

REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI ALUPLAST s.r.o.

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

Uplatňovanie si práv a zodpovednosti za vady, ktoré sa vyskytli u výrobkov, tovarov alebo služieb ponúkaných spoločnosťou **ALUPLAST s.r.o.** (aj napriek všetkému úsiliu o zachovanie vysokej kvality), sa riadi týmto reklamačným poriadkom.

Reklamačný poriadok je vydaný a poskytnutý v súlade s Občianskym zákonníkom (Zákon č. 40/1964 Zb.), Obchodným zákonníkom (Zákon č. 513/1991 Zb.) a Zákom o ochrane spotrebiteľa (Zákon č. 250/2007 Z. z.).

Pre posúdenie toho, ktorý z uvedených právnych predpisov je nutné na priebeh reklamačného procesu aplikovať, je vždy rozhodujúci typ účastníkov obchodného prípadu:

- Ak je účastníkom obchodného prípadu spotrebiteľ, reklamačné konanie sa riadi Občianskym zákonníkom a Zákom o ochrane spotrebiteľa.
- Ak nie je účastníkom obchodného prípadu spotrebiteľ, reklamačné konanie sa riadi Obchodným zákonníkom.

Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle spoločnosti ALUPLAST s.r.o. (www.aluplast.sk/servis-a-podpora/zaruka-servis-a-reklamacie) a v tlačenej podobe je k dispozícii na prístupnom mieste v sídle spoločnosti.

Zverejnenie reklamačného poriadku na webovom sídle spoločnosti a na prístupnom mieste v sídle spoločnosti považujú zmluvné strany za oboznámenie sa s aktuálne platným reklamačným poriadkom.

Odberateľ súhlasí a je uzrozumený s reklamačným poriadkom, s ktorým bol oboznámený pred uzatvorením zmluvy, prípadne pred zaslaním objednávky. Za vyjadrenie súhlasu s reklamačným poriadkom sa považuje uzatvorenie Zmluvy o dielo, podpísanie objednávky alebo podpísanie Zmluvy o spolupráci.

Návody na obsluhu a údržbu (www.aluplast.sk/servis-a-podpora/nastavenie-a-udrzba), ktoré sú súčasťou sprievodnej dokumentácie výrobku, je odberateľ povinný uschovať a dbať na všetky bezpečnostné pokyny obsiahnuté v tomto návode. Návody na obsluhu a údržbu je nutné pred začatím používania výrobku podrobne preštudovať a oboznámiť s ich obsahom aj ostatných užívateľov výrobku. Pokiaľ nebude odberateľ alebo iný užívateľ dodržiavať pokyny pre správnu obsluhu a údržbu výrobku, môže dôjsť k jeho poškodeniu.

Výklad niektorých použitých pojmov:

- **Odberateľ** – objednávatel' výrobku, tovaru alebo služby u spoločnosti ALUPLAST s.r.o.
- **Spotrebiteľ** – fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci svojej podnikateľskej, obchodnej alebo profesijnej činnosti.

