



okna ■ dveře ■ mnohem více

*Nelan  
okna pro křivoš!*

## Záruční lhůta

- a) Na výrobky a služby je poskytována záruka v délce 24 měsíců od převzetí díla.
- b) Na plastová okna a plastové dveře, jejichž montáž zajistila společnost NELAN spol. s r. o. je poskytována záruka v délce 60 měsíců od převzetí díla. Tato záruka může být prodloužena na 120 měsíců, za podmínky, že bude proveden placený servis po 3 a 6-ti letech od montáže. Cena tohoto servisu se řídí platným ceníkem, který je zveřejněn na stránkách [www.nelan.cz](http://www.nelan.cz) a o každém servisu **musí být proveden zápis do dodacího listu**, který je nedílnou součástí dodávky.

Servis si objedná objednatel sám e-mailem na [servis@nelan.cz](mailto:servis@nelan.cz), přes objednávkový formulář „Objednávka servisních služeb“ na stránkách [www.nelan.cz](http://www.nelan.cz) nebo písemně na adrese sídla společnosti. O každém provedeném servisu musí být proveden technikem záznam do záručního listu zakázky.

## Způsob uplatnění reklamace

- a) Reklamací je vždy nutno podat **písemně** a zaslat na mailovou adresu: [servis@nelan.cz](mailto:servis@nelan.cz) nebo poštou na adresu sídla společnosti případně vyplněním reklamačního formuláře na internetových stránkách společnosti [www.nelan.cz](http://www.nelan.cz).
- b) Reklamační list musí obsahovat:
  - číslo zakázky nebo faktury
  - adresu a telefonické spojení na osobu, kde je reklamovaný výrobek namontován
  - podrobný popis reklamované závady
  - foto závady

Originál potvrzení zakázky nebo dodacího listu musí být připraven servisnímu technikovi k nahlédnutí, jinak nebude reklamační list vyřízen. Ke každé reklamaci je sepsován reklamační protokol podepsaný oběma stranami.

V případě neoprávněné reklamace, budou objednateli naúčtovány veškeré náklady spojené s vyřizováním reklamace.

## Seřízení oken

Seřízení oken je běžnou součástí péče o okna, a tudíž není chápáno jako reklamační list. První seřízení oken provedené do 6-ti měsíců od montáže je zdarma. Další seřízení se řídí platným ceníkem, který je zveřejněn na stránkách [www.nelan.cz](http://www.nelan.cz)

## Popis vad vyloučených z reklamace

- a) Záruční povinnost se nevztahuje na škody na dodaných dílech a jejich následky, které podlehnou předčasnému opotřebení, v důsledku vadných instalačních nebo montážních prací třetích osob, chybného uvedení do provozu, chybného nebo nedbalého zacházení, z důvodu seřizování a nastavování v rozporu s návodem na obsluhu a údržbu, neodborného namáhání, změn nebo oprav, které byly provedeny kupujícím (objednavatelem) nebo třetími osobami bez souhlasu prodávajícího (zhotovitele).
- b) Používáním v podmínkách, které mohou negativním způsobem ovlivnit vlastnosti dodaného zboží (vady materiálu použitých při stavbě, projektu, zvýšená vlhkost, prašnost).

- c) Rozdílnost konstrukčního provedení, pokud nebyly prvky součástí jedné zakázky.

## Plastová okna a dveře

U shora uvedeného zboží jsou reklamovatelné pouze vady, jež brání řádnému užívání zboží a znehodnocující jeho fyzický stav. Při posuzování tzv. vzhledových, nebo optických vad na výrobcích z okenních profilů nebo na oknech je potřeba si uvědomit, že se stále jedná o stavební výrobek a ne o bytový doplněk, nebo nábytek. Posouzení oprávněnosti reklamační vady vychází z následujících zásad, jejichž splnění a dodržení se objednatel může dovolat:

