ANLUX **TWW** s.r.o.
262 81 Tochovice 170

Reklamační řád a pokyny pro užívání
Účinnost od: 1.1.2015

Reklamační řád a pokyny pro užívání výrobků

Zákazník je povinen dodržovat pokyny pro správnou obsluhu a údržbu výrobků potřebnou pro zachování záruky a užitných vlastností a podmínky případného reklamačního řízení. Tyto pokyny jsou dostupné na našich internetových stránkách www.anluxtww.cz v dokumentu **Návod na údržbu a seřízení oken a dveří** nebo k nahlédnutí v kancelářích firmy. Zákazník je povinen dbát všech bezpečnostních pokynů, podrobně prostudovat celý návod k obsluze a údržbě před zahájením manipulace a užíváním výrobku. Vady způsobené nesprávným užíváním či absencí údržby nelze reklamovat.

Reklamační řád

1.Místo a způsob uplatnění reklamace

Podmínkou přijetí reklamace a její vyřízení, v případě uznání její oprávněnosti, je plné uhrazení závazků zákazníka vůči společnosti ANLUX TWW s.r.o.. Toto ustanovení se neaplikuje ve vztahu ke kupujícímu či objednateli, který je spotřebitelem.

Reklamaci doporučujeme podat telefonicky na čísle +420 318 68 28 55 nebo písemně prokazatelnou formou (doporučeným dopisem, e-mailem) s uvedením: čísla zakázky, čísla položky, podrobným popisem reklamované vady, přesnou adresu a tel. kontakt na koncového zákazníka, kde je reklamované zboží umístěno.

Adresa pro uplatnění reklamace:

ANLUX TWW s.r.o.	nebo Window Holding a.s.
262 81 Tochovice 170	reklamační oddělení
	Hlavní 456
	250 89 Lázně Toušeň
fax.: 318 68 28 95	234 001 221
nebo e-mail: anlux@anluxtww.cz	reklamace@windowholding.cz

Záruční doba na otvorové prvky dodávané společností ANLUX TWW s.r.o. je 60 měsíců.

Záruční doba na příslušenství, které není standardně dodáváno s okenními a dveřními prvky (žaluzie, rolety, sítě proti hmyzu, krytky kování, parapety, kliky) je 24 měsíců.

Záruka na dřevěné kazety do vchodových dveří, okenice, okna bez povrchové úpravy je 24 měsíců.

Záruční doba na stavební a montážní práce tvořící součást dodávky je 24 měsíců.

Záruční doba na seřízení je 6 měsíců.

Délka záruční doby může být upravena speciálním ujednáním ve smlouvě mezi zákazníkem a společností ANLUX TWW s.r.o. Pokud řádně uzavřená smlouva

mezi zákazníkem a společností ANLUX TWW s.r.o. upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odchylně od tohoto reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva. V ostatních otázkách příslušnou smlouvou neřešených se platí tento reklamační řád.
Záruční doba počíná běžet prvním dnem následujícím po dni předání a převzetí díla nebo zboží, popř. dnem, kdy měl kupující či objednatel povinnost dílo či zboží převzít.
Doba vyřízení reklamace 30 dnů může být prodloužena o dobu nezbytně nutnou pro výrobu nových částí, dodání nových dílů subdodavatelem či v případě, kdy technologické podmínky nutné k provedení opravy nedovolí její provedení do 30ti dnů od nahlášení (klimatické podmínky apod.). Toto ustanovení se neaplikuje ve vztahu ke kupujícímu či objednateli, který je spotřebitelem, kdy může být doba vyřízení reklamace ke konkrétní vadě prodloužena po dohodě smluvních stran v rámci reklamačního řízení.
V případě, že zákazníkem reklamovaná vada není uznána jako vada oprávněná, je společnost ANLUX TWW s.r.o.. oprávněna požadovat veškeré vynaložené náklady spojené s vyřizováním reklamace (cestovné, poštovné, soudní a správní poplatky, provozní náklady, náklady na příp. znalecké posudky atd.). Toto ustanovení se neaplikuje ve vztahu ke kupujícímu či objednateli, který je spotřebitelem.