- **Reklamácia** – uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku, tovaru alebo služby.
- **Vybavenie reklamácie** – ukončenie reklamačného konania:
 - opravou výrobku, tovaru alebo služby;
 - výmenou výrobku alebo tovaru;
 - vrátením kúpnej ceny za výrobok, tovar alebo službu v prípade, že nie je možná ich oprava a odberateľ umožnil späťvzatie výrobku alebo tovaru;
 - vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, tovaru alebo služby;
 - písomnou výzvou na prevzatie opravy výrobku, tovaru alebo služby v mieste zabudovania do nehnuteľnosti, ak sa odberateľ napriek výzve na prevzatie nedostavil;
 - písomnou výzvou, ak nehnuteľnosť napriek výzve nebola sprístupnená;
 - odôvodneným zamietnutím reklamácie.
- **Dielo** – pevné zabudovanie výrobku alebo tovaru do nehnuteľnosti realizované spoločnosťou ALUPLAST s.r.o. pre odberateľa.
- **Výrobok** – výrobok vyrobený spoločnosťou ALUPLAST s.r.o.
- **Tovar** – výrobok vyrobený iným subjektom ako ALUPLAST s.r.o.
- **Bežná kvalita** – taká kvalita, ktorá zabezpečuje zachovanie všetkých podstatných vlastností a parametrov stavebného výrobku.
- **Stavebný výrobok** – každý výrobok alebo tovar, ktorý je vyrobený a uvedený na trh na trvalé zabudovanie v stavbách a ktorého parametre vplyvajú na parametre stavieb, pokiaľ ide o základné požiadavky na stavby.
- **Podstatné vlastnosti stavebného výrobku** – vlastnosti stavebného výrobku, ktoré súvisia so základnými požiadavkami na stavby.
- **Parametre stavebného výrobku** – parametre týkajúce sa relevantných podstatných vlastností vyjadrené úrovňou, triedou alebo opisom.
- **Úroveň** – výsledok posúdenia parametra podstatných vlastností stavebného výrobku vyjadrený číselne.
- **Trieda** – rozsah úrovni parametrov stavebného výrobku ohraničený minimálnou a maximálnou hodnotou.
- **Vada** – vlastnosť stavebného výrobku, ktorá vylučuje dosiahnutie bežnej kvality stavebného výrobku.
- **Zjavná vada** – vada, ktorú možno zistiť na základe vizuálnej a funkčnej kontroly stavebného výrobku a dokladov, napr.:
 - rozdiely vyplývajúce z potvrdenej a dodanej technickej špecifikácie (rozdiely v počte, rozmeroch, iný spôsob otvárania krídiel, iné parametre skla a pod.);
 - viditeľné poškodenia (napr. škrabance a praskliny);
 - chýbajúce príslušenstvo (napr. kľučky, krytky, spojovacie a rozširovacie profily a pod.).
- **Skrytá vada** – vada, ktorú nie je možné zistiť vizuálnou ani funkčnou kontrolou stavebného výrobku alebo služby, alebo vada, ktorá vznikla v priebehu riadneho používania stavebného výrobku pri jeho riadnej údržbe a spôsobuje obmedzenú funkčnosť alebo úplnú nefunkčnosť (napr. nefunkčný zámok dverí, mechanická vada na kovaní, zarosenie izolačného skla v dutine medzi sklami, odlepovanie sa fólie z profilov a pod.).
- **Prevzatie výrobku** – výrobok považuje spoločnosť ALUPLAST s.r.o. za prevzatý:
 - podpisom dodacieho listu oprávnenou osobou odberateľa;
 - podpisom montážneho denníka oprávnenou osobou odberateľa;
 - podpisom protokolu o odovzdaní a prevzatí diela oprávnenou osobou odberateľa.

2. PODMIENKY PRE UPLATNENIE REKLAMÁCIE

Zjavné vady je nutné zaznačiť pri preberaní výrobku, tovaru, diela alebo služby do dodacieho listu alebo do protokolu o odovzdaní diela, inak nebudú pri uplatnení reklamácie po prevzatí stavebného výrobku alebo diela uznané. Uzmané budú len tie zjavné vady, pri ktorých odberateľ preukáže, že vznikli pred prevzatím stavebného výrobku alebo diela.

Reklamácia stavebného výrobku, diela alebo služby musí byť uplatnená:

- Elektronicky na e-mailovú adresu: servis@aluplast.sk
- Listinnou formou na adresu: ALUPLAST s.r.o., Moštenická ul. 8, 971 01 Prievidza
- Osobne na recepcii v sídle spoločnosti ALUPLAST s.r.o.

Pri uplatnení reklamácie je bezpodmienečne nutné uviesť nasledovné údaje:

- Označenie „REKLAMÁCIA“.
- Číslo zákazky a číslo pozície, alebo kód z faktúry, pod ktorým sú výrobok, tovar alebo služba v spoločnosti ALUPLAST s.r.o. evidované.
- Podrobný opis vady vrátane opisu okolností vedúcich k jej vzniku.
- Podrobná fotodokumentácia vady.
- Požadovaný spôsob vybavenia reklamácie.
- Meno a telefonický kontakt na majiteľa alebo prevádzkovateľa nehnuteľnosti, v ktorej je stavebný výrobok zabudovaný.
- Adresa nehnuteľnosti, v ktorej je stavebný výrobok zabudovaný.

Uplatnením reklamácie podľa vyššie uvedených podmienok je zabezpečené priebežné zaevidovanie, spätné potvrdenie prijatia, naplánovanie a vybavenie reklamácie. **Reklamácie uplatňované telefonicky a reklamácie bez požadovaných údajov nebudú vybavené.**

Uplatnenie reklamácie nemá vplyv na povinnosť odberateľa uhradiť svoje záväzky v lehote splatnosti.

Štandardná doba pre vybavenie reklamácie je 30 dní pričom v zložitých prípadoch sa táto doba môže predĺžiť najmä v závislosti od poveternostných podmienok.

3. ZÁRUČNÁ DOBA

Záručné doby na výrobky, tovar a služby sú stanovené nasledovne:

- **60 mesiacov** na mechanické vlastnosti profilov:
 - prihyb viac ako 1 mm / 1 m;
 - pevnosť, tvrdosť, únosnosť;
 - zjavná strata, zmena farebnosti či estetiky povrchovej úpravy oproti dodanému stavu.
- **60 mesiacov** na dverné výplne:
 - prihyb viac ako 1 mm / 1 m;
 - prasknutie dvernej výplne;
 - deformácia pohľadových vrstiev výplne;

- orosenie v medzisklennej dutine presklennej časti výplne;
- zjavná strata, zmena farebnosti či estetiky povrchovej úpravy oproti dodanému stavu.
- **60 mesiacov** na izolačné sklá:
 - orosenie v medzisklennej dutine izolačného zasklenia;
 - korózia nízkoemisívnej vrstvy.
- **36 mesiacov** na mechanické vlastnosti kovania (pri riadnom zaobchádzaní a bežnej údržbe opísanej na www.aluplast.sk/servis-a-podpora/nastavenie-a-udrzba).
- **24 mesiacov** na príslušenstvo dodávané k výrobkom (napr. tieniaca technika, parapety, sieťky proti hmyzu a pod.).
- **24 mesiacov** na montážne a stavebné práce.
- Ostatné nevymenované výrobky, tovar a služby majú záručnú dobu v rozsahu všeobecne platných právnych predpisov.

Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia výrobku, tovaru alebo práce, t. j. dňom podpísania dodacieho listu alebo protokolu o odovzdaní diela.

4. VADY VYLÚČENÉ Z MOŽNOSTI UPLATNENIA REKLAMÁCIE

Z možnosti uplatnenia reklamácie sú výslovne vylúčené vady, ktoré vznikli:

- A) **Mechanickým poškodením**, neodborným nastavením, nesprávnou údržbou, nevhodným užívaním stavebného výrobku, nevhodnou manipuláciou, nedodržaním návodu na obsluhu a údržbu, ktoré boli zapríčinené odberateľom alebo treťou osobou.
- B) **Užívaním diela v podmienkach**, ktoré môžu navodiť fyzickú či chemickú nerovnováhu v nadväznosti na vlastnosti stavby ako celku (napr. vady projektu alebo materiálov použitých pri stavbe) a v závislosti od špecifických miestnych podmienok (napr. zvýšená vlhkosť, prašnosť, emisie, oplechovanie medeným plechom v blízkosti výplní otvorov, častice zinku, látky vyplavené z eternitových fasád, parapetov a pod.).
- C) **Poškodením spôsobeným vplyvom porúch stavebnej konštrukcie** (prídavné statické zaťaženie zabudovaných výplní otvorov zo strany stavby, vlastnou váhou okolitých stavebných konštrukcií, sadanie stavby, nestabilita nadokenných prekladov, drevenej obvodovej konštrukcie a pod.).
- D) **Vyššou mocou** (najmä požiar, krupobitie, záplavy, zemetrasenie a pod.).