- a) Nelze reklamovat estetické vady, které jsou viditelné ze vzdálenosti menší než 1,5m z interiéru a 3m z exteriéru při běžných světelných podmínkách nebo při upoutání pohledu na jedno konkrétní místo. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné, nejsou reklamovatelné.
- b) Bodové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 1mm
- c) Plošné vady povrchové vrstvy dodaného zboží, mezi které se řadí např. barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, nelze reklamovat, je-li jejich plošný rozměr menší než 3mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku (v případě sestav se posuzuje každý prvek zvlášť, stejně tak rám a křídlo).
- d) Škrábance a vrypy nelze reklamovat za podmínky, že součet jejich délek na jednom prvku menší než 90 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.
- e) Průhyb bílých i barevných PVC a Al profilů kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí  $\pm 2$  mm na běžný metr délky. U dveří (balkónových nebo vchodových) může deformace dosáhnout až 4,5 mm. Deformace vzniká zejména u barevných profilů a je podmíněna rozdílem teplot mezi vnitřním a vnějším klimatem. I při deformaci prvku musí být zachována funkčnost (spárová těsnost, těsnost vůči nárazovému dešti a funkce zavírání).
- f) Nelze reklamovat znehodnocení PVC profilů vzniklé v důsledku pozdně odstraněné ochranné fólie. Maximální doba pro odstranění fólie po předání a převzetí díla (i po dílčím předání a převzetí), nebo po převzetí objednaného zboží je 1 měsíc.
- g) Výrobní odchylky rozměrů prvků, jestliže nepřekročí maximální dovolené hodnoty (na běžný metr výrobku): šířka a výška rámu  $\pm 3,0$  mm tloušťka a šířka vlysu rámu a křídla  $\pm 1,0$  mm šířka a výška křídla  $\pm 3,0$  mm rozdíl délek úhlopříček křídla a rámu pravoúhlých oken a dveří  $\pm 3,0$  mm spára mezi rámem a křídlem  $\pm 2,0$  mm
- h) U dřevěných oken není za vadu považována nehomogenita dřevní substance, která může mít za následek barevnou rozdílnost odstínu ve srovnání s referenčním vzorkem ve vzorníku. Rozdílnost se může projevit jak v rámci celé zakázky, tak v rámci jednoho napojovaného vlysu. U napojovaných vlysu může navíc docházet k místní nestejnorodosti odstínu v důsledku různých hustot dřevní hmoty a odchylkám, které jsou pro kvalitu profilu povolené. Nejvíce ohroženy uvedenou nestejnorodostí jsou světlé odstíny lazurovacích laků a dále pak tropické dřeviny u nichž hraje významnou roli podíl minerálních látek v nich obsažených. Konstrukční prvky, u nichž dále může dojít k rozdílnosti odstínu nebo hrubosti povrchu (vystupující letokruhy) jsou zasklívací lišty, nalepovací příčky a krycí lišty. Tyto skutečnosti nemůže výrobce ovlivnit, vyhrazuje si proto odpovědnost za použitý odstín, nikoliv za podobnost se vzorkem. Specifikem dřevěných profilů s nově nanesenou povrchovou úpravou na bázi vody je jejich reakce s vlhkostí, která způsobuje také změnu odstínu (vyblednutí). Tato změna je přechodná po dobu působení vlhkosti, nemá vliv na kvalitu povrchové úpravy a tudíž není považována za vadu. Dřevěný profil eurooken je ve styku se sklem utěsněn silikonovým tmelem vytvářející souvislý provazec, který může vykazovat nerovnoměrnou tloušťku a ve kterém se mohou vyskytovat bubliny o průměru max. 1 mm v neomezeném množství.
- i) Vzhledem k použití technologie skrytého nastřelení sponek může být mezi křídlem eurookna a zasklívací lištou mezera až 1 mm

## Skleněné výplně

Za vadu izolačního dvojskla se nepovažuje:

- Kondenzace vzdušné vlhkosti na vnějších plochách izolačního skla (rosení) Tvorba kondenzátu na tabuli izolačního skla směrem do místnosti je podmíněna hodnotou koeficientu prostupu tepla izolačního skla, relativní vlhkostí vzduchu a vnitřní a vnější teplotou. Je podporována omezenou cirkulací vzduchu (slabým či žádným větráním, žaluziemi, záclonami a podobně) a zdroji vlhkosti ve vnitřním prostředí. Při naměřených hodnotách vzdušné vlhkosti v místnosti nad 40% se zvyšuje pravděpodobnost vzniku kondenzace na ploše okna směrem do místnosti, která není považována za vadu výrobku, nýbrž za nedodržení parametrů vnitřního prostředí předepsaných normou ČSN.
- Průhyb distančního rámečku
- Uložení distančního rámečku v izolačním dvojskle a trojskle pravoúhlého tvaru při pohledu na plochu rámečku uvnitř mezi skly a vzájemné posunutí každého rámečku při jeho uložení v trojskle.
- Prasklina ve skle vzniklá zatížením skla za použití síly – typicky úderem, nárazem pohyblivých částí prvku pohybu konstrukce rámu či kontakty s konstrukcí popřípadě i jiným způsobem a jež může vést

k lomu skla. Takto vzniklý lom – prasklina skla není zásadně vadou, kterou lze reklamovat v záruční