2.Definice pojmů

Pohledová plocha - je charakterizována v pohledovém poli okna z interiéru i exteriéru při zaskleném a zavřeném stavu okna a běžném úhlu užití výrobku.
Nepohledová plocha - jsou profilové části okna, které nejdou vidět při zavřeném a zaskleném stavu okna. Do neviditelné zóny je také zařazena boční plocha rámu, určena pro osazení tohoto prvku do zdi (zpravidla jsou na této ploše vyfrézovány pěnové drážky), a parapetní drážka interiérová a exteriérová. Platí i pro balkónové dveře, pevně zasklené rámy, a ostatní doplňky.

3.Vady vyloučené z možnosti reklamace

Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady vzniklé:
- mechanickým poškozením, neodborným seřízením, nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla či zboží, viz. Návod k obsluze a údržbě
- neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí díla nebo zboží neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než společnost autorizovaná společností Window Holding a.s., a dále pokud nebyla montáž provedena dle Montážního předpisu společnosti ANLUX TWW s.r.o. nebo Window Holding a.s.)
- používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku, například vady projektu a materiálů používaných na stavbě, v závislosti na specifických místních podmínkách, např. zvýšená prašnost, emise, vlhkost - způsobující orosení skel či rámů z interiéru
- nevhodným užíváním výrobku (např. polepení skel fólií, stavění nábytku do těsné blízkosti oken atd.)
- poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (požáry, kroupy, záplavy, zemětřesení, vichřice, spady popílků, pylu, kyselých dešťů a podobně)
- vlivem nevhodných mikroklimatických podmínek objektu, např. rosení skel, rámů či zdiva z interiéru (jedná se o běžný fyzikální jev, který vzniká zpravidla

nedodržením ventilačního režimu stavby a je zcela v rukou uživatele), s tím související poškození parapetů v důsledku působení kondenzátu, následná vegetace plísní atd.
- barevným nesouladem stejných barev aplikovaných na různé materiály či různými technologiemi (profily, výplně, krytky kování atd.)
- mechanická poškození, nerovnosti a barevné nesoulady v nepohledových plochách výrobku
- 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
- na prvcích, které nějakým způsobem přesahují technické normy a byly vyráběny na výslovné přání zákazníka. Tento nestandard musí být vždy uvedený v zakázce.

Jako reklamovatelné nelze uznat vady zjevné, tedy vady, které mělo dílo již v době předání a to v případě, že jsou vytknuty déle než dva dny od předání díla.

Estetické (vzhledové) vady se hodnotí při pohledu ze vzdálenosti 1,5m ve funkčním směru běžného použití za rozptýleného denního světla. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné, nejsou reklamovatelné. Reklamovatelné jsou vady, jež brání řádnému užívání zboží či díla a znehodnocují jeho fyzický stav.

4.PROFILY:

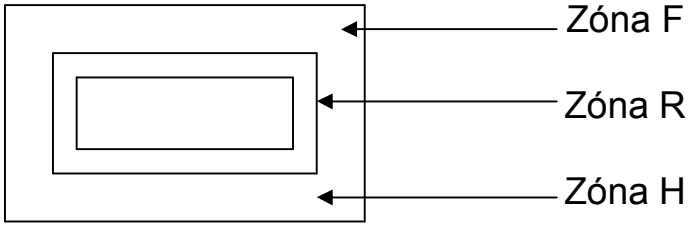
Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží.
Za reklamovatelnou vadu nelze považovat znehodnocení PVC a AL profilu vzniklé v důsledku pozdně odstraněné ochranné fólie (fólii je nutné od stranit do 3 měsíců od dodání).
Za reklamovatelnou vadu u PVC a ALU profilů nelze považovat případný průsvit profilu mezi okrajem těsnění/silikonu a hranou distančního profilu rámečku skla.
Za reklamovatelnou vadu u hliníkových výrobků s povrchovou úpravou Elox nelze považovat tzv. extruzní čáry. Dále za reklamovatelnou vadu u hliníkových výrobků nelze považovat jakékoliv barevné vady na plastových izolátorech křídel a rámů. Při použití povrchové úpravy elox na hliníkových profilech může dojít k barevné odchylce. Ta může být způsobena technologickými omezeními, které přináší její aplikace – při anodické oxidaci se ponoří odpovídající hliníkové prvky do elektrolytu, po té prostřednictvím působení proudu vzniká vrstva oxydu, který je pevně spojen s kovem. Výsledná barva je závislá na několika faktorech: chemické složení dodávky hliníku, rozdíly v povrchu profilů, koncentrace složek koupele, tloušťka vrstvy anodické, teplota lázně, doba lázně apod… Barevnou odchylu u eloxových barev nelze uznat jako důvod k reklamaci.
Za reklamovatelnou vadu nelze uznat rozdílný odstup křídla od rámu na vodorovných a svislých částech, které jsou dána nutným vymezením křídla oproti rámu z funkčních důvodů.

Za reklamovatelnou vadu u dřevěných profilů nelze považovat vady způsobené vzdušnou vlhkostí větší než 50%, resp. vyšší vlhkostí ve dřevě než 18%. V důsledku porušení této podmínky dochází ke kondenzaci vody na skle, kování a profilech, nabobtnání dřeva a můžou se objevit puchýře na laku. Společnost ANLUX TWW s.r.o. neručí za jakékoliv poškození vzniklé v souvislosti s trvale vysokou vlhkostí nebo vlivem přímého styku výrobku (dřeva) se zemí, jejíž projevy mohou být zejména tyto: zamodrání nebo změlení dřeva, napadení hnilobou, poškození povrchové úpravy.
Povolené vysprávky dřevěných profilů určených k povrchové úpravě lazurovacími a krycími laky jsou: výsprava lodičkou, tmelem.
Dřevo je nehomogenní materiál, rozdíly v barvě a struktuře na povrchu dřeva jsou přirozenými vlastnostmi dřeva, a proto nemohou být důvodem k reklamaci, stejně tak přirozené vady dřeva jako smolníky atd. Pokud se v průběhu záruční doby projeví, lze to považovat za vadu opravitelnou a výrobce si vyhrazuje právo tyto vady opravit.
Za přípustnou vadu dřeva se povolují přirozené nerovnosti povrchu způsobené letokruhy (střídání tvrdého jarního a měkkého letního dřeva), a přípustnými suky.
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.
Jako reklamaci nelze uznat barevnou rozdílnost nového a dříve dodaného prvku. Lazura je vystavena ultrafialovému záření, které působí přes povrchovou úpravu až na lignin, který je součástí dřeva a vlivem UV záření tmavne.
Za reklamovatelnou vadu nelze považovat viditelnost bezchybného délkového nastavení dřeva.
Povrchová úprava u tropické dřeviny meranti 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. U tropických dřevin jsou přípustné otvory po napadení škůdcem do průměru 2 mm, tento otvor vždy musí být ze strany zhotovitele zapravený tmelem.
Při posuzování vad – prohnutí křídel v důsledku tepelné dilatace (roztažnosti) je podstatné splnění požadavků na funkčnost v zavřeném stavu. Plastové a hliníkové 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, které je viditelné pouze na otevřeném výrobku je přípustné, pokud deformace nezpůsobuje zhoršení těsnosti okna. Zpravidla plným uzavřením (uzamčením) výrobku se uvedou do činnosti všechny u zavírací body a křídlo se vyrovná a těsní.
U dřevěných profilů se u rámů a křídla se toleruje tvarová odchylka jednotlivých hranolu na okně a to v případě 1mm na 1 metr, jak v případě rovinnosti, tak v případě točivosti.
Takovýto průhyb nelze považovat za reklamovatelnou vadu.

5.SKLO:

Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží.

Sklo není ve své ploše homogenní materiál. Při orosení se rýsují veškeré anomálie skla. Jedná se o technologické stopy na struktuře skla, které nebrání průhledu a tyto vady nelze reklamovat.
Sklo se posuzuje v suchém stavu ze vzdálenosti 1,5m. Dovolený rozsah vad je následující:



F – zóna drážky : šířka 18 mm od hrany skla
R – okrajová zóna: plocha 5% celkové šířky a výšky od zóny F
H – hlavní zóna: velmi přísné hodnocení
Zóny R se zvyšuje u lepeného skla o 50%.

Zóna	**Přípustné vady pro danou zónu**
F	* venku ležící ploché poškození okrajů skla ve tvaru mušle, které neovlivňují pevnost skla a nepřekračují šířku okrajových spojení * uvnitř ležící ploché poškození okrajů skla ve tvarumušle bez volných střepin, které jsou vyplněny těsnící hmotou * bodové, plošné zbytky a škrábance neomezeně
R	**Uzavřeniny (nečistoty zalité ve skle), bubliny, body a fleky:** Plocha tabule do 1m2: max. 2 ks menší jak 2 mm průměru **Zbytkové bodové vady v prostoru mezi tabulemi** Plocha tabule do 1m2: max. 2 ks menší jak 2 mm průměru Plocha tabule nad 1m2: max. 3 ks menší jak 2 mm průměru Plošné zbytky na distančním rámečku: max. 1 ks menší než 3 mm2 **Přerušení** distančního rámečku v místě napojení max. do 0,5mm **Trojskla** přesazení distančního rámečku vůči sobě max. do 2 mm v jakékoliv délce **Těsnící systém** Vytlačený butyl přes úroveň distančního rámečku max. do 2 mm výšky přesahu v jakékoliv délce
H	**Uzavřeniny (nečistoty zalité ve skle), bubliny, body a fleky:** Plocha tabule do 1m2: max. 1 ks menší jak 2 mm průměru Plocha tabule nad 1m2: max. 2 ks menší jak 2 mm průměru Plocha tabule nad 2m2: max. 3 ks menší jak 2 mm průměru **Škrábance:** Součet jednotlivých délek nesmí převýšit 45 mm Jednotlivý délka škrábance může být max. 15 mm Vlasové škrábance ve shluku nejsou povolené
R+H	**Uzavřeniny (nečistoty zalité ve skle), bubliny, body a fleky:** Průměr 0,5 - 1 mm jsou přípustné bez omezení mimo vad ve shluku (tj. v kruhové ploše o průměru 20 cm se vyskytují max. 2 kazy.)

Kondenzace na vnějších a vnitřních plochách (rosení)
Vnější kondenzace na izolačních sklech se může objevit jak uvnitř, tak vně budovy. Pokud nastane uvnitř budovy, jde většinou o vysokou vlhkost v

místnosti, společně s nízkou vnější teplotou. Kuchyně, koupelny a jiné prostory s vysokou vlhkostí jsou zvlášť citlivé. Orosení tabulí je podporováno omezenou cirkulací vzduchu, záclonami atd.
U izolačního dvojskla s obzvlášť vysokou tepelnou izolací se může krátkodobě tvořit na venkovní straně skla kondenzace, která je způsobena noční ztrátou tepla vnějšího povrchu skla vyzářeného infračerveným zářením vůči jasné obloze, společně s vysokou vlhkostí vnější atmosféry, ale ne deštěm.

Přírodní barva čirého skla
Čiré sklo má velmi slabě zelený vzhled, zvláště na hranách. Stává se zřetelnějším, má-li sklo větší tloušťku.

Smáčivost skel
Smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstů, etiket, vyhlazovacím prostředkům apod. při vlhkém povrchu skla způsobeném rosením, deštěm nebo vodou při čištění, se může rozdílná smáčivost stát viditelnou.

Strukturální zasklení
Strukturálně lepené spoje izolačních skel vykazují horší tepelně izolační vlastnosti s dopadem na zvýšené riziko kondenzace vzdušné vlhkosti na vnitřním povrchu. Tento jev je dán požadovaným konstrukčním řešením a nelze ho řadit mezi reklamovatelné vady.

Meziskelní příčky
Nelze zabránit důsledkům vyplývajícím ze změn délky meziokenních příček, způsobených změnou teploty v meziskelní dutině. Odchylky od pravoúhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit při zohlednění výrobních a montážních tolerancí.
Při nepříznivých vlivech okolí a v závislosti na velikosti skla, použitém druhu a délkách meziskelních příček se mohou občas u příček vyskytnout klapavé zvuky – rezonance.
K omezení klepání se používají protivibrační-silikonové čočky, které se nalepují na křížení mřížek.

Při použití silikonových čoček může dojít:
- k jejich stlačení až po popraskání
- k jejich posunutí po oblém povrchu mřížky, až k jejich spadnutí
- vlivem UV záření může dojít k jejich nažloutnutí

Použitím silikonových čoček není v žádném případě narušená užitná hodnota izolačního dvojskla nebo jeho tepelně izolační vlastnosti. Na základě znaleckých posudků bylo zjištěno, že účinnost použití čoček nebyla vždy 100%. Jev klapajících meziskelních příček nelze ani za použití silikonových čoček eliminovat a tento jev nelze uznat jako reklamovatelnou vadu.

Kvalita meziskelních příček
1.Odchylky od rozměrů
Maximální odchylka rastrů polí:
- do 0,5 m délky +/-0,5mm

- do 1 m délky +/-1mm
- nad 1m délky +/-1,5mm
maximální odchylka křížových a ostatních spojů +/- 1,5mm

2.Vzhledové vady meziskelních příček
- odloupnutá fólie –v délce max.1mm na hraně řezu
- fleky, škráby – do délky max. 2 mm
- zbytky ochranné pásky - nepovoleno

6.PARAPETY:
Parapety jsou dekorativní prvek a nejsou určeny k nadměrnému zatěžování. Za závadu se nepovažuje jakékoliv povrchové poškození vnějších i vnitřních parapetů vzniklé po předání zboží či díla.

7.ŽALUZIE:
Za závadu se nepovažuje:
- částečné nebo celkové opotřebení výrobku
- nedoklápění lamel (při posouzení se vychází z pravidla, že skrz žaluzii nesmí být mezi lamelami při kolmém pohledu vidět na rovinu skla)
- rozdílnost doklápění lamel jednotlivých žaluzií
- mechanické poškození jednotlivých dílů žaluzií
- světelná netěsnost po stranách žaluzie mezi lamelami a zasklívací lištou, pokud nepřesahuje max. přípustnou toleranci 5mm (měřena nejmenší vzdálenost lamela – zasklívací lišta).
- šikmý chod v horizontální rovině. Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou +/- 5 mm
Žaluzie nejsou určeny k celkovému zatemnění.

8.SÍTĚ:
Za závady se nepovažují:
- částečné netěsnosti sítě na straně srazu v horní a dolní části dvoukřídlého okna.
- rozměry sítě v případě, že v místě osazení do rámu okna není mezi rámem sítě a rámem okna mezera větší než 5mm.

9.VENKOVNÍ ROLETY:
Délka vodících lišt standardně končí na spodním okraji rámu okna a nedosahují na venkovní parapet, pokud si zákazník jiné provedení smluvně neobjednal.

10.GARÁŽOVÁ VRATA:
V případě, že jsou garážová vrata opatřena ochrannou fólií, je nutné tuto odstranit nejpozději do 14ti dnů po montáži. Zvýšená vlhkost v garáži může mít za následek vznik koroze na hranách ocelových profilů, proto je nutné zajistit dobré odvětrání prostoru garáže a odvod vody z prostoru dosednutí vrat na podlahu (včetně vodících kolejnic).

11.DÍLY POVRCHOVĚ UPRAVENÉ FASÁDNÍMI (VENKOVNÍMI) PES PRÁŠKY:
Mechanické a fyzikální vlastnosti povrchů práškovými barvami, splňují parametry udávané v technickém listu (a jakostním atestu) výrobce barvy. U

fasádních polyesterových práškových barev se odstín a vzhled povrchu řídí směrnicí VdL-RL 10. Norma Qualicoat pak definuje zkoušené odolnosti mechanického působení a odolnosti povětrnostním vlivům. Drobné vady v povlaku (např. vlákna, tečky apod.) nejsou na závadu lakovaného výrobku, pokud jejich velikost nepřesáhne 2mm.

12.MONTÁŽ:

Po osazení oken a dveří je nutné nejpozději do 3 měsíců po montáži zakrýt montážní spáru.
Po ukončení stavebních prací je nutné prvky velmi opatrně očistit, nikdy ne na sucho, ale za vydatného smáčení vlažnou vodou s malou dávkou mycí ho prostředku. Zbytky malty nebo jiných tuhých materiálů by mohly vážně poškodit kování a těsnění oken, což je považováno za mechanické poškození oken a dveří.
V případě, že zednické zapravení neprovádí v rámci montáže společnost ANLUX TWW s.r.o., doporučujeme použít pro napojení oken a dveří APU lišty. U oken a dveří dochází k dilataci (roztažnosti výrobku) a použití APU lišt zabrání odtrhávání, praskání omítky.

Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v tomto reklamačním řádu, se přihlíží k výrobním standardům v oblasti otvorových výplní a ke všeobecnému stavu techniky.

WINDOW HOLDING a.s.

ANLUX TWW
262 81 Tochovice 170
tel: 318 68 28 55
fax: 318 68 28 95

info@anluxtww.cz, radotín@vekra.cz

kancelář VEKRA Radotín, Vrážská 87/1, 153 00 Praha 5 – Radotín, tel. 602 32 32 16, fax 257 213 575