Z možnosti uplatnenia reklamácie sú taktiež výslovne vylúčené:

- E) Vady výrobkov alebo tovaru, pokiaľ bol s nimi odberateľ oboznámený a bola mu poskytnutá zľava z titulu týchto vád. Obdobne to platí aj pre uplatnenie reklamácie na vady stavebných a montážnych prác.
- F) Vady výrobkov alebo tovaru, pri špecifikácii ktorých bol odberateľ písomne upozornený na nevyhovujúce technické alebo rozmerové riešenie formuláciou „**bez záruky**“ v cenovej ponuke, resp. v potvrdení objednávky, a napriek tomu odberateľ na takomto riešení trval (t. z. že tieto výrobky objednal).

5. ZÁSADY POSUDZOVANIA REKLAMÁCIÍ

5.1 VLASTNOSTI VÝPLNÍ OTVOROV (plastové, hliníkové okná a dvere)

Výrobky spoločnosti ALUPLAST s.r.o. sú charakterizované základnými mandátovými vlastnosťami podľa normy **STN EN 14351-1 + A1:2010**:

- Odolnosť proti zaťaženiu vetrom podľa EN 12210:2001
- Vodotesnosť podľa EN 12208:2001
- Priovzdušnosť podľa EN 12207:2001
- Súčiniteľ prechodu tepla podľa EN ISO 10077-1:2009
- Celková priepustnosť solárnej energie (solárny faktor $g_{g\>$) podľa EN 410
- Svetelná priepustnosť podľa EN 410
- Zvuková izolácia podľa EN ISO 140-3 a EN ISO 717-1

Záväznými hodnotami pre účel tohto dokumentu sú vlastnosti výrobkov z týchto podkladov:

- Vyhlásenie o parametroch (vlastnostiach) výrobku výrobcom podľa nariadenia EP a Rady (EÚ) č. 305/2011 (CPR).
- Označenie CE výrobku výrobcom podľa nariadenia CPR 305/2011.
- Počiatočná skúška typu výrobku vydaná notifikovanou osobou.
- Systémový či produktový pas výrobku vydaný notifikovanou osobou.

Podklady (dokumenty) môžu byť predložené v slovenskom, českom, nemeckom či anglickom jazyku. V prípade reklamácie deklarovanej mandátovej vlastnosti výrobku je dôkazné bremeno na strane odberateľa. V prípade, že preukazovanie zo strany odberateľa potvrdí oprávnenosť reklamácie, dodávateľ je povinný uhradiť odberateľovi účelne vynaložené náklady na toto preukazovanie.

5.2 PLASTOVÉ A HLINÍKOVÉ PROFILY (rámy a krídla)

Reklamovateľnými vadami sú výhradne vady, ktoré bránia plnohodnotnému využívaniu stavebného výrobku a zhoršujú jeho mandátové alebo estetické vlastnosti. Posúdenie oprávnenosti vychádza z nasledujúcich zásad:

- Optické vady** sa posudzujú zo vzdialenosti min. 3 m na interiérovom a min. 5 m na exteriérovom povrchu od pozorovaného povrchu pod uhlom pozorovania, ktorý zodpovedá všeobecnému používaniu či pohľadu na konštrukciu. Posudzuje sa pri difúznom dennom svetle (napr. pri zamračenej oblohe) bez priameho protisvetla (napr. priame slnečné žiarenie). Osvetlenie pri posudzovaní vady z interiéru musí zodpovedať štandardnému osvetleniu miestnosti pri jej bežnom používaní. Vady, ktoré pri posúdení za týchto podmienok nebudú viditeľné, nie sú reklamovateľné (všeobecne platí, že vady akéhokoľvek charakteru s veľkosťou menšou ako 0,5 mm sú prípustné). Táto metodika je v súlade s technickou normou združenia SLOVENERGOokno – „Posudzovanie kvality vyhotovenia výplní stavebných otvorov a konštrukcií“ (Príloha č. 1).
- Bodové a plošné poškodenia** povrchu rámu alebo krídel, farebné zmeny alebo povrchové nerovnosti sú prípustné, pokiaľ nebudú viditeľné pri posúdení podľa bodu 1.

- C) **Škrabance a vrypy** sú prípustné, ak je súčet ich dĺžok na jednom hliníkovom prvku menší ako 90 mm a za predpokladu, že nebudú viditeľné pri posúdení podľa bodu 1.
- D) Pri posudzovaní **priehybu profilov** (pred aj po zabudovaní) sa vychádza z noriem STN 73 3134 a STN 74 6210. Odchýlka krídla a/alebo rámu od priamosti nesmie byť väčšia ako **1 mm na 1 m** ktorejkoľvek dĺžky vlysu. Priehyb sa meria oceľovým pravítkom dĺžky 1 meter. Odchýlka nesmie ovplyvniť vyhlásené vlastnosti výrobku.
- E) Pri ohýbaní plastových a hliníkových profilov môže v technologickom procese dôjsť k miernym deformáciám pohľadových plôch; tieto deformácie nie sú dôvodom na reklamáciu.
- F) V **rohových zvaroch** nesmú byť viditeľné zvyšky rozstrapkanej laminovacej fólie alebo biele miesta. Za vadu sa nepovažuje stav, keď sú biele miesta zvarov zafarbené krycou farbou alebo voskom.
- G) **Rohové spoje a T-spoje** profilov musia byť vyhotovené čo najestetickejšie a v súlade so systémovou dokumentáciou dodávateľa profilov. Za vadu sa nepovažuje stav, keď miesta spojov vykazujú rozdiely vo výške profilu menšie ako 1/100 výšky profilu, alebo ak spoje hliníkových profilov vykazujú medzeru užšiu ako 0,5 mm.
- H) **Nenalakovanie**, resp. nedolakovanie izolačných mostíkov a iných nepohľadových plôch profilov v uzavretom stave krídiel sa nepovažuje za reklamovateľnú vadu.
- I) **Nerovnosti medzi zasklievacími lištami** v rozmedzí menšom ako 0,5 mm sa nepovažujú za reklamovateľnú vadu.
- J) **Medzery medzi krycími lištami** na fasádnych prvchoch medzi sebou alebo na styku vodorovnej so zvislou lištou sa nepovažujú za vadu (ide o predpísané konštrukčné riešenie pre dilatáciu hliníkových profilov).
- K) **Anodická oxidácia (eloxovanie)** hliníka môže mať od jednotlivých dodávateľov alebo z rôznych výrobných dávok mierne odlišný odtieň, čo nie je vadou. Eloxovaný povrch je nestály voči zásaditým stavebným materiálom (vápno, malta, omietky). Pri znečistení na stavbe môže dôjsť k nevratným zmenám povrchu (škrvy), ktoré nie je možné reklamovať.
- L) Tzv. **extrúzné čiary** na povrchu hliníkových profilov sa nepovažujú za reklamovateľnú vadu.
- M) **Farby ako RAL 9006, RAL 9007** a mnohé iné sa vyrábajú v rôznych odtieňových mutáciách. V prípade rôznych dodávateľov komponentov nie je možné zabezpečiť 100 % identické odtiene pre okenné profily, roletové/žalúziové lišty, sieťky, kovanie či parapety. Rozdielne pododtienie rovnakej RAL farby nie sú dôvodom na reklamáciu.
- N) Medzi **vytlačenou RAL vzorkovnicou** na papieri a farbou na hliníkovom profile/plechu môže existovať technicky nevyhnutný farebný rozdiel, ktorý nie je reklamovateľný.
- O) Vizuálna kvalita lakovania sa posudzuje rovnako podľa bodu 1 v súlade s normou STN EN ISO 3668.
- P) **Ochrannú pásku** z výrobkov je nevyhnutné odstrániť **najneskôr do 3 mesiacov** po namontovaní. Vplyvom ÚV žiarenia a počasia páska mení vlastnosti a neskôr sa nedá odstrániť. Táto vada nie je reklamovateľná.
- Q) Povrchové úpravy so **štruktúrovaným povrchom** nie je možné polepiť ochrannou páskou, nakoľko na nich nedrží. Absencia pásky pri týchto povrchoch nie je reklamovateľná.
- R) Výrobky **nesmú byť skladované na priamom slnku**. Po preprave je potrebné ich bezodkladne premiestniť do tieňa. Niektoré profily a tesnenia sa môžu vplyvom tepla skrútiť, čo nie je predmetom záruky.

