

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.

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. Obchodníkom sa rozumie predávajúci a zhotoviteľ.

Postup pri reklamácii spotrebiteľom

Na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady sa použijú najmä ustanovenia § 618 a nasl. a § 646 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom v okamihu uzatvorenia Zmluvy.

Kontrola tovaru pri prevzatí

Zákazníkovi, ktorý je spotrebiteľom je odporúčané, aby bezprostredne pri dodaní tovaru prekontroloval. Zákazník 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 zákazník prevezme, je nevyhnutné poškodenie písomne popísať.

Okrem zákazníka môže úkony súvisiace s prevzatím, kontrolou a reklamovaním tovaru vykonať manžel / manželka alebo zákazníkom poverená osoba, ktorú zákazník oznámil obchodníkovi.

Vadný tovar je nutné okamžite oznámiť e-mailom na adresu niektorej z pobočiek alebo na adresu sklofix@sklofix.sk. Dodatočná reklamácia vady tovaru nezavaruje zákazníka práva vec reklamovať v zákonom stanovenej lehote, podstatne však komplikuje možnosť preukázať, že sa jedná o rozpor so zmluvou.

Zákazník môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia dvoch rokov od prevzatia veci s výnimkou komponentov, ktoré sa z podstaty veci rýchlo kazia (napr. nalepovacie tesnenia).

Právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré zákazníkovi vznikli v súvislosti s vytknutím vady, možno u obchodníka najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.

Nároky z väd tovaru

Voľba spôsobu odstránenia vady patrí zákazníkovi, ktorý zvolený spôsob uvedie vo vytknutí väd.

Zákazník si môže zvoliť medzi odstránením alebo výmenou veci. Zákazník si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady

spôsobil obchodníkovi neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil zákazníkovi značné ťažkosti.

Obchodník môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa predchádzajúcej vety.

Zákazník si môže už pri vytknutí väd zvoliť zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy, len ak je vada takej závažnej povahy, že bez ďalšieho odôvodňuje takýto postup. Pri posudzovaní práva zákazníka na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy podľa predchádzajúcej vety sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od zákazníka objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť obchodníka odstrániť vadu.

Zákazník má ďalej právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty v závislosti od nižšie uvedených okolností:

a) obchodník vec neopravil ani nevymenil, resp. nedodrжал zákonom predvídaný postup (§ 623 ods. 4 a 6 Občianskeho zákonníka)

b) obchodník odmietol odstrániť vadu, pretože oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady ([§ 623 ods. 2](#) Občianskeho zákonníka),

c) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,

d) obchodník vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre zákazníka.

Zákazník nemôže odstúpiť od zmluvy, ak sa spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná.

Uplatnenie reklamácie (vytknutie vady)

V prípade uplatnenia reklamácie osobne je miestom pre uplatnenie reklamácie ktorákoľvek predajňa obchodníka. 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 obchodník zasiela na e-mail uvedený zákazníkom, pokiaľ si zákazník nežiada inú formu komunikácie.

Obchodník poskytne zákazníkovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady. Obchodník v potvrdení o vytknutí vady uvedie primeranú lehodu, v ktorej (odstrániteľnú) vadu odstráni. Lehota na odstránenie vady nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť. O predĺženej lehote a jej dôvodoch obchodník informuje zákazníka bez zbytočného odkladu po zistení týchto dôvodov.

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

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

Zamietnutie reklamácie

Ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi zákazníkovi. Ak zákazník znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť obchodníka za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a obchodník nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu.

Zákazník má voči obchodníkovi právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá obchodník, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. To platí aj vo vzťahu k nákladom vynaloženým na odborné posúdenie, ktorého výsledok preukazuje nárok zákazníka.

Pre opakované vytknutie vady neplatí povinnosť zákazníka vytknúť vady do dvoch mesiacov od zistenia vady. Pre uplatnenie účelne vynaložených nákladov, ktoré zákazníkovi vznikli v súvislosti s vytknutím vady však platí, že zákazník musí toto právo uplatniť u obchodníka najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.

Za účelom posúdenia väd predmetu reklamácie, ktorý bol inštalovaný (zapracovaný) do veci inej, sa zákazníkovi odporúča s reklamáciou predložiť fotodokumentáciu väd v dostatočnej kvalite pre ich posúdenie. Zákazník 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 tovaru 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 väd alebo väd, 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 reklamacii 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 reklamacii 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.**

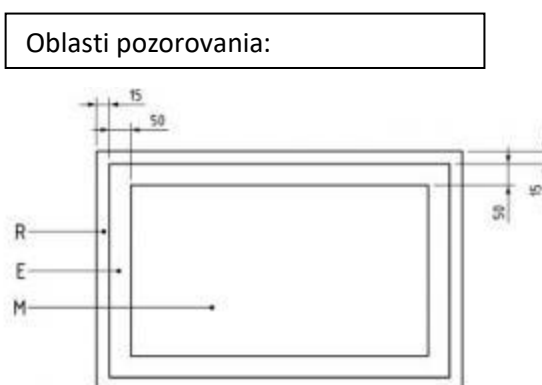
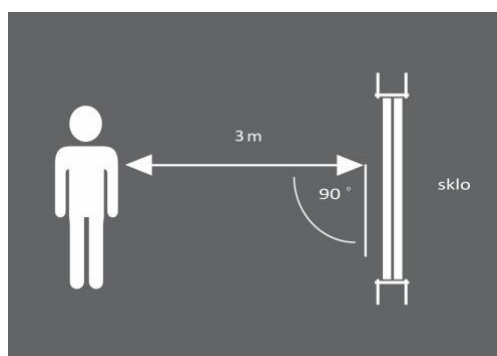
Možnosť voľby nároku zo zodpovednosti za vady patrí predávajúcemu.

(vlastnosti tovaru, ktoré nie sú vadami)

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

Tepelne 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 nie sú po celej ploche skla a 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	$1,0 \leq 1m$	$2,0 \leq 2m$	$3,0 \leq 3m$
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 fľaky, 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 akejkolvek ploche o $\varnothing \leq 200$ mm	
	$1 < \varnothing \leq 3$	4	1 na meter obvodu
	$\varnothing > 3$	neprípustné	

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
	$\varnothing > 2$	neprípustné		

Prípustný počet bodových nečistôt a flakov

zóna	Rozmery druhu (\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
	Fľaky 1 $\varnothing \leq 17$	1	
	Body $\varnothing > 3$ a fľaky $\varnothing > 17$	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 fľaky $\varnothing > 17$	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.

	Jednotlivé dĺžky v mm	Celkový súčet jednotlivých dĺžok v mm
--	-----------------------	---------------------------------------

zóna	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 prekryvania 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 priehľad. Tieto interferencie vznikajú náhodne a nedajú sa ovplyvniť.

Efekt 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 napäťových 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 (Ug), 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 (Ug) krátkodobu vyskytnúť kondenzácia aj na exteriérovej ploche skla. Je dôkazom výborných izolačných vlastností zasklenia.

Zmäčavosť 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 sodnovápenatokremičitom 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 nakovotiť 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 čiernieť 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.
18. Za každú administratívnu úpravu – prepracovanie cenových ponúk, faktúr a fakturačných údajov sa dopočítava poplatok od 3,5€ do 10€ s DPH .
19. Možnosť výskytu bubliniek pri UV lepených hranách , ktoré sú akceptovateľné, pokiaľ nie sú po celej hrane.

Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je účinný od 10.9.2024 . Skôr vydané reklamačné poriadky od tohto dátumu strácajú účinnosť.

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