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

meziskelní příčky (mřížky). Sklo není ve své ploše homogenní materiál. Při orosení se rýsují veškeré anomálie skla. Jedna se o technologické stopy na struktuře skla, které nebrání užívání věci a tyto vady nelze reklamovat. Sklo se posuzuje v suchém stavu ze vzdálenosti 1 metr a při běžných světelných podmínkách. Dovolенý rozsah vad na 1m<sup>2</sup> skla je uveden v tabulce:

<b>Bubliny a bodová poškození</b>	Uzavřené průhledné	do 0,6 mm bez omezení, nikoliv však ve shlcích
		do 2 mm - 4 ks
		do 3 mm - 2 ks
		do 5 mm - 2 ks
	uzavřené a neprůhledné	nepovolují se
<b>Kamínky</b>		nepovolují se
<b>Škrábance</b>	vlasové	do 20 mm bez omezení, nikoliv však ve shlcích
		do 50 mm - 7 ks
		do 100 mm 5 ks
	hrubé	nepovolují se

Vysvětlivky:

Škrábanec vlasový – ostré mechanické poškození povrchu skla ve tvaru čáry, zjistitelné jen zevrubnou prohlídkou (provádí se pod jakýmkoliv úhlem a z jakékoliv vzdálenosti).

Škrábanec hrubý – ostré mechanické poškození povrchu skla ve tvaru čáry, k jejímuž zjištění není třeba zevrubné prohlídky.

## Žaluzie

Za závadu se nepovažuje:

- Částečné nebo celkové opotřebení výrobku.

- b) Nedoklápění lamel (při posouzení se vychází z pravidla, že skrz staženou žaluzii nesmí být mezi lamelami při kolmém pohledu vidět na rovinu skla).
- c) Světelná netěsnost po stranách žaluzie mezi lamelami a zasklívací lištou, pokud nepřesahuje max. přípustnou toleranci 5 mm (měřena nejmenší vzdálenost lamela – zasklívací lišta).
- d) Šikmý chod v horizontální rovině. Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou  $\pm 5$  mm.

### **Parapety**

Za závadu se nepovažuje:

- a) vady jakéhokoliv charakteru menší než 2 mm<sup>2</sup>
- b) vady nejsou rozpoznatelné při denním světle ze vzdálenosti 1,5 m
- c) přesah parapetu přes líc fasády: Doporučený přesah venkovního parapetu přes líc vnější fasády nebo zdiva je 2-7 cm.

### **Sítě proti hmyzu**

Za závadu se nepovažuje:

- a) Běžná opotřebení výrobku (odření laku, deformace profilu rámu sítě, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků nevhodnou manipulací a podobně).
- b) Vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům.
- c) Vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné manipulace a instalace.
- d) Částečná netěsnost sítě na straně srazu v horní a dolní části u dvoukřídlého plastového okna nebo způsobená prohnutím rámečku v důsledku tepelné roztažnosti materiálu.
- e) Rozměr sítě v případě, že v místě osazení do rámu okna není mezi rámem sítě a rámem okna mezera menší než 5 mm.

### **Montážní práce a začišťovací práce**

Za závadu se nepovažuje:

- a) Odchytky při osazení menší než dovolené. Maximální dovolená odchytky je dána tolerancí bubliny mezi ryskami v bublinkové vodováze (jiné nástroje pro určení vodorovného nebo svislého směru se pro tyto účely neuvažují). Vzhledem k tomuto požadavku je stanovena max. dovolená odchytky 3mm/bm v každém směru.
- b) Vlasové praskliny vzniklé ve štku zednického začištění a praskliny v napojení rámu okna na ostění.
- c) deformace krycích lišt daná změnou jejich délky vlivem teplotní roztažnosti a napojovací spáry těchto lišt.
- c) Další zásahy nerealizované pracovníky firmy NELAN spol. s.r.o. v konečném důsledku způsobilé ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací.