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

Reklamační řád a pokyny pro užívání
Účinnost od: 25.2.2021

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 +420 775 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.
262 81 Tochovice 170

fax.: 257 213 575
nebo e-mail: anlux@anluxtww.cz
reklamace@windowholding.cz

nebo Window Holding a.s.
reklamační oddělení
Hlavní 456
250 89 Lázně Toušeň
234 001 221

Záruční doba na otvorové prvky dodávané společností ANLUX TWW s.r.o. je 24 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.
Na funkční nedostatky, které lze vyřešit seřízením kování, se záruční doba nevztahuje. Uvedené nedostatky se řeší v rámci běžné uživatelské údržby dle Návodu na údržbu a seřízení oken a dveří.
Záruční doba na elektronické součásti díla je 24 měsíců.
Záruční doba na stavební a montážní práce tvořící součást dodávky je 24 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 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
- prasknutí skla termálním šokem, kdy okno bylo zevnitř nebo zvenku částečně nebo zcela zastíněno
- 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 ANLUX TWW s.r.o., a dále pokud nebyla montáž provedena dle Montážního předpisu společnosti ANLUX TWW s.r.o. Window Holding a.s. nebo Otherm s.r.o.)
- 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 bylo možné zjistit při běžné kontrole v době předání díla.

Estetické (vzhledové) vady se hodnotí při pohledu ze vzdálenosti rovné nebo větší než 3m 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.

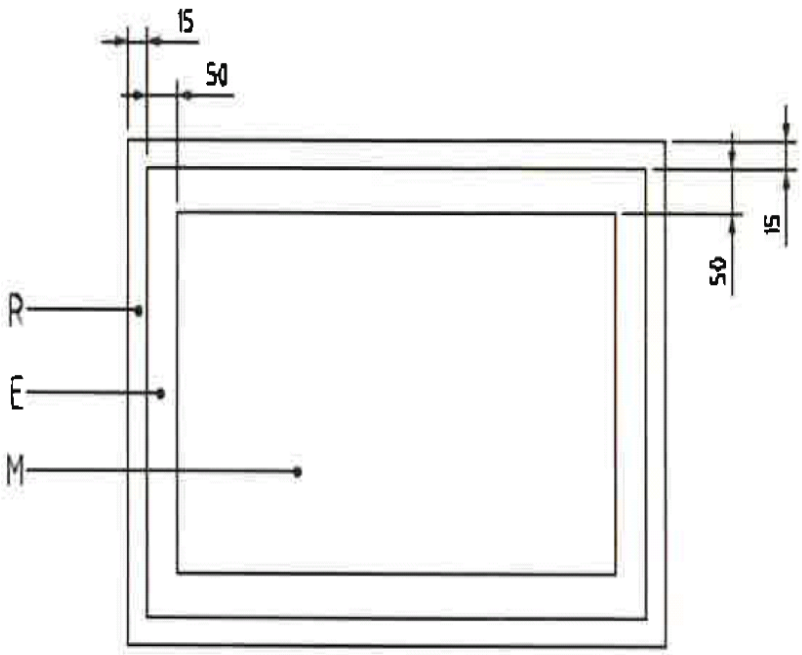
4.PROFILY:
Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží.
Za reklamovatelnou vadu nelze považovat znehodnocení PVC a AL profilu vzniklé v důsledku pozdně odstraněné ochranné fólie (fólii je nutné odstranit do 3 měsíců od dodání).
Za reklamovatelnou vadu u PVC a ALU 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 u hliníkových výrobků nelze považovat přesazení dosedacích (řezných) ploch profilů na sebe navazujících ve všech rovinách do 1mm výšky hrany. Tolerance do 1mm platí také pro šířky výrobních spár v jakémkoliv úhlu.
Za reklamovatelnou vadu hliníkových výrobků nelze považovat natočení příčníku kolem podélné osy vlivem tíhy skla do 1,5mm z roviny.
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 15%. 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 napojení dřeva. U napojení dřeva se připouští mírná nerovnost spoje oproti plochám jednotlivých dílů lamely. Nerovnost nesmí být hmatatelná, může však při pohledu ze stran, v místě spoje, způsobovat nepatrné zvlnění plochy. U fixního materiálu je přípustné napojení až při délce profilu nad 2000mm, při čemž do délky 2450mm může být pouze jedno napojení. U napojovaného materiálu je stanovena minimální délka jednoho dílce 250mm. Do délky dílce se nezapočítává spoj samotný.
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.
U materiálu meranti je vstupní surovina v podobě lepených hranolů různobarevná. Připouští se až 36 odstínů červeného meranti. U světlých odstínů povrchové úpravy nelze zabezpečit barevné sladění.
Při posuzování vad – prohnutí profilů v důsledku tepelné dilatace (roztažnosti) je podstatné splnění požadavků na funkčnost v zavřeném stavu. 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 nebo funkce. Zpravidla plným uzavřením (uzamčením) výrobku se uvedou do činnosti všechny uzavírací body a prvek 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, kolmo ke sklu, při rozptýleném světle ze vzdálenosti 3m. Dovolený rozsah vad je následující:



R – zóna drážky : šířka 18 mm od hrany skla, zakrytá rámem
E – okrajová zóna: od hrany viditelné oblasti o šířce 50mm
M – hlavní zóna: velmi přísné hodnocení

Počty povolených vad se zvyšují u trojskla o 25%. Počty povolených vad se zvyšují u každého vrstveného skla (VSG) o 25%.

Zóna	Přípustné vady pro danou zónu
R	venku ležící ploché poškození okrajů skla ve tvaru mušle, které neovlivňují pevnost skla a nepřekračují šířku okrajových spojení – bez omezení
	uvnitř ležící ploché poškození okrajů skla ve tvaru mušle bez volných střepin, které jsou vyplněny těsnící hmotou – bez omezení
	bodové, plošné zbytky, fleky a lineární vady – bez omezení
	Distanční rámeček:
	Přerušení distančního rámečku v místě napojení max. do 2 mm, obvod skla do 5m max 2x napojení, obvod skla nad 5m max 5x napojení na každém rámečku.
	Tolerance přímosti: max. 4 mm v délce do 3,5m, max. 6mm v délce nad 3,5m. Přesazení distančního rámečku vůči sobě: max. do 3 mm v jakékoliv délce do 2,5m, max. 6mm v délce hrany skla nad 2,5m.

	Těsnící systém
	Vytlačený butyl přes úroveň distančního rámečku max. do 2 mm výšky přesahu v jakékoliv délce, při použití ornamentálního skla bez omezení.
E	**Bodové vady, uzavřeniny, nečistoty zalité ve skle, bubliny (bez deformačního dvoru):**
	Plocha tabule do 1m2: méně než 3ks vad **menších jak 1mm průměru** v každé ploše o průměru 20cm
	Plocha tabule do 1m2: max. 4 ks vad - **větší jak 1mm a menší jak 3 mm průměru**
	Plocha tabule nad 1m2: max. 1 ks vady na 1m obvodu - **větší jak 1mm a menší jak 3 mm průměru**
	Plocha tabule neomezeně: bodová vada - **větší jak 3 mm průměru** - nepřípustná
	Nečistoty, Skvrny
	Plocha tabule neomezeně: počet bodů **menších jak 1mm průměru** – bez omezení
	Plocha tabule do 1m2: max. 4ks vad **větších jak 1mm a menší jak 3 mm průměru**
	Plocha tabule nad 1m2: max. 1 ks vady na 1m obvodu - **větší jak 1mm a menší jak 3 mm průměru**
	Plocha tabule neomezeně: max. 1 ks vady větší **jak 3mm průměru**
	Plocha tabule neomezeně: max. 1 ks skvrny **menší jak 17mm průměru**
	Lineární vady
	Jednotlivé délky hrubých škráb do 30mm, celkový součet délek do 90mm
	Vlasové škrábance jsou povoleny bez omezení, pokud netvoří shluk
M	**Bodové vady, uzavřeniny, nečistoty zalité ve skle, bubliny (bez deformačního dvoru):**
	Plocha tabule do 1m2: méně než 3ks vad **menších jak 1mm průměru** v každé ploše o průměru 20cm
	Plocha tabule do 1m2: max. 2 ks vad - **větší jak 1mm a menší jak 2 mm průměru**
	Plocha tabule nad 1m2 a menší než 2m2: max. 3 ks vad - **větší jak 1mm a menší jak 2 mm průměru**
	Plocha tabule nad 2m2 a menší než 3m2: max. 5 ks vad - **větší jak 1mm a menší jak 2 mm průměru** Plocha tabule do 1m2: max. 1 ks menší jak 2 mm průměru
	Plocha tabule nad 3m2 max. (5+2/každý další m2) ks vad - **větší jak 1mm a menší jak 2 mm průměru** Plocha tabule nad 1m2: max. 2 ks menší jak 2 mm průměru
	Plocha tabule neomezeně: bodová vada - **větší jak 2 mm průměru** – nepřípustná Plocha tabule nad 2m2: max. 3 ks menší jak 2 mm průměru
	Nečistoty, Skvrny Škrábance:
	Plocha tabule neomezeně: max. 3ks vad menších **jak 1mm průměru** v každé ploše o průměru 20cm
	Plocha tabule neomezeně: max. 2ks vad větších **jak 1mm a menší jak 3 mm průměru** v každé ploše o průměru 20cm
	Plocha tabule neomezeně: vady větší **jak 3mm průměru** - nepřípustné
	Plocha tabule neomezeně: skvrny **menší jak 17mm průměru** - nepřípustné
	Lineární vady
	Jednotlivé délky hrubých škráb do 15mm, celkový součet délek do 45mm
	Vlasové škrábance jsou povoleny bez omezení, pokud netvoří shluk

