlmeného dojazdu.
3. RAL farby lakované na sklo OptiWhite-extra číre majú určitú odchýlku. Odporúčame urobiť vzorku.
4. Nadpájanie profilov pri hliníkových systémoch, pokiaľ sa nejedná o systém s prestupom tepelného mostu, je akceptovateľné.
5. Pri použití brúsky (brúsená a leštená hrana) nezaručujeme 100% presnosť v mm a pravouhlosť. V prípade potreby presnosti je potrebné si vyžiadať opracovanie CNC strojom.
6. Pri hliníkových systémoch je montáž vždy kotvená cez rám a na PU penu (popr. pásky int. a ext.), ak sa neurčí inak.
7. Pokiaľ nie je možné z nejakého dôvodu nakvotiť kovanie do zeme, ale bude lepené, je tam riziko odlepenia, čo nespadá do záruky.
8. Pokiaľ je pod zrkadlom nesavý podklad a nachádza sa vo vlhšom prostredí, môže začať černieť alebo korodovať. V takomto prípade nie je možné uznať reklamáciu výrobku.
9. Netesnosti v sprchových kútoch môžu vznikáť pri priamom prúde vody na kovania alebo na tesnenia. Fixné diely sú vodotesné. Nalepovacie tesnenia nie sú trvácne a časom sa môžu odliepať – nespádajú preto do záruky.
10. Dilatácie na sklenených zábradliach sú v rozmedzí od 1 - 2,5 cm.
11. Šikmé zábradlia sú navrhnuté tak aby kopírovali uhol na schodniciach alebo podeste.
12. Výška zábradlí: Do 3m = 90cm, od 3m - 12m = 100cm, od 12m - 30m = 110cm, od 30m = 120cm. Pre úplnú informáciu dávame do pozornosti najmä §28 vyhlášky 532/2002 Z. z. o všeobecných technických požiadavkách na výstavbu.
13. Pri kuchynských zástenách uprednostňujeme sklo typu ESG - tvrdené. Môžu sa však vyrábať aj zo skiel Lacobel.
14. Všetky výrezy sú opracované na strojoch CNC, tým zabezpečíme väčšiu odolnosť výrezu ako vyrezávanie otvorov do skla vodným lúčom.
15. Zásteny sa merajú vždy z najmenšieho bodu na kuchynskej linke, preto nezodpovedáme za medzery vzniknuté neodbornou montážou kuchynskej linky.
16. Za atypické sklo sa účtuje príplatok o čom budete vopred informovaný.
17. Škrabance (vlásočnice) a bodové chyby na hliníkových profiloch sú prípustné ako vady jedine vtedy, ak je odhalený samotný hliník (maximálne však do samotnej šírky profilu), v inom prípade je to prípustné. Spoj rohov na AL profiloch môže mať odchýlku, a to od 1-2mm. Spoje sú v takom prípade ešte pretmelené.

Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je účinný od 22.4.2024. Skôr vydané reklamačné poriadky od tohto dátumu strácajú účinnosť.

Ďalšie podmienky, práva a povinnosti sa riadia platnými VOP predávajúceho.