



PLAST

DŘEVO

HLINÍK

ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD společnosti RI OKNA a.s.

pro plastové, dřevěné a hliníkové
otvorové výplně a jejich příslušenství

Poslední aktualizace ke dni:
1. února 2024

OBSAH ZÁRUČNÍCH PODMÍNEK A REKLAMAČNÍHO ŘÁDU PRO PLASTOVÉ, DŘEVĚNÉ A HLINÍKOVÉ PRVKY:

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ	3
II. DÉLKA A PLYNUTÍ ZÁRUČNÍ DOBY	5
III. VADY VÝSLOVNĚ VYLOUČENÉ Z MOŽNOSTI REKLAMACE	6
IV. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY REKLAMACÍ	8
IV. 1 Plastové profily (rámy a křídla)	8
IV. 2 Hliníkové profily (rámy a křídla)	12
IV. 3 Dřevěné profily a hranoly	14
IV. 4 Skleněné výplně	17
IV. 4. 1. izolační sklo	20
IV. 4. 2. sklo plavené Float	22
IV. 4. 3. sklo vrstvené	22
IV. 4. 4. sklo s povlakem	24
IV. 5 Dveřní výplně	25
IV. 6 Žaluzie	26
IV. 6.1. Meziskelní žaluzie	26
IV. 7 Vnitřní a vnější parapety	29
IV. 8 Sítě proti hmyzu	29
IV. 9 Venkovní rolety a žaluzie	29
IV. 10 Stavební a montážní práce	30
V. MÍSTO A ZPŮSOB UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ A PRŮBĚH ODSTRAŇOVÁNÍ DŮVODNĚ REKLAMOVANÝCH (ZÁRUČNÍCH) VAD	30
VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	32

I. Všeobecná ustanovení

- (1) Uplatňování práva z vadného plnění a záruky za jakost se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, jakož i zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- (2) Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je zveřejněno na internetových stránkách společnosti RI OKNA a.s. (<http://www.ri-okna.cz>), přičemž v tištěné podobě je k dispozici rovněž na všech provozovnách a obchodních zastoupeních společnosti RI OKNA a.s.
- (3) Seznam provozoven a obchodních zastoupení RI OKNA a.s. oprávněných přijímat a vyřizovat reklamacce:

Výrobní závod plast	Bzenec		Tel./fax	Mail
BZENEC				
Tomáš Loprais	Na Bažantnici 1554	696 81 Bzenec	+420 518 389 572	tomas.loprais@ri-okna.cz
Stanislav Zalubil	Na Bažantnici 1554	696 81 Bzenec	+420 518 389 573	stanislav.zalubil@ri-okna.cz
Jan Slezák	Na Bažantnici 1554	696 81 Bzenec		jan.slezak@ri-okna.cz

Výrobní závod hliník	Bzenec		Tel./fax	Mail
BZENEC				
Tomáš Loprais	Na Bažantnici 1554	696 81 Bzenec	+420 518389 572	tomas.loprais@ri-okna.cz
Jiří Slovák	Na Bažantnici 1554	696 81 Bzenec		jiri.slovak@ri-okna.cz

Výrobní závod dřevo	Příbor		Tel./fax	Mail
PŘÍBOR				
reklamace	Místecká 1111,	742 58 Příbor	+420 777 754 905	reklamace.pribor@ri-okna.cz

Provozovna a provozovny zástupce	Sídlo provozovny		Tel./fax	Mail
BRNO				
Zaměstnanec provozovny	Křenová 479/71	612 00 Brno	+420 702 153 486	brno@ri-okna.cz

BŘECLAV				
Zaměstnanec provozovny	Pod Zámkem 3458/2	690 02 Břeclav	+420 774 773 823	breclav@ri-okna.cz

UHERSKÉ HRADIŠTĚ				
Zaměstnanec provozovny	Stojanova 1334	686 01 Uh. Hradiště	+420 608 505 522	riuh@mail.ri-okna.cz

ZLÍN				
Zaměstnanec provozovny	Kvítková 4122	760 01 Zlín	+420 773 505 963	zlin@ri-okna.cz

BLANSKO				
Zaměstnanec provozovny	Masarykova 12	678 01 Blansko	+420 733 376 609	blansko@ri-okna.cz

Obchodní zastoupení a zástupce	Sídlo obchodního zastoupení		Tel./fax	Mail
OSLAVANY (NKS Okna s.r.o.)				
Karel Král	Nám. 13. prosince č. 8	664 12 Oslavany	+420 546 425 181	rioslavany@mail.ri-okna.cz
BÍLINA (MP montáže oken s.r.o.)				
Zlatuše Moczerniuková	SUNN 711	418 01 Bílina	+420 417 535 232	ribilina@mail.ri-okna.cz
PLZEŇ (CCL s.r.o.)				
Josef Brada	Železniční 17	326 00 Plzeň	+420 377 389 970	riplzen@ri-okna.as
NOVÝ JIČÍN				
Veronika Šindelová	Tyršova 15	741 01 Nový Jičín	+420 556 713 233	rinovyjicin@mail.ri-okna.cz
SLAVIČÍN				
Kamil Hamalčík	Osvobození 248	763 21 Slavičín	+420 577 342 734	rislavicin2@mail.ri-okna.cz
JESENÍK				
Marek Hradil	Lipovská 95	790 01 Jeseník	+420 776 299 308	rijesenik@ri-okna.as
VARNSDORF				
Václav Marounek	Dolní Podluží 533	407 55 Dolní Podluží	+420 412 372 076	riokna.lbc@seznam.cz
BAKOV NAD JIZEROU (M B Stavební spol. s r.o.)				
Libor Bartoš	Tyršova 578	294 01 Bakov nad Jizerou	+420 326 781 522	bakov@ri-okna.as
KROMĚŘÍŽ				
Jolana Vystavělová	Kotojedská 874/14	767 01 Kroměříž	+420 775 305 721	rikromeriz@mail.ri-okna.cz

II. Délka a plynutí záruční doby

- (1) Záruční doba na plastové, dřevěné a hliníkové prvky dodávané společností RI OKNA a.s. činí vždy **60 měsíců**. Záruční doba na příslušenství (tj. žaluzie exteriérové, žaluzie interiérové, rolety, sítě proti hmyzu okenní i balkónové, vnitřní a venkovní parapety, nalepovací mřížky, nalepovací lišty, předokenní mřížky, ventilační klapky, pohyblivé slunolamy, zvonkové a přístupové domovní systémy) činí **24 měsíců**. **24 měsíční** záruční doba je poskytována i na komponenty oken a dveří, na které jejich výrobci či dodavatelé neposkytují záruku delší než 24 měsíců, a to zejména na cylindrické vložky, okenní a dveřní kování, pákové a kličkové ovladače, krytky kování, samozavírače, ramínka samozavíračů, panikové zámky, zámky elektromechanické, zámky elektromotorické, mechanické samozamykací zámky, elektrické otvírače, elektro pohony oken, rolet a žaluzií, bezpečnostní elektro magnety, dveřní a okenní kliky, dveřní výplně, dřevěné kazety do vchodových dveří, dřevěná okna bez povrchové úpravy. Záruční doba na montážní, stavební a zednické práce včetně výmalb tvořící součást díla činí **24 měsíců**. Na ostatní nejmenované výrobky a dodávky je poskytována záruční doba v rozsahu obecně platných právních předpisů.
- (2) Část záruční doby podle odstavce 1 překračující **24 měsíců** (povinná záruční doba pro veškeré spotřební zboží) tvoří tzv. prodlouženou záruční dobu, během níž se průběh případné reklamace řídí v celém rozsahu řádně uzavřenou smlouvou mezi objednatelem či kupujícím (dále jen „zákazník“) a společností RI OKNA a.s. Za řádně uzavřenou smlouvu se považuje smlouva o dílo nebo smlouva kupní podepsaná oprávněnými osobami obou smluvních stran a doručená společnosti RI OKNA a.s. (dále jen „smlouva“). K podepisování smluv se zákazníky za společnost RI OKNA a.s. jsou výslovně oprávněni:
 - členové statutárního orgánu RI OKNA a.s. v souladu s aktuálním výpisem z obchodního rejstříku;
 - zaměstnanci společnosti RI OKNA a.s., jestliže disponují řádným pověřením člena statutárního orgánu;
 - pověřeni pracovníci obchodních zastoupení společnosti RI OKNA a.s. uvedených v ustanovení článku I. tohoto reklamačního řádu.
- (3) Smlouva mezi zákazníkem a společností RI OKNA a.s. může záruční doby uvedené v odstavci 1 prodloužit, popřípadě i vyloučit. Stanoví-li příslušná smlouva po dohodě se zákazníkem záruční dobu delší či kratší než **60 měsíců** (avšak vždy v minimální délce alespoň **24 měsíců**, jde-li o prodej a montáž nově vyrobených plastových, dřevěných nebo hliníkových prvků, kdy objednatelem je spotřebitel), řídí se průběh případné reklamace příslušnou smlouvou a tímto reklamačním řádem. Pokud smlouva uzavřená mezi zákazníkem a společností RI OKNA a.s. upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odchylně od tohoto reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva – v ostatních otázkách příslušnou smlouvou neřešených se uplatní tento reklamační řád.
- (4) Počátek plynutí záruční doby je uveden vždy v ustanovení článku IV. příslušné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a společností RI OKNA a.s. (smlouva o dílo – „Odpovědnost za vady díla v záruční době“, kupní smlouva – „Odpovědnost za vady dodaného zboží“). Není-li počátek plynutí záruční doby uveden (uzavření jiné smlouvy než kupní či o dílo, uzavření smlouvy v ústní formě a podobně), počíná záruční doba plynout od prvního dne následujícího po dni předání a převzetí díla či zboží (plastových, dřevěných, hliníkových prvků nebo příslušenství).
- (5) Neposkytne-li zákazník společnosti RI OKNA a.s. potřebnou součinnost při předání a převzetí díla (smlouva o dílo) nebo při předání a převzetí objednaných plastových, dřevěných nebo hliníkových prvků (kupní smlouva), společnost RI OKNA a.s. neodpovídá za jakékoli vady díla či zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí zákazníkem.¹⁾
- (6) Záruční doba končí posledním dnem sjednané doby v 00⁰⁰ hod. Oznámení o výskytu záručních vad musí být učiněno nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.
- (7) Pro případ odstranění nepřiměřené tvrdosti si společnost RI OKNA a.s. vyhrazuje právo přijmout k vyřízení i reklamaci učiněnou v prvním pracovním dnu následujícím po dni, jímž záruční lhůta uplynula. Na využití tohoto práva nevzniká zákazníkovi žádný právní nárok. Pro přijetí reklamace je rozhodující povaha nepřiměřené tvrdosti, která zákazníkovi hrozí nebo může hrozit, přičemž její hodnocení smí se zřetelem ke všem okolnostem konkrétního případu provést pouze obchodní zástupce uvedený v článku I. odstavci (3) tohoto reklamačního řádu.

¹⁾ Ustanovení tohoto a všech předchozích odstavců (1, 2, 3 a 4) neplatí, jestliže se nejedná o smlouvu připravenou společností RI OKNA a.s., neboť jiná smlouva může obsahovat ve věcech záruk a reklamací odchylná ustanovení.