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 skla 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
Při nepříznivých vlivech okolí a v závislosti na velikosti skla, použitém druhu a délkách nemizskelních příček se mohou občas u příček vyskytnout klapavé zvuky – rezonance.
Jev klapajících meziskelních příček nelze zcela eliminovat a tento jev nelze uznat jako reklamovatelnou vadu.
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.
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 +/-1mm
- do 1 m délky +/-2mm
- nad 1m délky +/-3mm
maximální odchylka křížových a ostatních spojů +/- 1,5mm

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

Dodavatel upozorňuje objednatele na riziko samovolné exploze tepelně tvrzeného sodnovápenatokřemičitého bezpečnostního skla způsobené přítomností inkluzí NIS ve skle, které je možné minimalizovat provedením tzv. Heat Soak Testu (déle jen „HST“). HST není dodavatelem automaticky prováděn a není zahrnut v ceně výrobku. Pokud objednatel HST požaduje, musí tak učinit písemně při objednání tepelně tvrzeného skla a tato skutečnost musí být součastí smlouvy o dílo (kupní smlouvy). Samovolná exploze způsobená přítomností inkluzí NIS ve skle je inherentní vlastností tepelně tvrzeného skla, není považována za vadu skla a případné nároky objednatele z vadného plnění nebudou uznány. Objednáním tepelně tvrzeného bezpečnostního skla objednatel přijímá tuto technicky nevyhnutelnou tendenci k výše uvedené samovolné explozi a uznává ji jako inherentní vlastnost skla. S ohledem na výše uvedené nenese dodavatel v žádném případě odpovědnost za škodu způsobenou samovolnou explozí tepelně tvrzeného skla. Dodavatel neodpovídá objednateli za žádné další přímé, nepřímé, následné ztráty či škody (ztráty na zisku atd.) vzniklůé dodáním výrobku, jejich užitím či jeho dalšího prodeje. Na žádost objednatele, poskytne dodavatel specifické poradenství.

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:

Vizuální posouzení odstínu, struktury a lesku povrchové úpravy se provádí ze vzdálenosti rovné, nebo větší než 3m v interiéru a ze vzdálenosti rovné nebo větší než 5m v exteriéru, vždy v kolmém směru. Není-li v exteriéru pozorovací vzdálenost 4m nebo kolmý směr pro pozorovatele dosažitelná, pozoruje se předmět z nejblíže volně dosažitelného místa (veřejně přístupné prostory jiných objektů, veřejná prostranství apod.). Není-li v interiéru vzorovací vzdálenost 3m pro pozorovatele dosažitelná, je možné pozorovací vzdálenost zmenšit na 1,5m.

Odchylky v barevném odstínu profilu a plechu upravenými laky, práškovými vypalovacími barvami, fóliemi apod. se hodnotí s přiloženým vzorníkem k pohledové ploše profilu ve stejné rovině s povrchem. Vzorník musí být předem odsouhlasen. Ve zvláštních případech se posuzuje barevná odchylka podle vzorku předem odsouhlaseného před realizací díla.
Mechanické a fyzikální vlastnosti povrchů lakovaných 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.
Ojedinělý povrchový škrábanec na jednom prvku, kratší než 30mm, se nepovažuje za reklamovatelnou vadu. Jemná struktura povrchu, tzv. pomerančová kůra se nepovažuje za reklamovatelnou vadu.

12.MONTÁŽ:
Po osazení oken a dveří je nutné nejpozději do 3 měsíců po montáži zakrýt montážní spáru. Objednatel je povinen zajistit exteriérovou připojovací spáru neprodleně po montáži proti zatékání do stavby a zamezit tím případnému poškození výrobku. Případné poškození výrobků, nebo jiných materiálu (vlivem zatékání do stavby) se při nesplnění této povinnosti nepovažuje za reklamovatelnou vadu.
Po ukončení stavebních prací je nutné prvky velmi opatrně očistit, nikdy ne na sucho, ale za vydatného smáčení vlažnou vodou s malou dávkou mycího 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.

společnost ANLUX TWW s.r.o.

WINDOW HOLDING a.s.

ANLUX **TWW**

262 81 Tochovice 170

tel: 775 68 28 55

info@anluxtww.cz, reklamace@windowholding.cz fax: 257 213 575