III. Vady výslovně vyloučené z možnosti reklamace

- (1) Zákazník nemá právo ze záruky či práva z vadného plnění byla-li vada plastových, dřevěných nebo hliníkových prvků způsobena:
- a) mechanickým poškozením, neodborným seřizením a nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla (u smluv o dílo) způsobené objednatelem nebo 3. osobami nebo po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových, dřevěných nebo hliníkových prvků (u smluv kupních) způsobené kupujícím nebo 3. osobami, nevhodným užíváním výrobků, manipulací, nevhodným skladováním výrobků a jejich součástí (všechny uskladněné výrobky je nutno chránit proti působení klimatických podmínek, zejména proti dešťovým srážkám a přímému slunečnímu záření, u protipožárních skel je nutno dodržet skladování a montáž v rozmezí od -10°C do +45°C), nebo nedodržením návodu na údržbu viz. Návod na užití a údržbu;
 - b) neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí objednaných prvků dodávaných na základě kupní smlouvy (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než pověřený pracovník nebo zaměstnanec společnosti RI OKNA a.s.);
 - c) elektrickým přepětím (spálení součástí nebo plošných spojů), neodborným zapojením elektrických komponentů (neodborným zapojením se rozumí především případ, kdy zapojení elektrických komponentů prováděla jiná osoba než pověřený pracovník nebo zaměstnanec společnosti RI OKNA a.s.);
 - d) používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku (např. vady projektu a materiálů použitých při stavbě) a v závislosti na specifických místních podmínkách (např. zvýšená vlhkost, prašnost, emise a podobně), dodavatel výslovně upozorňuje objednatele, že pro zachování správné funkčnosti výplní otvorů, jejichž práh či rám navazuje přímo na rovinu podlahy, je nezbytné z interiérové strany osadit tepelné zařízení temperující spodní část výplně otvoru;
 - e) vlivem nevhodných mikroklimatických podmínek objektu, např. kondenzátem u skel, rámu, křidel, kování, doplňků a příslušenství z interiéru, nebo exteriéru, kdy se jedná o fyzikální jev způsobený místními podmínkami, s tím související poškození parapetů v důsledku působení kondenzátu, následná vegetace plísní., dle ČSN 73 0540-3, současně s tímto se vztahuje na uskladnění nenamontovaných prvků, které objednatel převzal při dodávce oken a tyto uskladnil v nevhodných podmínkách ohrožujících zhoršujících kvalitu prvku ovlivňujících jeho životnost - viz. Návod na užití a údržbu, nebo viz článek IV. 4. Skleněné výplně bod 3 Kondenzace vody na vnějších površích;
 - f) vlivem nevhodných klimatických podmínek objektu, např. dlouhodobé sucho, které má za následek vysoušení výrobků (dřeva) a jejich následné podélné zborcení, dle ČSN 73 0540-3;
 - g) na prvcích, které nějakým způsobem přesahují technické normy, doporučení výrobce a byly vyráběny na výslovné přání objednatele a na tento nestandard byl objednatel upozorněn v textu cenové nabídky, zakázce;
 - h) dodatečnou montáží jakýchkoliv prvků na okna, která nejsou dodaná dodavatelem (žaluzie, zábradlí, omezovače otevírání apod.);
 - i) barevným nesouladem stejných barev aplikovaných na různé materiály či různými technologiemi (profily, výplně, krytky kování atd.);
 - j) odlišným vizuálním provedením nově dodaných náhradních dílů v nepohledové ploše, které jsou způsobeny změnami technologických postupů zhotovitele nebo jeho subdodavatelů, které však nemají vliv na tepelné a izolační vlastnosti oken a dveří;
 - k) u dřevěných výrobků, zbytky silikonu na sklech, které se mohou objevit díky technologii zasklívání;
 - l) nevhodným užíváním výrobku (například polepením skel fólií, stavění nábytku do těsné blízkosti oken atd.);
 - m) vlivem působení „komínového efektu“ (zvýšeného proudění vzduchu) v panelových domech např. při zapnutí kuchyňských digestoří a tím následného pískání veškerých spár okolo otvorových výplní, pískání z důvodu spárové provzdušnosti oken (panty), zásuvky v bytech apod., nemůže být uznáno jako reklamace, protože se jedná o fyzikální jev spojený s konstrukcí budovy a dodavatel ho není schopen ovlivnit;
 - n) rozdílným odstupem křídla od rámu na vodorovných a svislých částech, které jsou dány nutným vymezením křídla oproti rámu z funkčních důvodů;
 - o) vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla (u smluv o dílo) nebo po okamžiku předání a převzetí objednaných plastových, dřevěných či hliníkových prvků (u smluv kupních), přičemž pro účely odpovědnosti za vady se okamžikem předání v souladu s ustanovením článku II. odstavce 5. tohoto reklamačního řádu rozumí také bezdůvodné odmítnutí předání a převzetí díla či zboží, ačkoli plastové, dřevěné nebo hliníkové prvky (u kupní smlouvy) nebo dílo jako celek

(u smlouvy o dílo) nevykazují vady způsobilé přivodit nemožnost užívat dílo nebo plastové, dřevěné či hliníkové prvky k určenému účelu;

- p) neodborným provedením zásahu ze strany zákazníka (např. lakování, ohýbání, lepení a další úkony realizované svépomocí, které zasahují především do konstrukčních částí plastových, dřevěných nebo hliníkových prvků a do viditelných ploch);
 - q) poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, vichřice, kroupy, spady popílků, kyselých dešťů, kosmického odpadu a podobně).
 - r) dilatace profilů / efekt „BI-METAL“- ohýbání profilů způsobené nerovnoměrným rozšiřováním vnějších a vnitřních profilů v závislosti na různých teplotách povrchů, kdy v určitých provozních podmínkách výrobků s tepelnou izolací a velkých rozměrech se může náhodně objevit nepříznivý fyzikální jev sestávající se z průhybu profilů, spouštěčem nežádoucího vychýlení profilů jsou nejčastěji tmavé profily, tmavé výplně konstrukcí, osazení výrobků na jižní a jihovýchodní strany budov, vystavení výrobků přímému slunečnímu záření, bez nedostatečného stínění v souladu s platnými právními předpisy týkajícími se stínění budov, nebo stínění stromy, jedná se o fyzikální jev, který dodavatel není schopen žádným způsobem ovlivnit;
- (2) Dále nemá zákazník právo ze záruky či práva z vadného plnění jde-li o vadu konkrétních plastových, dřevěných nebo hliníkových prvků uvedenou v odstavci (1) tohoto článku reklamačního řádu vzniklou před montáží, během montáže nebo po montáži, pokud byla na základě dohody se zákazníkem na tyto konkrétní prvky poskytnuta sleva. Obdobně to platí i pro reklamační vady stavebních a montážních prací.
 - (3) Za vadu se nepovažuje nutnost seřízení a nastavení výrobků. Seřízení výrobku a nastavení proběhne bezplatně v průběhu montáže (před předáním a převzetím díla). Do 1 roku od předání a převzetí díla je objednatel oprávněn uplatnit požadavek na 1x bezplatné seřízení a nastavení výrobků; takové seřízení proběhne pouze na výzvu objednatele. Pozdější nebo opakované seřízení, nastavení, mimozáruční a pozáruční opravy jsou prováděny v rámci placeného servisu podle aktuálního ceníku. Výše uvedené platí pouze u uzavření smlouvy o dílo, v případě kupní smlouvy, přechází tato povinnost na kupujícího.
 - (4) Za vadu nelze považovat částečné odstraněné těsnění (výřez těsnění z důvodu dekomprese výrobku) v horní části výrobků, nebo zhotovení dekompresních otvorů (vyvrtané díry v nepohledových plochách rámu a křidel a v pohledových plochách u příček a sloupků) rámu, křidel, příčniců a sloupků prováděné výrobcem. Odstranění těsnění a dekompresní otvory zajišťují správnou funkčnost výrobků; jedná se standardní provedení, které je v souladu s technologickými postupy výrobce.
 - (5) Za vadu nelze považovat seřízení a nastavení samozavíračů, zámků a elektrických zámků dveří. Správná funkce samozavírače je závislá na klimatických podmínkách (ovlivňujícím faktor – teplota), seřízení a nastavení samozavírače viz. Návod na užití a údržbu. Seřízení a nastavení samozavírače uvedené v odstavci (3) tohoto článku reklamačního řádu.
 - (6) Za vadu nelze považovat poškození povrchů výrobků po předání díla. Rámy a křídla jsou opatřeny ochrannou páskou; tato páska slouží k ochraně profilů při zpracování ve výrobě, páska není dostatečnou ochranou pro následující zednické práce. Ochranné fólie se musí odstranit ihned po montáži výrobků, tak aby si objednatel provedl kontrolu kvality povrchů před předáním a převzetím díla. V případech, kdy objednatel odmítne odstranění ochranných fólií a poškození výrobků se zjistí dodatečně s odstupem času, se na tyto vady nebude vztahovat možnost reklamace.
 - (7) Kliky u oken, vchodových, balkonových a posuvných dveří, panty, schránky, klepadla a kukátka jsou k výrobkům dodávány v barevně nejbližších odstínech. Z důvodu rozdílných dodavatelů a jejich výrobních technologií nelze různobarevnost těchto doplňků považovat za vadu.
 - (8) V případech nedodržení doporučení společnosti RI OKNA a.s. na ošetření připojovací spáry dle ČSN 74 6077 při zabudování výrobků do stavebních konstrukcí, kdy si objednatel dodávku a montáž nesjedná ve smlouvě o dílo, nezakládají vady způsobené takovou montáží výrobků (tj. ochlazování, kondenzace a následná tvorba plísní na vnitřním ostění) právo zákazníka ze záruky či práva z vadného plnění.
 - (9) Vady příslušenství, které není vyráběno společností RI OKNA a.s. a je standardně dodáváno s plastovými, dřevěnými nebo hliníkovými prvky, nemohou být uznány, pokud vznikly ze stejného důvodu jako vady plastových, dřevěných nebo hliníkových prvků uvedené v ustanovení odstavce (1) tohoto článku reklamačního řádu.

IV. Záruční podmínky a zvláštní podmínky reklamací

- (1) Informace týkající se zvláštních podmínek reklamací poskytuje společnost RI OKNA a.s. v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

IV. 1. Plastové profily (rámy a křídla)

- (1) Vadami zakládajícími právo zákazníka ze záruky či práva z vadného plnění jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání plastového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti uplatnění vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad, jejichž splnění a dodržení se zákazník může dovolat (není-li uvedeno jinak, platí zásady pro všechny druhy profilů mimo podkladových):

1. Optické vady – vizuální hodnocení povrchů plastových oken a dveří

Oblast platnosti:

- a) pro posouzení a hodnocení vzhledových vad na površích oken, dveří, fasád a zimních zahrad z plastových profilů v zabudovaném stavu, nebo hotových elementů určených k zabudování. Platí jak pro základní provedení bez povrchových úprav, tak i pro barevné povrchové úpravy provedené lakováním, laminováním dekorační fólií nebo překrytím barevně upravenými plechovými kryty. Stejně tak platí i pro příslušenství jako jsou okenice nebo vnější rolety, jež jsou zabudovány jako součást oken a dveří;
- b) nevztahuje se na dodatečně namontované samostatné příslušenství tvořící doplňky, jako jsou například vnitřní žaluzie, větrací štěrby, sítě proti hmyzu aj.
- c) nevztahuje se k hodnocení takové kvality povrchů, které jsou stanoveny příslušnou normou.
- d) zahrnuje obecné vlastnosti povrchů plastových výrobků; v případě lakovaných povrchů vychází z obvyklých pravidel hodnocení lakovaných povrchů plastů a v případě povrchů hliníkových krytů vychází z hodnocení kvality a soudržnosti práškově lakovaných povrchů hliníkových ploch.
- e) nevztahuje se na poškození povrchů, které vznikly řemeslným opracováním zabudovaných oken a dveří – toto se řídí předpisy pro dané řemeslné práce. Posuzování takových vad je uvedené v ustanovení bod 2. tohoto odstavce tohoto článku reklamačního řádu.
- f) nevztahuje se na vady povrchů, jež vznikly zanedbáním údržby a péče o výrobek, nebo nevhodnou údržbou, ošetřováním nevhodným prostředkem, nebo v důsledku nedostatečné ochrany výrobku při stavebních pracích (mechanické stírání omítky apod.); rovněž i závady způsobené vnějšími vlivy, spadem popílku, pylu, pádem předmětů, větví, zaplavení a jinými přírodními úkazy.

Podmínky hodnocení a posuzování:

Při vizuálním hodnocení vzhledových vad je nutné vycházet ze standardních pozorovacích podmínek a pozorovacích vzdáleností.

Osvětlení – je požadováno denní, difúzní, rozptýlené světlo. Hodnotitel by měl provádět pozorování při alespoň přibližně stejných podmínkách za denního světla, ne proti slunci, nebo jinému světelnému zdroji. Jevy, které jsou viditelné jen při osvětlení určité barvy, nebo jen v určitou dobu podle sklonu slunečního záření jsou přípustné a nejedná se o závady.

Pozorovací vzdálenost – pro závady na vnějším povrchu se volí pozorovací vzdálenost 5 metrů od výrobku. Pokud to není možné, posuzuje se z obvyklé pozorovací vzdálenosti (například z chodníku pro okno v třetím patře). Zásadně se pro účely hodnocení nebudují žádné zvláštní konstrukce nebo lešení, ale vychází se ze vzdáleností, odkud je možné okno či dveře běžně pozorovat.

Pro závady na vnitřním povrchu se volí pozorovací vzdálenost 3 metry. Pokud to pro velikost místnosti není možné, tak se okno posuzuje ze vzdálenosti běžné, nejméně však 1,5 m od výrobku. Okna a dveře jsou stavební výrobky – výplně otvorů, a nelze je proto hodnotit jako jiné užitkové předměty. Při vizuálním pozorování povrchů nelze používat optické pomůcky (dalekohled, lupa, aj.) - v takovém případě se nejedná o běžný způsob pozorování.

Pozorovací úhel – pozorovatel prohlíží svisle umístěný výrobek přímo, kolmo na plochu výrobku. Odchylka od kolmosti pohledu +/- 30°.

Způsob pozorování – hodnotitel pohlíží na předmět hodnocení plošně, bez upoutávání pohledu na konkrétní místa pomocí značek, nálepek apod. Před hodnocením je potřeba odstranit z povrchu stopy způsobené užíváním, otisky předmětů, případně místa shromažďování nečistot, pokud by upoutávala pozornost na určité konkrétní místo. Je nanejvýš vhodné předmět hodnocení před provedením vizuální zkoušky stejnosměrně očistit, popřípadě umýt.

Hodnocení – při hodnocení vad se zkoumá především, zda je vada z pozorovací vzdálenosti viditelná či nikoliv, a pokud je viditelná, zda působí rušivě nebo výrazně ruší a upoutává pozornost.

Závady nepůsobící rušivě – jedná se o závady, které z pozorovací vzdálenosti nejsou viditelné nebo jsou viditelné jen po určité krátkou dobu (např. dle sklonu slunečních paprsků), a závady, které jsou snadno přehlédnutelné, neupoutávají pozornost a jsou pro daný výrobek obvyklé (např. zalakování svárů kaširovaných profilů v rohu, odvodňovací otvory, kousek vyříznutého těsnění pro účely dekomprese výrobků, otisk těsnění na ploše křídla apod.)

Závady působící rušivě – jsou takové jevy na povrchu profilů, které jsou z pozorovací vzdálenosti zjevně viditelné, přitahují pozornost, ani při delším pozorování nesplynou s okolím, jsou stále vnímány a v nejzávažnějším případě narušují pohodu užívání výrobků.

Hodnocené plochy (typ plochy) – předmětem hodnocení jsou výplně otvorů konstruované z plastových profilů. Posuzují se plochy těchto prvků ve třech skupinách náročnosti.

Typ plochy 1 – plochy s vysokými požadavky na vzhled (viditelné plochy výrobku po zabudování při zavřeném stavu).

Typ plochy 2 – plochy s nižšími požadavky na vzhled (viditelné pouze při otevřeném výrobku; při zavření výrobku viditelné nejsou).

Typ plochy 3 – plochy s nepatrnými požadavky na vzhled (po zabudování výrobku nejsou viditelné).

- Označení vad**
- přípustné
 - přípustné podmíněně, pokud nepůsobí rušivě²
 - nepřípustné
 - není vidět

Hodnocený efekt – vada	Typ plochy	Povrch PVC	Nástřík nebo lak na povrchu PVC	Povrch nakaširované folie nebo koextruze
Bubliny lunkry, lokální nerovnosti, krátery	1	Podmíněně přípustné pokud nepůsobí rušivě	Přípustné pro $\Phi < 0,5$ mm, max. 5 ks/m	
	2, 3	Přípustné, případně není vidět.		
Vměstky, nečistoty	1	Podmíněně přípustné, pokud nepůsobí rušivě	Přípustné pro $\Phi < 0,5$ mm, max. 5 ks/m	
	2	Přípustné	Přípustné pro $\Phi < 0,5$ mm, max. 10 ks/m	Požadavek nestanoven

² Podmíněně přípustné, pokud nepůsobí nápadně – rozhodující pro posouzení je viditelnost efektu z pozorovací vzdálenosti za stanovených podmínek hodnocení.

	3	Přípustné	Přípustné	Požadavek nestanoven
Puchýře, odprýsknutí	1	Požadavek nestanoven	Nepřípustné	
	2, 3	Nepřípustné		
Kapky	1	Nepřípustné		
	2	Požadavek nestanoven	Požadavek nestanoven	Požadavek nestanoven
	3			
Pomerančová kůra	1	Požadavek nestanoven – nevyskytuje se	Přípustné pouze pokud je dáno z technologických důvodů, nebo smlouvou pro vrstvu laku >50μ Pro vrstvu laku <50μ jen pokud není vidět z pozorovací vzdálenosti. ³	Požadavek nestanoven
	2, 3	Požadavek nestanoven		
Rozdíly lesku, matu	1	Podmíněně přípustné, pokud nepůsobí nápadně nebo jsou dány technologií výroby ⁴	Podmíněně přípustné, pokud nepůsobí nápadně nebo jsou dány technologií výroby, nebo vznikly jako důsledek následné operace (oblouky) ⁵ a ⁶	
	2, 3	Přípustné		
Barevné odchylky v ploše	1	Podmíněně přípustné, pokud nepůsobí nápadně. ⁷		
	2,3	Přípustné	Přípustné	Přípustné
Barevné odchylky na technologicky dotčených místech – např. sváry	1	Požadavek nestanoven	Přípustné, pokud je podmíněno technologicky ⁸	
	2, 3	Přípustné		
Poloproduktem podmíněně nerovnosti	1	Podmíněně přípustné, pokud nepůsobí nápadně		
	2, 3	Požadavek nestanoven	Přípustné	Přípustné

³ „Pomerančová kůra“ - hrubý z pozorovací vzdálenosti až viditelný vzhled je přípustný, pouze pokud bylo dáno technologicky jako důsledek silnějších nátěrů – nástřiků (technologicky nutné 2 nebo více nátěrů). Jemná struktura přípustná, pokud není viditelná z pozorovací vzdálenosti.

⁴ Rozdíl v lesku povrchu profilů je dán nejen recepturou, ale i výrobní rychlostí a povrchem nástrojů. Plochy s větším leskem odrážejí více světla a subjektivně působí světleji. Nejedná se však o odchylku v barvě.

⁵ Lesk profilů s lakovaným povrchem je dán obsahem matovacího činidla. Podle výšky vrstvy a velikosti plochy se může lišit, pokud rozdíl při pohledu z pozorovací vzdálenosti a rozptýleném přímo dopadajícím světle není výrazně nápadný – je přípustný.

⁶ Kaširované povrchy jsou povrchově chráněny bezbarvou fólií na bázi PMMA chránící potisk před UV zářením. Lesk povrchu se může měnit s hloubkou a rastrem dezénu a ten se může měnit působením tepla např. při ohýbání profilů – rozdíly jsou přípustné. Povrch profilů s akrylátem nanášeným koextruzí se upravuje broušením za výrobní linkou. Směr broušení je vždy v podélném směru. Rozdíly v lesku, pokud nejsou výrazně viditelné při přímém pohledu z pozorovací vzdálenosti, jsou přípustné.

⁷ Podmíněně přípustné, pokud nepůsobí výrazně nápadně při dodržení stanovených podmínek hodnocení a kolmém celoplošném osvětlení.

⁸ Barevné odchylky na místech technologicky opracovaných nebo zpracovaných, např. místa po odstranění přetocích svárů. Úprava těchto míst je technologickou nutností a jistě nelze takové místo opravit včetně potisku. Oprava k tomu určeným opravným lakem je přípustná, i když opravovaný lak se svým odstínem pouze přibližuje laku používanému na dekoru; zpravidla odpovídá barevnému základu, na němž se provádí tisk. Přípustné je, i pokud prosvítá barva nosného profilu.

Jevy vzniklé při výrobě nebo užívání. Nerovnosti z ohýbání, spáry z napojení příček, otlaky od pneumatických pístů, těsnění, škrábance apod.	1	Podmíněně přípustné, pokud nepůsobí výrazně nápadně z pozorovací vzdálenosti ⁵		
	2 3	Přípustné		
Nesoulad tisků na sousedních plochách	1	Požadavek nestanoven	Požadavek nestanoven	Přípustné ⁹
Odchyly v barevnosti a potisku dekorů z časově rozdílných dodávek	1	Přípustné ¹⁰		
	2			
	3			
Mírný průhyb profilů křídel způsobený tepelnou dilatací	1	Podmíněně přípustné ¹¹		
	2	Podmíněně přípustné ¹¹		
Výskyt nečistot mezi sklem a těsněním z vnější strany		Podmíněně přípustné ¹²		

2. Optické vady – řemeslným opracováním zabudovaných oken a dveří

Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1 m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou vadami zakládajícími právo zákazníka ze záruky či práva z vadného plnění (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat).

Bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo křídel a vady, jako např. škrábance, jsou přípustné, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom plastovém prvku (rám a křídlo zvlášť).

Škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom plastovém prvku je menší než 90 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.

- Průhyb PVC profilů kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí $\pm 1,9$ mm na běžný metr délky profilu pro bílé profily, u barevných je povolený průhyb $\pm 3,8$ mm. Tento průhyb je pouhým okem prakticky nerozeznatelný a je odvozen od malé tepelné vodivosti PVC profilů.
- Výrobní tolerance výšky, šířky, tloušťky a pravouhlosti dveřních křídel vyrobených společnostmi RI OKNA a.s. odpovídá podle ČSN EN 1529 (74 7013) v definovaných parametrech minimálně třídě tolerance 1

⁹ Dekory dřeva se vyrábí tiskem na měkčenou PVC fólii v šířce zpravidla 1 200 mm. Pro účely kaširování na profily se rozřezává na pásy 60-100 mm, které se na povrch profilů nalepují. Technologicky nejde vyloučit, aby se na sousední plochy (rám, křídlo, aj.) nedostaly kresby, které na sebe nenavazují; nelze ani vybírat potisk částí dekorů s větším či menším efektem.

¹⁰ Mírné odchyly v barevném tónu, lesku a desénu, které vznikají jako důsledek výroby v různých časových obdobích, nebo jako důsledek změny tvaru nosného profilu jsou přípustné. I když se jedná o shodného výrobce profilů a stejnou recepturu, je možné mírné kolísání odstínu základního profilu či lesku (nový nástroj, apod.) nebo mírná změna struktury tisku (nový tiskací válec, apod.).

¹¹ Při posuzování vad – prohnutí křídel v důsledku tepelné dilatace (roztažnosti) je podstatné splnění požadavků na funkčnost v zavřeném stavu. Plastové profily v bílém i barevném provedení mají poměrně velkou tepelnou roztažnost a současně minimální tepelnou vodivost, takže v důsledku různé teploty na straně exteriéru a interiéru může nastat prodloužení nebo smrštění profilu na příslušné straně výrobku, což se může projevit mírným prohnutím dovnitř nebo ven. Toto prohnutí je přípustné, pokud deformace nezpůsobuje zhoršení těsnosti okna. Zpravidla plným uzavřením (uzamčením) výrobku se uvedou do činnosti všechny body a křídlo se vyrovná a utěsní. Tento fyzikální jev lze odstranit seřízením a nastavením výrobku otvorové výplně. Povolené tolerance průhybů uvedené v ustanovení odstavce 3 tohoto článku.

¹² Pronikání vody a nečistot do prostoru mezi sklo a zasklívací těsnění nelze zcela zabránit, neboť v důsledku tlaku vzduchu za větru může docházet k prohnutí skla a jeho odtlačení od těsnění. Při těchto nepatrných pohybech skla v uložení může voda splachovat nečistoty právě na povrch těsnícího profilu, kde mohou i nějakou dobu setrvávat; jejich výskyt je tak v podstatě dočasný a na černém těsnění nepůsobí rušivě (je málo vidět). Výskyt tohoto znečištění je přípustný, pokud není příliš nápadný svým rozsahem. Podobný efektem se mohou shromažďovat nečistoty i na vnějším dorazovém rámovém těsnění, ale tyto nečistoty z vnějšího prostředí lze po otevření okna snadno odstranit.

(výška/šířka $\pm 2,0$ mm, tloušťka $\pm 1,5$ mm a pravoúhlost $\pm 1,5$ mm). Výrobky nemusí zde uvedenou normu splňovat, jestliže byly v rámci výroby provedeny na žádost zákazníka operace ovlivňující směrodatné rozměry – drážkování, speciální povrchové úpravy a podobně.

5. Výrobní tolerance celkové a místní rovinnosti dveřních křídel vyrobených společnostmi RI OKNA a.s. odpovídá podle ČSN EN 1530 (74 7012) minimálně třídě tolerance 1 (mezní odchylky *zkroucení a podélného průhybu* do 10 mm, *příčného průhybu* 6 mm a *místní rovinnosti* 0,6 mm). Uvedené parametry však podle citované normy platí jen pro dveřní křídla dodávaná bez zárubní, resp. nezávisle na nich, a netýkají se dveřních křídel z dveřních kompletů.
6. Zabudování výrobků dle ČSN 74 6077
 - a) Maximálně přípustná odchylka rovinnosti profilu rámu (průhyb rámu vůči podélné ose) zabudovaného výrobku je 3 mm pro délku a šířku do 2000 mm včetně a 5 mm pro délku a šířku nad 2 000 mm.
 - b) Tolerance se netýká průhybu profilů rámové konstrukce, který může vznikat vlivem teplotní roztažnosti profilů, pokud tento průhyb neovlivňuje funkčnost a trvanlivost výrobku. Tolerance povolených průhybů uvedené v ustanovení bodu 2. odrážka 3. tohoto odstavce tohoto článku reklamačního řádu.
 - c) Maximální přípustná odchylka svislosti a vodorovnosti rámu zabudovaného výrobku je pro délku do 3 000 mm včetně 2 mm/m, maximálně však 3 mm.
 - d) U pásových oken, sestavených z jednotlivých rámu dilatačně spojených, se tolerance vztahují na jednotlivé rámy.
 - e) Maximálně přípustná tolerance pravoúhlosti rámu (rozdíl délek úhlopříček) je 3 mm pro okna a dveře do šířky 1 500 mm a výšky 2 200 mm včetně a 5 mm pro okna a dveře šířky od 1 500 mm a výšky nad 2 200 mm a do 3 000mm.

IV. 2. Hliníkové profily (rámy a křídla)

- (1) Vadami zakládajícími právo zákazníka ze záruky či práva z vadného plnění jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání hliníkového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad, jejichž splnění a dodržení se zákazník může dovolat (není-li uvedeno jinak, platí zásady pro všechny druhy profilů).
 1. Optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti >5 metry na straně exteriérové a >3 metry na straně interiérové pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou vadami zakládajícími právo zákazníka ze záruky či práva z vadného plnění (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat). Barevný odstín se porovnává vizuálně v souladu s normou ČSN EN ISO 3668.

Povrch s povrchovou úpravou – charakteristické znaky příp. vady

Důlky, bublinky	Jsou na viditelné straně profilů podmíněně přípustné: $\Phi < 0,5$ mm 10 ks/m příp. 1 m ²
Vměstky	Jsou na viditelné straně profilů podmíněně přípustné: $\Phi < 0,5$ mm 5 ks/m příp. 1 m ²
Odlupky	Na viditelné straně profilu nepřípustné
Stečená barva	Na viditelné straně profilu nepřípustné
Pomerančová kůra	Je na viditelné straně profilů přípustná jen jemně strukturovaná; hrubě strukturovaná je přípustná tehdy, je-li tloušťka vrstvy > 120 μ m konstrukčně nebo v důsledku zakázky zadána
Rozdíl lesku	Na viditelné straně přípustné, nachází-li se v rámci tolerancí: Posuzování průmyslových s využitím reflexní geometrie (při úhlu 60°) v následujících tolerancích: - Lesklý povrch 71 až 100E (+/- 10E)

12/32

	<ul style="list-style-type: none"> - Hedvábně lesklý povrch 31 až 70 E (+/- 10E) - Matný povrch 0 až 30 E (+/- 10E)
Barevné odchytky	Na viditelné straně profilu přípustné, nepůsobí-li nápadně, a pokud se postupuje podle směrnic pro posuzování. U kovových barevných odstínů je nutno počítat s většími barevnými odchytkami – jsou podmíněny výrobním procesem, jsou nevyhnutelné a nepředstavují žádnou závadu.
Rýhy po broušení, důlky, sváry	Na viditelné straně profilu přípustné, pokud nebylo sjednáno jemné broušení.
Výrobou podmíněná mechanická poškození (např. důlky, boule, škrábance)	Na profilové straně profilů přípustné, nepůsobí-li nápadně, a pokud se postupuje podle směrnic pro posuzování.

2. Bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo křídel a vady, jako např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku jsou přípustné, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom hliníkovém prvku (rám a křídlo zvlášť).
3. Škrábance a vrypy jsou rovněž přípustné za podmínky, že součet jejich délek na jednom hliníkovém prvku je menší než 90 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.
4. Průhyb AL rámových profilů kolmo v rovině okna je nereklamovatelný v rozmezí jedné tisícin délky profilu. Tento průhyb je pouhým okem prakticky nerozeznatelný a je odvozen od tepelné vodivosti AL profilů.
5. Na spojích v rozích hliníkových prvků nesmí být vidět zbytky otřepení kaširovací fólie nebo hliníkové otřepy v případě profilů s lakem. Pro posuzování těchto optických vad se v celém rozsahu použije zásada uvedená v odstavci 1. Za vadu nelze považovat ani stav, kdy budou místa spojů profilů vykazovat rozdíly ve výšce profilů menší než jedna setina výšky profilů anebo když budou spoje hliníkových profilů vykazovat mezeru užší než 0,5mm.
6. Výrobní tolerance výšky, šířky, tloušťky a pravouhlosti dveřních křídel vyrobených společností RI OKNA a.s. odpovídá podle ČSN EN 1529 (74 7013) v definovaných parametrech minimálně třídě tolerance 1 (výška/šířka $\pm 2,0$ mm, tloušťka $\pm 1,5$ mm a pravouhlost $\pm 1,5$ mm). Norma platí pro dveřní křídla, která se dodávají bez zárubní, popř. nezávisle na nich. Tato norma neplatí pro dveřní křídla dveřních kompletů.
7. Výrobní tolerance celkové a místní rovinnosti dveřních křídel vyrobených společností RI OKNA a.s. odpovídá podle ČSN EN 1530 (74 7012) minimálně třídě tolerance 1 (mezní odchytky *zkroucení* a *podélného průhybu* do 10 mm, *příčného průhybu* 6 mm a *místní rovinnosti* 0,6 mm). Uvedené parametry však podle citované normy platí jen pro dveřní křídla dodávaná bez zárubní, resp. nezávisle na nich, a netýkají se dveřních křídel z dveřních kompletů.
8. Termopřepážky u výrobků s přerušeným tepelným mostem mohou být opatřeny potiskem loga výrobce profilů; tyto termopřepážky nejsou ošetřeny žádnou dodatečnou povrchovou úpravou (lakování, kaširování, aj.) Jedná se o vadu nezakládající právo zákazníka ze záruky či práva z vadného plnění, jelikož je podmíněna technologií výroby dodavatele profilů.
9. Vadami zakládajícími právo zákazníka ze záruky či práva z vadného plnění dále nejsou:
 - Nerovnosti mezi zasklívacími lištami v jednom prvku v rozmezí menším než 0,5 mm.
 - Mezery mezi krycími lištami na fasádních prvcích ve svislé rovině nebo na styku vodorovné se svislou lištou. Jedná se o předepsané konstrukční řešení pro oddílování hliníkových profilů.
 - Anodická oxidace (eloxování) hliníku. Může mít od jednotlivých dodavatelů nebo z jednotlivých výrobních dávek mírně odlišný odstín (posuzováno dle ČSN EN ISO 7599); za vadu reklamovatelnou nelze uznat tzv. extruzní čáry.

Anodizované (eloxované) povrchy – charakteristické znaky příp. vady

Vyloučeniny křemíku	Na viditelné straně profilů nepřípustné.
Stupňovité znaky	Na viditelné straně profilů podmíněně přípustné, bylo-li použito moření EO/E.
Předběžná koroze	Na viditelné straně profilů podmíněně přípustné, bylo-li použito moření EO/E.
Rozdíly v lesku	Na viditelné straně profilů přípustné, nachází-li se v rámci následujících tolerancí:

	Při reflexním měření (při úhlu 85°) platí normálně rozdíly 20 jednotek v sestavených dílech. Přitom lze vzájemně srovnávat profily nebo plechy, které byly eloxovány přírodními barvami nebo v jedno-či dvoustupňovém procesu.
Barevné odchylky	Na viditelné straně profilů přípustné, nepůsobí-li nápadně, a pokud byly dodrženy směrnice pro posuzování.
Rýhy po broušení, důlky, sváry	Na viditelné straně profilů přípustné, pokud nebylo výslovně sjednáno jemné broušení nebo pokud nepůsobí nápadně při moření E0/E6.
Výrobou podmíněná mechanická poškození (např. důlky, boule, škrábance)	Na viditelné straně profilů přípustné, nepůsobí-li nápadně, a pokud byly dodrženy směrnice pro posuzování.

- Barvy RAL 9006, 9007 a jiné metalické barvy mohou mít různou orientaci metalických pigmentů, což je přirozená vlastnost všech metalických barev. Toto způsobuje vznik barevných efektů.

10. Zabudování výrobků dle ČSN 74 6077

- Maximálně přípustná odchylka rovinnosti profilu rámu (průhyb rámu vůči podélné ose) zabudovaného výrobku je 3 mm pro délku a šířku do 2000 mm včetně a 5 mm pro délku a šířku nad 2 000 mm.
 - Tolerance se netýká průhybu profilů rámové konstrukce, který může vznikat vlivem teplotní roztažnosti profilů, pokud tento průhyb neovlivňuje funkčnost a trvanlivost výrobku.
 - Maximální přípustná odchylka svislosti a vodorovnosti rámu zabudovaného výrobku je pro délku do 3 000 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 1 500 mm a výšky 2 200 mm včetně a 5 mm pro okna a dveře šířky od 1 500 mm a výšky nad 2 200 mm a do 3 000 mm.
- Za vadu zakládající právo zákazníka ze záruky či práva z vadného plnění nelze považovat neúplné zatažení závory na samo zamykacích zámcích při neúplném stlačení dveřní kliky při otvírání dveří. Toto může způsobit po uvolnění tlaku na kliku opětovné vrácení závory do vystrčené polohy a tím pádem nedovření křídla a neuzamčení dveří při snaze dveře dovřít.
 - Za vadu zakládající právo zákazníka ze záruky či práva z vadného plnění nelze považovat mezeru o velikosti menší než jedna tisícina délky krycí lišty na spoji fasádních prvků sloupek příčnic, která vzniká a je technologicky nutná při utěšňování těchto spojů z důvodu dilatace a odvodnění.

IV. 3. Dřevěné profily a hranoly

- Vadami zakládajícími právo zákazníka ze záruky či práva z vadného plnění jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání dřevěného profilu a znehodnocují jeho fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad, jejichž splnění a dodržení se zákazník může dovolat (není-li uvedeno jinak, platí zásady pro všechny druhy profilů).
- Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží.
- Povolené vysprávkování dřevěných hranolů určených k povrchové úpravě lazurovacími a krycími laky jsou: výsrava lodičkou, tmelem, vosky.
- Dřevo je přírodní produkt, proto jednotlivé díly mohou vykazovat částečné barevné odlišnosti, přestože jsou ze stejné dřeviny. Také při povrchové úpravě provedené lazurovou se mohou barevné odlišnosti objevit a nemohou být předmětem případné reklamace.
- Dřevo není homogenní materiál a nevykazuje stále stejné fyzikální a chemické vlastnosti. I stejný druh dřeviny má podle místa růstu, průběhu letorostů, směru řezu (a mnoha dalších faktorů) poměrně odlišné vlastnosti. Těmi důležitými jsou z hlediska barevného provedení hustota dřeva nebo podíl tvrdých a měkkých vláken. Rozdílná nasákavost dřeva způsobuje v konečném efektu barevné rozdíly, které výrobce nemůže při nejlepší vůli ovlivnit.

- (6) Zákazník bere na vědomí, že jemu předložený vzorník barev slouží k výběru odstínu lazury, avšak skutečný výsledný odstín lazury na dodaných výplních otvorů nemusí zcela přesně souhlasit s vybranou variantou.
- (7) Jako reklamaci nelze uznat barevnou rozdílnost nového a dřívě dodaného prvku. Lazura je vystavena ultrafialovému záření, které působí přes povrchovou úpravu až na lignin, který je součástí dřeva a vlivem UV záření tmavne.
- (8) Za reklamovatelnou vadu nelze považovat viditelnost bezchybného délkového nastavení dřeva (cinkování); u napojení se připouští mírná nerovnost spoje oproti plochám jednotlivých dílů, u fixního materiálu je přípustné napojení až při délce 2 000 mm, přičemž do délky 2 450 mm může být pouze jedno napojení. U napojovaného materiálu je stanovena minimální délka jednoho dílce 250 mm, spoj se do rozměru nezapočítává. U napojení je povolená drobná barevná odlišnost spojovaných materiálů.
- (9) Záruka na povrchovou úpravu se nemění, pokud změna v povrchové úpravě přímo souvisí s přirozeným procesem stárnutí (ztráta lesku, hladkost povrchu, atd.).
- (10) Povrchová úprava u tropické dřeviny meranti nebo i u dubu může obsahovat na povrchu drobné bublinky či kráterky, které vznikají při nástřiku či v průběhu dozrávání povrchové úpravy. Nemají vliv na kvalitu a životnost povrchové úpravy a jejich výskyt není důvodem k reklamaci.

Podmínky posuzování a hodnocení:

Kontrola všeobecného vzhledu na optické vady se všeobecně provádí z odstupů 3 m, speciální odstup pro posuzování viz tabulka.

Vnější díly se posuzují při rozptýleném denním světle, vnitřní díly pak při světle přiměřeném pro používání dané místnosti v úhlu 90° k povrchu.

Pro posouzení se rozlišuje mezi pohledovou plochou (vnitřní/vnější), hranou přesahu u křídla příp. slepeného rámu, oblastí drážek a oblastí zabudováním slepeného rámu.

Dřevěné povrchy – charakteristické znaky příp. vady

Název	Pohledová plocha (vnitřní a vnější)	Hrana přesahu křídla a slepeného rámu	Oblast drážky	Oblasti zabudování slepeného rámu
Stopy broušení	V podélném a úhlopříčném směru nenápadné přípustné (posuzování ze vzdálenosti 1 m)	přípustné	přípustné	přípustné
Podélné trhliny	Nesmí se po povrchové úpravě projevit. V zásadě musí být všechny trhlinky před povrchovou úpravou opraveny.	Nesmí se po povrchové úpravě projevit. V zásadě musí být všechny trhlinky před povrchovou úpravou opraveny.	Do max. šířky 0,5 mm a max. délky 100 mm přípustné, max. 1 ks na 1 m boční délky.	Do max. šířky 0,5 mm a max. délky 100 mm přípustné, max. 3 ks na 1 m boční délky.
Příčné trhlinky	nepřípustné	nepřípustné	nepřípustné	nepřípustné
Roztříštění (vytržení)	nepřípustné	Nepřípustné, musí být opraveny a překryty povrchovou úpravou.	Vytržení na hranách < 3 mm, s max. délkou 10 mm, max. 3 ks na 1 m boční délky jsou přípustné.	vytržení na hranách < 10 mm, s max. délkou 30 mm, max. 3 ks na 1 m boční délky jsou přípustné. Kombinace jsou vyloučeny.
Stopy hoblování	nepřípustné (výjimka: příslušenství jako krycí lišty, příčky atd.)	< 2 mm přípustné, počet 3 ks na 1 bm profilu křídla	přípustné	přípustné

Dřevěná vlákna	Musí být úplně překryté povrchovou úpravou	Musí být úplně překryté povrchovou úpravou	Musí být úplně překryté povrchovou úpravou	Musí být úplně překryté povrchovou úpravou
Stopy kliču	Nepřípustné, na sklížených spárách (spojení ráků) 3 ks á 3 mm povolené	Nepřípustné, na sklížených spárách (spojení ráků) 3 ks á 3 mm povolené	přípustné do plochy cca 0,5 cm ²	přípustné
Čelní dřevo	Je opatřené uzavíracím nátěrem, čímž jsou póry po provedení povrchové úpravy uzavřené a chráněné proti přímému působení povětrnostních vlivů.	Musí být opatřené uzavíracím nátěrem, čímž jsou póry po provedení povrchové úpravy uzavřené.	Otevřené póry přípustné (nejsou vystaveny přímému působení povětrnostních vlivů).	Přípustné (musí však být přelakované).
Spáry V	Musí být úplně uzavřené.	Musí být úplně uzavřené.	Musí být úplně uzavřené.	Musí být úplně uzavřené.
Otláčeniny	< 2 mm Ø, max. 3 ks na 1 m boční délky jsou přípustné.	< 2 mm Ø při zavřeném křídle neviditelné, max. 3 ks na 1 m boční délky jsou přípustné.	< 1 cm ² , max. 3 ks na 1 m přípustné.	přípustné
Hrubost	Lehké, nevláknité hrubosti jsou přípustné, celková plocha ne větší než 7 cm ² (prach ze stříkání).	Lehké hrubosti jsou přípustné, povrch však nesmí být vláknitý, aby při čištění nedošlo k poškození.	Lehké hrubosti jsou přípustné, povrch však nesmí být vláknitý, aby při čištění nedošlo k poškození	Přípustné
Letokruhy	V důsledku hydroskopického chování dřeva nelze vykresleným reliéfním letokruhům dřeva zabránit a jsou tedy přípustné.	V důsledku hydroskopického chování dřeva nelze vykresleným reliéfním letokruhům dřeva zabránit a jsou tedy přípustné.	V důsledku hydroskopického chování dřeva nelze vykresleným reliéfním letokruhům dřeva zabránit a jsou tedy přípustné	V důsledku hydroskopického chování dřeva nelze vykresleným reliéfním letokruhům dřeva zabránit a jsou tedy přípustné.
Skvrny základních nátěrů - stopy po stékání	nepřípustné	nepřípustné	100 mm délky na 1 m boční délky přípustné	přípustné
Vměstky cizích těles - odstup pro posouzení 0,4 m	< 0,25 cm ² přípustné	< 0,5 cm ² přípustné	< 0,5 cm ² přípustné	přípustné
Znečištění (neodstranitelné)	nepřípustné	nepřípustné	3 ks na bm < 1cm ² přípustné	přípustné
Místa po žravém hmyzu	nepřípustné	nepřípustné	nepřípustné	do 2 mm Ø přípustné, 3 ks na 1 bm

Výstup pryskyřice	V nepatrné míře přípustný, kapkovitý.	V nepatrné míře přípustný, kapkovitý.	V nepatrné míře přípustný, kapkovitý.	přípustné
Oprava pomoci minimálních bodů	Dva nebo více minibodů vedle sebe nepřipustné, jeden minibod na podélnou délku je přípustný.	Dva nebo více minibodů vedle sebe nepřipustné, jeden minibod na podélnou délku je přípustný.	max. tři minibody vedle sebe příp. max. jedna řada bodů (3ks) na 1,5 m boční délky je přípustná	přípustné

- (11) Za reklamovatelnou vadu nelze považovat zkracování zasklívacích lišt v místnostech s velmi malou vlhkostí, převážně u klimatizovaných místností. Vlivem vysušování vzduchu dochází k vysušení dřeva a jeho degradaci (smršťování a deformaci). Normální stav vlhkosti ve výrobcích je 12-14 %.
- (12) Za reklamovatelnou vadu nelze považovat deformace jednotlivých prvků výrobku v místnostech s velmi malou vlhkostí, převážně u klimatizovaných místností, dlouhodobě vytápěných bez zvlhčování apod. Normální stav vlhkosti ve výrobcích je 12-14 %.
- (13) Společnost RI OKNA a.s. neručí za zamodránání dřeva a napadení hnilobou z důvodu trvalé vysoké vlhkosti (za trvalou vlhkost se považuje naměřená vlhkost ve dřevě vyšší jak 18 %) nebo vlivem přímého styku výrobku (dřeva) s podlahou stavební konstrukce, nevhodným uložením v místech se zvýšenou vlhkostí, zakrytím neprodyšnými fóliemi, nadměrně vysokou relativní vlhkostí v interiéru nad 55 %, u novostaveb, kdy vlhkost vzniká z důvodu použití mokrych stavebních procesů: betonáže, odlévání podlah, omítky, atd. Při rekonstrukcích, špatná hydroizolace objektu, jiné zdroje vlhkosti (kdy v zimním období je nutno intenzivně větrat), při nadměrné vzdušné vlhkosti v interiéru > 50 %, kdy následně po porušení těchto podmínek dochází ke kondenzaci na skle, kování, k nabobtnání dřeva a mohou se objevit puchýře na laku. Na uvedené závady se nevztahují záruční podmínky.
- (14) Zabudování výrobků dle ČSN 74 6077
- Maximálně přípustná odchylka rovinnosti profilu rámu (průhyb rámu vůči podélné ose) zabudovaného výrobku je 3 mm pro délku a šířku do 2 000 mm včetně a 5 mm pro délku a šířku nad 2 000 mm.
 - Tolerance se netýká průhybu profilů rámové konstrukce, který může vznikat vlivem teplotní roztažnosti profilů, pokud tento průhyb neovlivňuje funkčnost a trvanlivost výrobku. Tolerance povolených průhybů uvedené v ustanovení bodu 2. odrážka 3. tohoto odstavce tohoto článku reklamačního řádu.
 - Maximální přípustná odchylka svislosti a vodorovnosti rámu zabudovaného výrobku je pro délku do 3 000 mm včetně 2 mm/m, maximálně však 3 mm.
 - U pásových oken, sestavených z jednotlivých rámu dilatačně spojených, se tolerance vztahují na jednotlivé rámy.
 - Maximálně přípustná tolerance pravouhlosti rámu (rozdíl délek úhlopříček) je 3 mm pro okna a dveře do šířky 1 500 mm a výšky 2 200 mm včetně a 5 mm pro okna a dveře šířky od 1 500 mm a výšky nad 2 200 mm a do 3 000 mm.

IV. 4. Skleněné výplně

- (1) Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad, kdy se za závadu nepovažuje:
- Průsvit profilu distančního profilu rámečku izolačních skel
Tolerance přímosti distančního profilu rámečku u dvojskel je 4 mm až do délky 3,5 m a 6 mm pro větší délky. Přípustná odchylka distančního profilu rámečku (rámečků) vůči přímé rovnoběžné hraně skla, nebo dalším distančním rámečkům (např. ve trojsklech) je 3 mm až do délky 2,5 m. pro větší délky hrany je přípustná odchylka 6 mm.
 - Zamlžení meziprostoru u speciálních skel
Záruční doba se nevztahuje na vznik kondenzátu vodních par v meziprostoru dvojskla či trojskla, která jsou tvořena alespoň jedním sklem speciálním. Speciálními skly se rozumí taková skla, která svou povrchovou úpravou (nerovností profilu anebo nevyhovujícím chemickým složením) zamezí dokonalému utěsnění spoje rámečku a povrchu tabule skla (považují se za ně skla ornamentální, vitrážová, chodopaková, ohýbaná, vyboulená a podobně).

3. Kondenzace vody na vnějších plochách
ČSN EN ISO 1279-1 SKLO VE STAVEBNICTVÍ – IZOLAČNÍ SKLA
v příloze je uvedeno:

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. Největší chybou je nevhodné umístění okna a zvenku nesprávně proveden detail zateplení. Právě nezateplené ostění a parapet je na vině prochladnutí 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 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.



4. Výskyt interferencí
U izolačního dvojskla mohou vzniknout interference ve formě spektrálních barev. Optické interference jsou charakteristickým jevem překrývání 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.
5. Efekt dvojskel
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.

6. Anizotropie u tvrzených skel

Vzniká u skla, které bylo ošetřeno předpínacím 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 zvýrazňují 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.

7. 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.

8. Optická deformace u tvrzených skel

V průběhu procesu tepelného tvrzení je horké sklo v kontaktu s keram. 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.

9. Izolační sklo s meziskelními příčkami

Změnám délky meziskelních příček způsobených změnami teploty v meziskelní dutině nelze nikdy zcela zabránit. Viditelné řezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny způsobem jejich výroby, jsou však patrné až po delším zkoumání a neměly by mít žádný negativní vliv na plnohodnotné využívání plastových, dřevěných nebo hliníkových prvků ani na jejich estetickou stránku. Odchytky od pravoúhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit v návaznosti na výrobní a montážní tolerance. Při násobení nepříznivých vlivů (rychlé změny teploty a podobně) se mohou u příček občas vyskytnout klapavé zvuky. Za vadu se nepovažují ani klapavé zvuky při otevírání či zavírání okenního křídla (meziskelní mřížky nejsou ukotveny protivibračními čočkami), kterým nelze nikdy dokonale zabránit z důvodu implantace mřížek do hmoty skla.

10. Kvalita meziskelních příček

Odchytky rozměrů:

Maximální odchytky rastru polí:

- do 1 m délky +/- 2 mm
- nad 1 m délky +/- 3 mm

Maximální odchytky křížových a ostatních spojů +/- 1,5 mm

Škráby, skvrny, otřepy, nečistoty:

- povoleny nerozeznatelné při běžném pohledu ze vzdálenosti 1 m
- u ohýbaných meziskelních příček povolena deformace tvaru profilu příčky + mírné zvlnění profilu které je dáno fyzikálními vlastnostmi materiálu
- u křížení pod jiným úhlem než 90, resp. 45 stupňů jsou povoleny odchytky ve větší toleranci, než je obvyklé (vzdálenost pozorování min 2,5 m)

11. Prasklina ve skle

Přetížení skla nenadálým invazivním působením (tj. za použití síly) – typicky úderem, nárazem pohyblivých částí plastového, dřevěného nebo hliníkového prvku, popřípadě i jiným způsobem, např. působením tepelně indukovaného napětí, pohybu konstrukce rámu či taktéž kontakty s konstrukcí, může vést k lomu skla. Bylo-li by pnutí skla přítomno i při jeho zpracování (řezání, broušení, frézování, zasklení, přeprava a zabudování výrobku do stavebních konstrukcí), nemohlo by být zpracování a dodání úspěšné. Lom (prasklina) skla vzniklá pnutím zásadně není záruční vadou.

12. Prasknutí skla vlivem tepelného šoku

Tepelný šok vznikne náhlým přehřátím určité částečné plochy skla a to způsobí pnutí v samotné ploše skla. V případě že není sklo patřičným způsobem tepelně zpevněno (tepelně tvrzené sklo), nalepení

jakýchkoliv materiálů na plochu skla, umístění zdrojů tepla v těsné blízkosti skla (méně než 30 cm a teplota topného tělesa max. 65°C) nebo umístění tmavých předmětů v těsné blízkosti skla může mít za následek místní přehřátí skla, a tím může vzniknout tepelný šok a dojít k prasknutí skla; v tomto případě nelze uplatnit vadu jako reklamovatelnou.

13. Vlastní barva a barevné rozdíly v pokovení

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

- surovinu (křemen ve formě písku)
- tavidlo (soda ve formě uhličitanu a síranu)
- stabilizátor (vápno 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.

14. Povolené odchylky, tolerance a optické vady izolačních skel

Průhyb izolačních skel:

U plochy do 1 m² povolený průhyb na středu dvojskla, při teplotách shodných s výrobními je: +/- 2 mm
U plochy nad 1 m² povolený průhyb na středu dvojskla, při teplotách shodných s výrobními je: +/- 3 mm

Průhyb kalených skel:

U kalených skel rozeznáváme dvojí prohnutí – celkové a místní.
celkové prohnutí: 3 mm/bm místní prohnutí: 0,3 mm/300 mm

Hodnocení viditelné oblasti spoje okraje izolačního skla:

Odklon optické roviny distančního rámečku od roviny hrany skla může být maximálně +/- 4 mm.
Při aplikaci dvojitého distančního rámečku (izolační trojsklo) může dojít k vzájemnému posunu distančních rámečků v rovině hrany skla. Tento posun může být maximálně +/- 3 mm. Při tomto posunu může docházet na hraně silikonu k průsvitu materiálu distančního rámečku; tento průsvit nelze považovat za reklamovatelnou vadu, jelikož je podmíněn technologií výroby.

15. Hodnocení optických vad izolačních skel

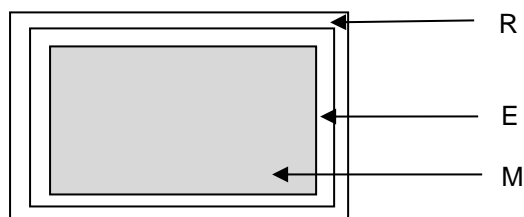
IV. 4. 1. PRO IZOLAČNÍ SKLO PLATÍ (ČSN EN 1279-1):

METODA PROHLÍDKY VIDITELNÝCH OPTICKÝCH VAD

Tabule musí být prohlíženy v prostupu, a nikoliv v odrazu.

Zkoušená tabule skla je osvětlena za podmínek podobných rozptýlenému dennímu světlu (např. při zatažené obloze) bez přímého protisvětla (např. sluneční svit). Místo pozorování je ve vzdálenosti 3 m od skla zevnitř směrem ven, přičemž se dodržuje směr prohlížení kolmo k povrchu skla po dobu nejvýše 1 minuty na m². Izolační skla posuzována zvenku musí být prohlížena v nainstalovaném stavu ze vzdálenosti minimálně 3m ve směru co nejkolmější vůči povrchu skla.

Zóny prohlídky- povolené vady plochého skla



R zóna o šířce 15mm obvykle skrytá pod rámem nebo odpovídající utěsnění okraje v případě bezrámového zasklení
E zóna podél okraje viditelné oblasti o šířce 50mm
M hlavní zóna

Povolené vady pro okrajovou zónu R drážky jsou povoleny

- venku ležící ploché poškození – mušle, které neovlivňují pevnost skla
- uvnitř leží ploché poškození – mušle, které neovlivňují pevnost skla, stejně tak jsou přípustné mušlovité lomy bez volných úlomků, které jsou vyplněny těsnícím materiálem
- škrábance – neomezeně

Bodové vady pro izolační skla vyrobená ze dvou monolitických tabulí

Maximální počet bodových vad je stanoven v tabulce:

Zóna	Velikost vady (bez deformačního otvoru) [Ø mm]	Plocha tabule S [m ²]			
		S ≤ 1	1 < S ≤ 2	2 < S ≤ 3	3 < S
R	Všechny velikosti	Bez omezení			
E	Ø ≤ 1	Přípustné, pokud jich je méně než 3 v jakékoli ploše o Ø ≤ 20 cm			
	1 < Ø ≤ 3	4	1 na metr obvodu		
	Ø > 3	Nepřípustné			
M	Ø ≤ 1	Přípustné, pokud jich je méně než 3 v jakékoli ploše o Ø ≤ 20 cm			
	1 < Ø ≤ 2	2	3	5	5+2/m ²
	Ø > 2	Nepřípustné			

Nečistoty a skvrny pro izolační skla vyrobená ze dvou monolitických tabulí

Maximální počet bodových nečistot a skvrn je stanoven v tabulce:

Zóna	Rozměry a druhy [Ø mm]	Plocha tabule S [m ²]	
		S ≤ 1	1 < S
R	Všechny velikosti	Bez omezení	
E	Body o Ø ≤ 1	Bez omezení	
	Body o 1 < Ø ≤ 3	4	1 na metr obvodu
	Skvrny o Ø ≤ 17	1	
	Body o Ø > 3 a skvrny o Ø > 17	Maximálně 1	
M	Body o Ø ≤ 1	Maximálně 3 v každé ploše o Ø 20 cm	
	Body o 1 < Ø ≤ 3	Maximálně 2 v každé ploše o Ø 20 cm	
	Body o Ø > 3 a skvrny o Ø > 17	Nepřípustné	

Lineární a protáhlé vady pro izolační skla vyrobená ze dvou monolitických tabulí

Vlasové škrábance jsou přípustné za předpokladu, že netvoří shluky. Maximální počet lineárních a protáhlých vad je stanoven v tabulce:

Zóna	Jednotlivé délky [mm]	Celkový počet jednotlivých délek [mm]
R	Bez omezení	
E	≤ 30	≤ 90
M	≤ 15	≤ 45

Přípustný počet vad uvedených v tabulce se zvyšuje o 25% na každou další tabuli skla (vícenásobné zasklení nebo tabule z vrstveného skla). Počet přípustných vad je vždy zaokrouhlen nahoru. Např. Izolační trojsklo vyrobené ze dvou monolitických tabulí skla: počet chyb se vynásobí 1,25. Izolační dvojsklo vyrobené ze dvou vrstvených skel každé tvořené dvěma skly: počet chyb se vynásobí 1,5.

IV. 4. 2. SKLO PLAVENÉ FLOAT ČSN EN 572-8+A1

METODA PROHLÍDKY VIDITELNÝCH OPTICKÝCH VAD

Zkoušená tabule skla je osvětlena za podmínek podobných rozptýlenému dennímu světlu (např. při zatažené obloze) bez přímého protisvětla (např. sluneční svit). Místo pozorování je ve vzdálenosti 1 m od skla, přičemž se dodržuje směr prohlížení kolmo k povrchu skla.

A. 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 čtyřem kategoriím bodových vad.

Přípustné bodové vady pro každou kategorii vad:

Rozměr jádra bodových vad [mm]	plocha tabule (S)		
	$S \leq 5 \text{ m}^2$	$5 \text{ m}^2 < S \leq 10 \text{ m}^2$	$10 \text{ m}^2 < S \leq 20 \text{ m}^2$
A: $> 0.6 \text{ a } \leq 1.5$	bez omezení		
B: $> 1.5 \text{ a } \leq 3.0$	2	3	5
C: $> 3.0 \text{ a } \leq 9.0$	Nepřípustné	1	1
D: > 9.0	nepřípustné		

Poznámka: Minimální vzdálenost mezi vadami kategorie B nesmí být menší než 500 mm. Vady, které vedou k lomu, nejsou povoleny.

B. LINEÁRNÍ / PROTÁHLÉ VADY

Tento typ vad zahrnuje cizí tělíška a vlasové nebo hrubé škráby.

Zkoušená tabule skla je osvětlena za podmínek podobných rozptýlenému dennímu světlu. Místo pozorování je ve vzdálenosti 2 m od skla, přičemž se dodržuje směr prohlížení kolmo k povrchu skla. Tabule skla se prohlédne a zaznamená se přítomnost viditelných rušivých vad.

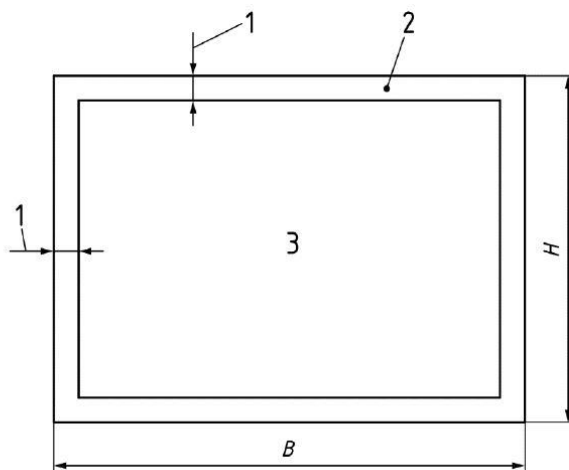
Při prohlídce jsou lineární / protáhlé vady nepřípustné (viditelné ze vzdálenosti 2 m).

IV. 4. 3. SKLO VRSTVENÉ (CONNEX, VSG, GH) ČSN EN ISO 12543-6

METODA PROHLÍDKY VIDITELNÝCH OPTICKÝCH VAD

Zkoušená tabule skla je osvětlena za podmínek podobných rozptýlenému dennímu světlu (např. při zatažené obloze) bez přímého protisvětla (např. sluneční svit). Místo pozorování je ve vzdálenosti 2 m od skla, přičemž se dodržuje směr prohlížení kolmo k povrchu skla.

Zóna prohlídky



Legenda

B šířka

H délka

1 šířka okrajové plochy

2 okrajová plocha

3 zorné pole

A. BODOVÉ VADY

Tento typ vad zahrnuje tmavé body, bublinky a cizí tělíska.

Mikrometrem s přesností na desetinu milimetru se změří největší rozměr (průměr nebo délka) těchto vad.

Vady menší než 0,5 mm se neposuzují. Vady větší než 3,0 mm jsou nepřijatelné.

Nahromadění vad nastává, pokud jsou čtyři a více vad ve vzájemné vzdálenosti dle tabulky

počet tabulí ve vrstveném skle	vzájemná vzdálenost v mm
2	< 200
3	< 180
4	< 150
5 a více	< 100

Počet přípustných bodových vad od 1,0 mm do 3,0 mm: dle tabulky

Velikost vady d mm		0,5 < d ≤ 1,0	1,0 < d ≤ 3,0			
Velikost tabule A m ²		Pro všechny velikosti	A ≤ 1	1 < A ≤ 2	2 < A ≤ 8	A > 8
Počet nebo hustota přípustných vad	2 tabule	Bez omezení; avšak bez hromadění vad	1	2	1/m ²	1,2/m ²
	3 tabule		2	3	1,5/m ²	1,8/m ²
	4 tabule		3	4	2/m ²	2,4/m ²
	≥ 5 tabulí		4	6	2,5/m ²	3/m ²

Počet zjištěných vad v tabulce uvedené výše musí být zvýšen o jednu vadu pro každou jednotlivou mezivrstvu o tloušťce větší než 2 mm.

B. LINEÁRNÍ / PROTÁHLÉ VADY

Tento typ vad zahrnuje cizí tělíska a škráby nebo odřený povrch.

Místo pozorování je ve vzdálenosti 2 m od skla, přičemž se dodržuje směr prohlížení kolmo k povrchu skla. Tabule skla se prohlédne a zaznamená se přítomnost viditelných rušivých vad.

Lineární vady nad 30 mm délky: počet dovolených vad

plocha tabule m ²	Počet přípustných vad o délce > 30 mm ^a
≤ 5	Nejsou přípustné
5 až 8	1
> 8	2

^a Lineární vady o délce menší než 30 mm jsou dovoleny

Pokud jsou zarámované hrany, pak jsou v okrajové ploše přípustné vady, jejichž průměr nepřesahuje 5 mm nebo 5% okrajové plochy

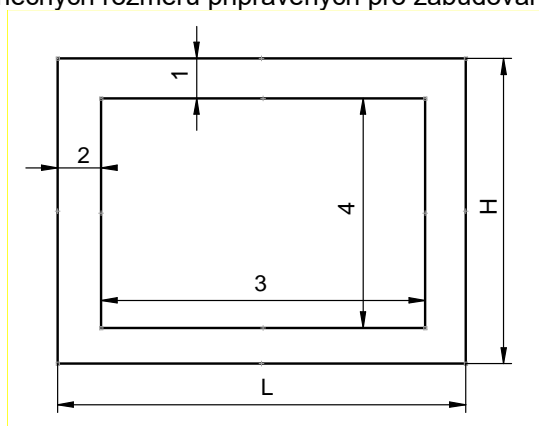
Ve vrstveném skle, které obsahuje jeden nebo více tepelně upravených skleněných výrobků, mohou být viditelné deformace a anizotropie pocházející z procesů tepelného zpracování.

IV. 4. 4 SKLO S POVLAKEM (pokovené) ČSN EN 1096-1

METODA PROHLÍDKY VIDITELNÝCH OPTICKÝCH VAD

Zkoušená tabule skla je osvětlena za podmínek podobných rozptýlenému dennímu světlu (např. při zatažené obloze) bez přímého protisvětla (např. sluneční svit). Místo pozorování je ve vzdálenosti 3 m od skla, přičemž se dodržuje směr prohlížení kolmo k povrchu skla. Každá zkouška trvá maximálně 20 vteřin.

Plochy prohlížené u konečných rozměrů připravených pro zabudování



Legenda:

- 1 – Výška okrajové plochy je 5 % rozměru H
- 2 – Délka okrajové plochy je 5 % rozměru L
- 3 – Délka centrální plochy je 90 % rozměru L
- 4 – Výška centrální plochy je 90 % rozměru H

A. BODOVÉ VADY

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

Mikrometrem s přesností na desetinu milimetru se změří největší rozměr (průměr nebo délka) těchto vad. Zaznamená se počet a rozměry bodových vad a jejich vztah ke čtyřem kategoriím bodových vad.

B. LINEÁRNÍ / PROTÁHLÉ VADY

Tento typ vad zahrnuje cizí tělíska a vlasové nebo hrubé škráby.

Zkoušená tabule skla je osvětlena za podmínek podobných rozptýlenému dennímu světlu. Místo pozorování je ve vzdálenosti 3 m od skla, přičemž se dodržuje směr prohlížení kolmo k povrchu skla. Tabule skla se prohlédne a zaznamená se přítomnost viditelných rušivých vad.

Změří se délka každého škrábu. Rozhodující je velikost 75 mm.

U škrábů o délce menší nebo rovné 75 mm se určí oblasti, v nichž přítomnost těchto škrábů způsobuje vizuální zkreslení.

- lineární / protáhle vady (škráby) nad délku 75 mm jsou nepřijatelné
- lineární / protáhle vady (škráby) do délky 75 mm jsou přijatelné, pokud jejich seskupení vizuálně neruší vzhled

Kritéria přijatelnosti vad skla s povlakem

Druh vady	Kritéria přijatelnosti					
	Tabule/tabule	Jednotlivá tabule				
Jednotnost/skvrny	Přijatelná, není-li vizuálně rušivá	Přijatelná, není-li vizuálně rušivá				
Bodové Tečky/dírky >3 mm >2 mm a ≤3 mm Shluky	Nepoužitelné	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Hlavní plocha</th> <th>Okrajová plocha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nepřijatelné Přijatelné nejvýše 1/m² Nepřijatelné</td> <td>Nepřijatelné Přijatelné nejvýše 1/m² Přijatelné, pokud nejsou v ploše průhledu</td> </tr> </tbody> </table>	Hlavní plocha	Okrajová plocha	Nepřijatelné Přijatelné nejvýše 1/m ² Nepřijatelné	Nepřijatelné Přijatelné nejvýše 1/m ² Přijatelné, pokud nejsou v ploše průhledu
Hlavní plocha	Okrajová plocha					
Nepřijatelné Přijatelné nejvýše 1/m ² Nepřijatelné	Nepřijatelné Přijatelné nejvýše 1/m ² Přijatelné, pokud nejsou v ploše průhledu					
Škráby >75 mm ≤75mm		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Hlavní plocha</th> <th>Okrajová plocha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nepřijatelné Přijatelné, pokud místní hustota není vizuálně rušivá</td> <td>Přijatelné, pokud je mezi nimi vzdálenost >50 mm Přijatelné, pokud místní hustota není vizuálně rušivá</td> </tr> </tbody> </table>	Hlavní plocha	Okrajová plocha	Nepřijatelné Přijatelné, pokud místní hustota není vizuálně rušivá	Přijatelné, pokud je mezi nimi vzdálenost >50 mm Přijatelné, pokud místní hustota není vizuálně rušivá
Hlavní plocha	Okrajová plocha					
Nepřijatelné Přijatelné, pokud místní hustota není vizuálně rušivá	Přijatelné, pokud je mezi nimi vzdálenost >50 mm Přijatelné, pokud místní hustota není vizuálně rušivá					

Pozn.

Izolační sklo s integrovanou žaluzií: vlivem používání žaluzií může dojít k jemnému oděru a poškrábání nízkoemisivní pokovené vrstvy, která je nanášena na sklo. Tato skutečnost je neovlivnitelná a musí se s ní počítat.

IV. 5. Dveřní výplně

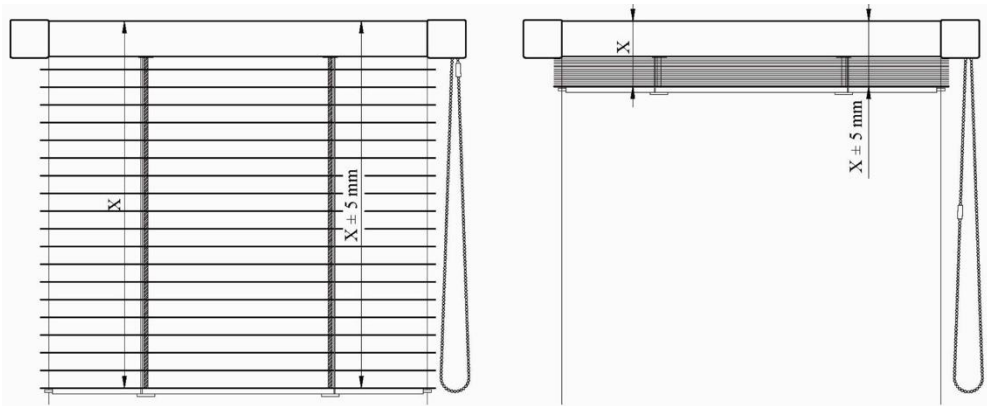
Jako reklamovatelné vady jsou vyloučené

- a) způsobené od topných zařízení, zářičů tepla a otevřeného ohně, rovněž působením ostrých, či tvrdých předmětů na výplň, abrazivních a agresivních čistících prostředků, viz. Návod na užití a údržbu;
- b) způsobené z důvodu neodstranění ochranné fólie viz. III. VADY VÝSLOVNĚ VYLOUČENÉ Z MOŽNOSTI REKLAMACE odstavec (5);
- c) poškození skleněných výplní a vitráží agresivními čistícími prostředky obsahující alkohol, líh, rozpouštědla, chemikálie apod. viz. Návod na užití a údržbu;
- d) optické vady posouzení dle IV. 1 Plastové profily, odstavec (1). *9)
- e) ornamentní rámečky se považují za ozdobný komponent a jejich velikost tak podléhá rozměrové toleranci +/-2 % délky hrany
- f) odchylka v barevnosti skel, daná technologickou výrobou odlišných dodavatelů IV. 3 SKLENĚNÉ VÝPLNĚ bod 12. odst. (1). Vlastní barva a barevné rozdíly pokovení;
- g) barevné odchylky kaširovaných výplní a plastových, nebo hliníkových výrobků z důvodu rozdílné technologie výroby jednotlivých dodavatelů dle IV. 1 Plastové profily, odstavec 1 *4), *5, *6), *9), *10);
- h) shoda povrchu výplně (s hladkým povrchem profilů); výroba výplní probíhá vakuovou technologií a při vysokých teplotách – z tohoto důvodu může docházet k rozdílnému provedení barevnosti, lesku a hladkosti povrchů;
- i) barevné provedení výplní u barev RAL 9016 a RAL 9003 nejde z důvodu technologických postupů jednotlivých dodavatelů sjednotit s barevností a hladkostí profilů;
- j) průhyb výplně ≤ 10 mm nebo ≤ 0,5 % délky výplně v jejím středu v zabudovaném stavu, tato skutečnost je dána fyzikálními vlastnostmi a dodavatel ji není schopen ovlivnit.
- k) vznik rezavějících skvrn na nerezových prvcích okrasných výplní je zapříčiněn kontaminací povrchu rámečků a tím narušením pasivované vrstvy na nerezovém materiálu; jde o estetické vady, lehce odstranitelné pomocí čistících prostředků (např. leštící pasta Silichrom, atd.)

IV. 6. Žaluzie

- (1) Vadami zakládajícími právo zákazníka ze záruky či práva z vadného plnění žaluzií nebudou uznány následující vady (vesměs jde o poškození a dysfunkce vznikající v důsledku vadného používání):
- běžná dílčí nebo celkové opotřebení výrobku,
 - prodření pásků,
 - mechanické poškození jednotlivých prvků tvořících žaluzie,
 - prasklý řetízek ovládání,
 - nedoklápění pásků, lamel - průsvit světla (při posouzení se vychází z pravidla, že skrze žaluzii nesmí být mezi lamelami při kolmém pohledu vidět na rovinu skla)
 - světelná netěsnost po stranách žaluzie mezi lamelami a zasklívací lištou, pokud nepřesahuje max. přípustnou toleranci 5 mm (měřená nejmenší vzdálenost lamel od zasklívacích lišt), žaluzie nejsou určeny k celkovému zatemnění
 - rozdílnost odklápění lamel jednotlivých žaluzií
 - šikmý chod mimo toleranci – viz dále uvedené vyobrazení.

Tolerance šikmého chodu:



Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou ± 5 mm.

IV. 6.1. Meziskelní žaluzie

Vadami zakládajícími právo zákazníka ze záruky či práva z vadného plnění mohou být výhradně zjevné vady takového charakteru, jež brání plnohodnotnému užívání meziskelních žaluzií a znehodnocují jejich fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad:

1. Velikost a tolerance

Žaluzie jsou vytvořeny tak, že mají z každé strany lamely ponechaný prostor 2,5mm mezi koncem lamely a distančním rámečkem z důvodu tepelného rozpínání lamel.

Výrobní tolerance pro meziskelní žaluzie jsou:

Šířka +0 mm/-1 mm

Výška +12 mm/0 mm (tolerance výšky je určena roztečí žebříčku)

Díky součtu tolerancí průměru šňůry a vnitřního navíjecího mechanismu je možný náklon spodního profilu během vytahování žaluzie. Tato odchylka je markantnější u vysokých a úzkých žaluzií. Děje se to také díky smršťování vytažovacích šňůr a žebříčku z důvodu trvale vytaženého spodního profilu. Koeficient kolísání délky, který je charakteristický pro tento materiál, je asi 0,02 %/°C.

Díky rozdílným skladům v žebříčku je také možné, že vlastní váha spodního profilu způsobí jeho prohnutí. Toto ohnutí se také děje v menším měřítku u systému umožňujícím pouze naklápění (s ukotveným spodním profilem). Když je žaluzie stažena, k lámání žebříčku za normálních okolností nedochází. Toto kolísání může způsobit odchylku lamel od horizontální polohy při vytahování.

2. Tolerance pravoúhlosti na spodním profilu

Přípustný náklon spodního profilu s ohledem na střed profilu je +/- 7,5 mm (15 mm celkově), nezávisle na momentální poloze žaluzie. Tolerance jsou počítány vzhledem ke středu spodního profilu.

3. Tolerance průhybu spodního profilu

Maximální prohnutí spodního profilu a lamel, měřeno v jejich středovém bodu, podle šířky žaluzie.

Šířka žaluzie	Prohnutí lamel a spodního profilu
do 1,5 m	5 mm
mezi 1,5 a 2,5 m	10 mm
větší než 2,5 m	15 mm

4. Neúplné naklápění lamel

Povolená odchylka od úplného naklopení lamel, je 2 % z celkového počtu lamel u celé žaluzie. To je možné při spouštění žaluzií, kdy lamely mohou zůstat přilepeny. Správná poloha lamel se předpokládá pouze, když bude naklopení provedeno při plném spuštění žaluzie. Toto je přijatelné v míře, kdy počet lamel, které nejsou ve správné pozici během procesu spouštění, je v rozmezí hodnot uvedených v tabulce.

Počet lamel v žaluzii	Maximální počet lamel s neúplným naklopením
méně než 50	0
od 50 do 100	1
od 100 do 150	3
od 150 do 200	4
více než 200	5

5. Úhel zavírání lamel

Ovládání lamel upravuje a reguluje jas uvnitř místnosti. Tato funkce se děje za pomoci žebříčku ve smyslu, že jeho pohyb naklání lamely. Úhel lamel při jejich zavření nesmí být menší než 60°, měřeno vzhledem k rovině kolmé ke dvojsklu. Tolerance pro tento úhel uzavření závisí na výšce žaluzie viz. tabulka.

Výška žaluzie	Tolerance	Minimální úhel zavření
do 1 m	5°	55°
nad 1 m	10°	50°

Poznámka: jako důsledek této tolerance je možné, že sousedící žaluzie budou mít jiný úhel zavření lamel.

6. Úhel pohybu lamel

Při naklápění musí být garantované otáčení o minimálním úhlu 90° s ohledem na podélnou osu lamel.

7. Překrytí lamel

Lamely se musí při minimálním úhlu 60° překrývat alespoň o 1 mm.

8. Rovnost, souběžnost lamel

Maximální vychýlení jednotlivých lamel s ohledem na jejich horizontální úroveň musí být míň než 2 mm na metr délky. Toto měření by se mělo provést na několika místech žaluzie s lamelami naklopenými horizontálně.

9. Tolerance vnějšího ovládání

Vnější ovládací šňůra, s výjimkou jiných speciálních požadavků, končí 65 mm od okraje skla s tolerancí +10/-20 mm. Vnější ovládací tyčka, s délkou uvedenou v katalogu, má délkovou toleranci +5/-5 mm.

Určování neshody

Určování neshody meziskelních žaluzií musí být provedeno na základě vizuálního zkoumání žaluzie umístěné v prostoru dvojskla. Toto hodnocení souvisí pouze s viditelnými částmi žaluzie (horní profil, lamely, spodní profil a rámečky, pokud jsou součástí žaluzie). Zhodnocení kvality skla není předmětem tohoto posouzení viz. IV.4. Skleněné výplně tohoto reklamačního řádu.

Hodnotící postup

Při stanovení kvality žaluzie se musí dodržet následující stanovené body:

- a) Jednotka dvojskla s integrovanou žaluzií musí být ve vertikální poloze, jak je stanoveno u jejího konečného použití
- b) Žaluzie musí být spuštěna a lamely naklopeny v úhlu 45°
- c) Pozorovatel musí stát ve vzdálenosti 2 m od dvojskla s pohledem kolmo k povrchu skla střídavě na obou stranách
- d) Před pozorováním nesmí být body jakkoliv označeny
- e) Hodnocení nesmí být prováděno při plném dopadu slunečních paprsků na lamely
- f) Hodnocení se neprovádí pomocí umělého osvětlení a nelze používat optické pomůcky (lupa apod.)

Hodnocené plochy

Povrch skla musí být rozdělen do dvou zón: obvodová zóna a centrální zóna.

Obvodová zóna – odpovídá 5 cm od okraje skla. Tato zóna obsahuje horní, spodní profil, konce lamel látky a obvodové rámečky.

Centrální zóna – obsahuje zbývající povrch skla (vyjma okrajové zóny). Tato zóna pojímá střed žaluzie a musí zobrazovat nejmenší nedostatky. Pokud se týká základních prvků tvořících žaluzii (horní profil, lamely, látka, spodní profil), jsou přípustné následující nedostatky. Vezměte v úvahu, že celkový povrch dvojskla s žaluzií musí být zaokrouhlen nahoru na celé číslo.

Kritéria přijatelnosti

Hodnocený efekt-vada	Obvodová zóna	Centrální zóna
Vměstky, tečky, barevné poškození	Max. 1k s $\phi 3$ mm ≤ 1 m ² dvojskla	Max. 1ks maximální rozměr 2 mm ≤ 1 m ² dvojskla
Nános na lamelách/skvrny, kazy na látce	Max. 1 ks – maximální rozměr 3 mm ≤ 1 m ² dvojskla	Max. 1ks maximální rozměr 2 mm ≤ 1 m ² dvojskla
Škrábance / značky na látce	Max. 2 ks – v součtu max. 30 mm – jednotlivý kus max. 15 mm	Max. 3 ks – jednotlivý kus max. 10 mm

Otěry od distančního rámečku:

Neustálé tření lamel o strany distančního rámečku během pohybu žaluzie způsobuje po určitém počtu operací tmavé nánosy na lamelách, které jsou v podstatě uvolněným prachem z boků distančního rámečku. Pro omezení a oddálení vytváření tohoto nánosu jsou boky distančních rámečků integrovaných žaluzií opatřeny vhodným ošetřením (patent Pellini), což udržuje barvu lamel i po čase v blízkosti rámečku nezměněnému v místech, kde tento kontakt nastane. Povrchové ošetření bočních rámečků je odolné vůči slunečnímu záření a nevede ke zvýšenému mlžení. S odkazem na otěr a následné vytváření černého prachu na lamelách přikládáme níže směrnici viz. tabulka, je úprava přijatelnosti a spornosti nánosu černého prachu na lamelách, a z tohoto vyplývající zbarvení lamel použitých v integrovaném systému.

Hloubka barevné změny od okraje lamely	Barevný rozdíl				
	0–20 %	20–40 %	40–60 %	60–80 %	100 %
≤ 5 mm	OK	OK	OK	OK	OK
≤ 15 mm	OK	OK	OK	OK	NE
≤ 20 mm	OK	OK	OK	NE	NE
≤ 35 mm	OK	OK	NE	NE	NE
≥ 35 mm	NE	NE	NE	NE	NE

Poznámka: pokud poměr mezi dvěma odstíny šedé není dostatečně průkazný, porovnává se barva se světlejším odstínem.

Vlnění látky:

Model SL27 rolo, obě verze se šňůrou (systém C) a u motorizované verze (systém M), může vykazovat vlnění látky v blízkosti bočních rámečků, mezi kterými se roleta pohybuje.

Zvlnění je evidentní, pokud pozorovatel stojí na krátkou vzdálenost (méně než 2 metry) s pozorovacím úhlem menším než 90° vzhledem k povrchu skla. Pokud však toto neovlivní ovládání systému v tom smyslu, že žaluzie správně funguje u obou procesů stahování a vytahování, není vlnění považováno za chybu.

IV. 7. Vnitřní a vnější parapety

- (1) Vadami zakládajícími právo zákazníka ze záruky či práva z vadného plnění mohou být výhradně zjevné vady takového charakteru, jež brání plnohodnotnému užívání parapetů a znehodnocují jejich fyzický stav. Posouzení oprávněnosti reklamační vady (nemožnost plnohodnotného užívání a znehodnocení fyzického stavu) vychází z následujících zásad:

10. Mechanická poškození a optické vady

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).

11. Různodruhá povrchová poškození

Tato poškození vnitřních i vnějších parapetů a vady (např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého či objektivně nedefinovatelného důvodu vzniku) jsou přípustná jen tehdy, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku.

IV. 8. Síťe proti hmyzu

- (1) Vadami zakládajícími právo zákazníka ze záruky či práva z vadného plnění sítě proti hmyzu nebudou uznány následující vady (vesměs jde o poškození a dysfunkce vznikající v důsledku vadného používání):

- a) běžná opotřebení výrobku (sedření laku, prohnutí fólie, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků a podobně),
- b) vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům,
- c) vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné instalace,
- d) částečná netěsnost sítě na straně srazu v horní a dolní části dvoukřídlého okna a v místě spojení na štulový profil (řešeno těsnicí páskou),
- e) rozměry sítě v případě, že v místě osazení do rámu okna není mezi rámem sítě a rámem okna mezera větší než 3 mm.

IV. 9. Venkovní rolety a žaluzie

- (1) Vadami zakládajícími právo zákazníka ze záruky či práva z vadného plnění rolet a venkovních žaluzií nebudou uznány následující vady (vesměs jde o poškození a dysfunkce vznikající v důsledku vadného používání):

- a) délka vodících lišt standardně končí na spodním okraji rámu okna a nedosahují na venkovní parapet,
- b) opotřebení,
- c) neodborná montáž,
- d) živelné pohromy,
- e) nesprávné používání či údržba a jiný nesprávný zásah.

IV. 10 Stavební a montážní práce

- (1) Vadami zakládajícími právo zákazníka ze záruky či práva z vadného plnění stavebních a montážních prací realizovaných společností RI OKNA a.s. v případě řádného uzavření smlouvy o dílo nelze uznat takové vady, které se projeví až v rámci dokončení stavby, její modernizace nebo rekonstrukce jako celku (špatné osazení v návaznosti na zateplení, úpravy a opravy venkovních i vnitřních omítek a jakékoli jiné úpravy exteriéru nebo interiéru stavby, dále vady realizovaných prací vznikající po řádném předání díla z důvodu chybně vypočtené statiky stavby či eventuálních pohybů jejího podloží a podobně).
- (2) Provádí-li stavební a montážní práce jiný dodavatel než společnost RI OKNA a.s., nelze jako reklamace uznat žádné vady takto realizovaných prací.
- (3) Vadami zakládajícími právo zákazníka ze záruky či práva z vadného plnění dále není možno uznat následující zásahy:
 - a) odstranění podkladových profilů či vyrovnávacích podložek;
 - b) odstranění kotvicích prvků;
 - c) další zásahy nerealizované pracovníky společnosti RI OKNA a.s. a v konečném důsledku způsobilé ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací.

V. Místo a způsob uplatňování reklamací a průběh odstraňování důvodně reklamovaných (záručních) vad

- (1) Oznamit vadu lze na kterékoliv provozovně či u obchodního zastoupení společnosti RI OKNA a.s. uvedeného v ustanovení článku I. tohoto reklamačního řádu nebo přímo v sídle společnosti (dále jen „reklamace“). Z podané reklamace by mělo být zřejmé, jaké zakázky a jaké konkrétní části zakázky se týká (plastový prvek, dřevěný prvek, hliníkový prvek, skleněná výplň, příslušenství, stavební a montážní práce atd.), přičemž se doporučuje písemná forma podání reklamace. Každá reklamace musí být natolik konkrétní, aby z ní bylo možno jednoznačně určit charakter reklamované vady a na jakém prvku byla zjištěna - k podrobnému popisu vady je možno použít formulář umístěný na internetových stránkách společnosti RI OKNA a.s. (<http://www.ri-okna.cz>).
- (2) Zákazník je povinen oznámit vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistil.
- (3) Společnost RI OKNA a.s. si vyhrazuje právo odepřít přijetí nebo vyřízení reklamace, pokud zákazník neprokáže řádné zaplacení celé kupní ceny, resp. celé ceny díla. Podmínkou k uplatnění a vyřízení reklamace (záruční vady) je uzavření smlouvy (kupní či o dílo) se společností RI OKNA a.s.
- (4) Umožňuje-li to povaha vady na reklamované věci, je možné takovou věc zaslat k reklamaci na adresu příslušného obchodního zastoupení společnosti RI OKNA a.s. či na adresu sídla společnosti RI OKNA a.s. prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, a to na vlastní náklady a odpovědnost zákazníka. Zásilka musí být viditelně označena nápisem „REKLAMACE“ a obsahovat reklamovanou věc včetně případného příslušenství, podrobný popis závady, doklad o zaplacení kupní ceny (ceny díla) a kontaktní údaje zákazníka (zpáteční adresa a telefonní číslo). Zaslání nového zboží – bude-li reklamace uznána jako oprávněná – hradí v plném rozsahu společnost RI OKNA a.s. V případě neoprávněné reklamace uhradí zákazník společnosti RI OKNA a.s. veškeré účelně vynaložené náklady týkající se vyřízení reklamace (viz odstavec (9) tohoto článku reklamačního řádu) a reklamovaná věc bude zaslána

- (5) na adresu uváděnou zákazníkem jako kontaktní.
- (6) Nestanoví-li řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností RI OKNA a.s. anebo jiná výslovná dohoda se zákazníkem něco jiného, rozhodne příslušný pracovník centrály společnosti RI OKNA a.s. v Bzenci anebo příslušný pracovník obchodního zastoupení uvedeného v ustanovení článku I. tohoto reklamačního řádu o reklamaci ihned, jinak (ve skutkově složitých případech) nejpozději do **3 pracovních dnů** ode dne uplatnění (nahlášení) vady. Do uvedené lhůty se v závislosti na druhu reklamovaného výrobku (např. okno, dveře, parapet atd.) anebo povaze reklamované služby (např. montáž, zednické zapravení atd.) nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
- (7) Společnost RI OKNA a.s. se zavazuje odstranit řádně reklamovanou a uznanou vadu nejpozději do **30 dnů** ode dne uplatnění reklamace, bude-li to technicky možné a nebude-li se zákazníkem dohodnuta doba delší. Delší doba je nezbytná např. pro odstranění reklamovaných poškození plastových, dřevěných nebo hliníkových profilů (rámů i křídél), kování nebo izolačních dvojskel a trojskel a rovněž pro kompletní výměnu celého reklamovaného prvku, nebo v případě, kdy technologické podmínky nutné k provedení opravy nedovolí její provedení do 30 dnů od nahlášení (klimatické podmínky apod.). Dohoda o delší lhůtě k odstranění reklamované vady bude dle možností obsažena v reklamačním protokolu, popřípadě může vyplývat z jiných písemností týkajících se jednotlivého obchodního případu. Dohodu o delší lhůtě lze učinit i ústně, avšak důkazní břemeno ohledně takového tvrzení u příslušného orgánu nese strana, která tvrdí, že k dohodě došlo.
- (8) O každé reklamaci (záruční vadě) je sepisován protokol, který podepisuje pracovník společnosti RI OKNA a.s. (zpravidla reklamační technik obchodního zástupce nebo pracovník reklamačního oddělení v Bzenci) a zákazník nebo jeho oprávněný zástupce. Sepsání reklamačního protokolu není třeba, jestliže lze reklamovanou (záruční) vadu odstranit odpovídajícím způsobem ihned a zákazník sepsání reklamačního protokolu výslovně odmítne. V reklamačním protokolu sepisovaném se zákazníkem – fyzickou osobou (spotřebitelem) budou obsaženy tyto informace:
- kdy zákazník právo reklamace (záruční vadu) uplatnil;
 - jaká vada je předmětem reklamace (uplatnění záruční vady) a jaký způsob vyřízení reklamace (záruční vady) zákazník požadoval;
 - potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace (včetně potvrzení o provedení opravy a délce jejího trvání); a případně též
 - důvody vedoucí k zamítnutí (odmítnutí) reklamace.
- (9) Nebudou-li v ustanovení předchozího odstavce uvedené informace obsaženy v reklamačním protokolu anebo tento protokol nebude na žádost zákazníka sepisován, vydá společnost RI OKNA a.s. písemný přípis, který je musí obsahovat. Přípis bude zaslán zákazníkovi doporučeně na adresu udávanou jako kontaktní.
- (10) Bude-li zjištěno, že tvrzená vada není vadou zakládající právo zákazníka ze záruky či práva z vadného plnění (záruční), je společnost RI OKNA a.s. oprávněna požadovat veškeré účelně vynaložené náklady spojené s vyřizováním neoprávněné reklamace (zejména náklady na vyhotovení eventuálních znaleckých posudků, poštovné, správní a soudní poplatky a podobně).
- (11) Zákazník – spotřebitel, který nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení, je oprávněn se v rámci mimosoudního vyřešení dané věci obrátit se svou žádostí na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu (ADR) na Českou obchodní inspekci (kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, WEB: adr.coi.cz).

VI. Závěrečná ustanovení

- (1) Tento reklamační řád společnosti RI OKNA a.s. nabyl účinnosti dnem 1.2.2024.
- (2) Tento reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance společnosti RI OKNA a.s. i všechna obchodní zastoupení společnosti RI OKNA a.s.; nevztahuje se však na autorizované prodejce, pokud prvky vyrobené společností RI OKNA a.s. prodávají pod svým jménem a na vlastní odpovědnost, ledaže se sami o jeho závazném použití rozhodnou. Počínaje dnem jeho účinnosti zanikají veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované a dodržované při vyřizování reklamací, nejsou-li součástí řádně uzavřených smluv mezi zákazníkem a společností RI OKNA a.s.
- (3) Tento reklamační řád ve znění účinném k 1. února 2024 byl řádně schválen vedením společnosti RI OKNA a.s.

V Bzenci, dne 1.2.2024



.....
Jan Kasarda
vedoucí realizace zakázek a reklamačního oddělení

Revize 06.2019 - IV. 4. Skleněné výplně – 1.Průsvit profilu distančního profilu rámečku izolačních skel
- IV.4.1 Izolační sklo (ČSN1279-1)

Revize 01.2020 - I. Všeobecná ustanovení (zrušena provozovna Praha, změna osoby provozovna Zlín)
- IV.2. Hliníkové profily (rámy, křídla) – 1. Posuzovací vzdálenosti optických vad
- IV.4.4 Sklo s povlakem)pokovené ČSN1096-1-rozdělení hodnocených ploch tabulí
a změna kritérií přijatelnosti vad skla s povlakem (tabulka)

Revize 09.2022 - I. Všeobecná ustanovení (zrušena jména na provozovnách Brno, Hodonín, Uherské Hradiště a Zlín)
- III. Vady výslovně vyloučené z možnosti reklamace (1) a)
– doplněno o text nevhodného skladování výrobků
- IV. 4. 2. SKLO PLAVENÉ FLOAT aktualizace normy
- IV.4.3 Vrstvené sklo ČSN EN ISO 12543-6-rozdělení hodnocených ploch tabulí a změna kritérií přijatelnosti vad skla s povlakem (tabulka)

Revize 02.2023 - I. Všeobecná ustanovení (změna kontaktů provozovna Blansko, změna adresy Varnsdorf, Bakov nad Jizerou a Kroměříž)

Revize 02.2024 - I. Všeobecná ustanovení (změna e-mailových adres Brno, Zlín, Plzeň, Jeseník, Bakov a Kroměříž, změna kontaktní osoby, telefonního kontaktu Jeseník a Kroměříž, zrušena provozovna Hodonín a vznik provozovny Břeclav)
- II. Vady výslovně vyloučené z možnosti reklamace (1) a) – doplněno o text nevhodného skladování výrobků – skladování protipožárních skel