5.3 DVERE A DVEROVÉ VÝPLNE

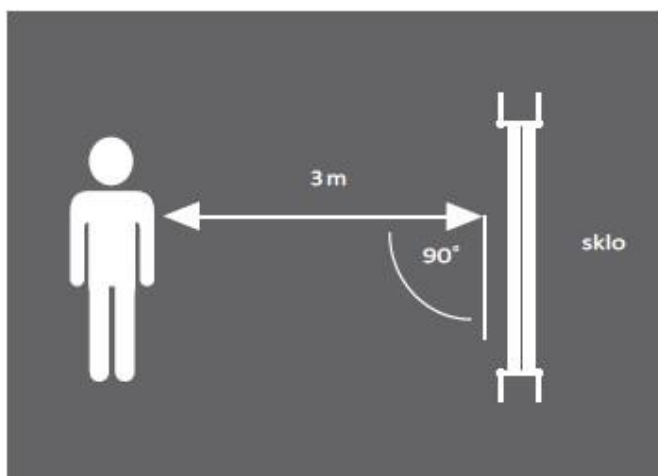
- A) **Tesnosť dverí** sa posudzuje výhradne v uzamknutom stave, keď je krídlo riadne pritiahnuté k rámu všetkými uzatváracími bodmi. Netesnosť v neuzamknutom stave sa nepovažuje za vadu.
- B) **Prehnutie dverného krídla** nie je možné reklamovať, ak dverná výplň, resp. zasklenie nie je súčasťou dodávky spoločnosti ALUPLAST s.r.o. Priehyb dverného krídla/rámu sa posudzuje podľa bodu 4 v podkapitole 5.2.

5.4 SKLENÉ VÝPLNE

5.4.1 Posudzovanie vizuálnej kvality skla

Pri posudzovaní vizuálnej kvality zasklenia sa vychádza z európskej normy EN 1279. Európska norma EN 1279 je hlavným riadiacim dokumentom, ktorý stanovuje povinné požiadavky a kritériá pre vizuálnu kontrolu izolačných skiel. Na tieto kritériá sa odvolávajú európske normy, ako napríklad EN 572-2 Ploché plavené sklo (float) / EN 1096-1 sklo s povlakom / EN 12150 – Tepelne tvrdené bezpečnostné sklo / EN 12543 Vrstvené sklo a vrstvené bezpečnostné sklo.

- Na sklo sa pozerá vo **vertikálnej polohe pod pravým uhlom (90°)** zo vzdialenosti **3 m** pri difúznom dennom svetle (napr. pri zatiahnutej oblohe) bez priameho slnka alebo umelého osvetlenia.

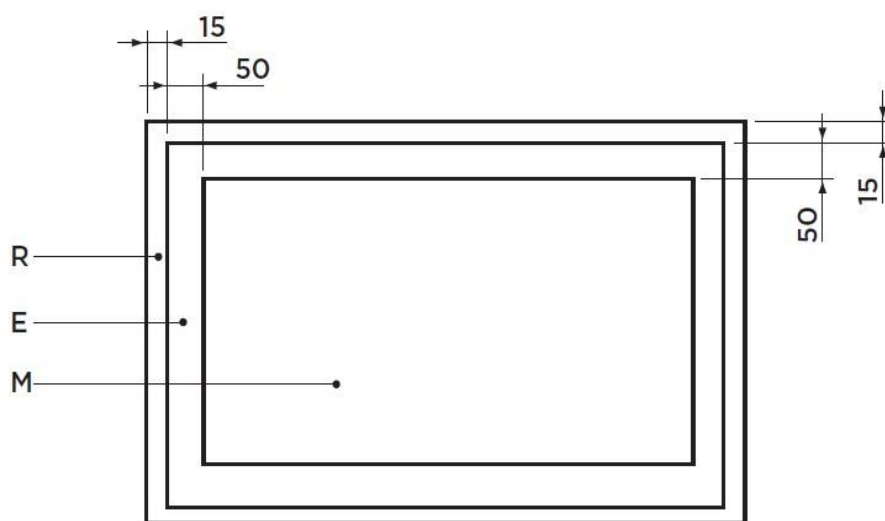


- Počas vizuálnej kontroly je potrebné pozeráť sa cez sklo nie na jeho povrch. Každá chyba skla by mala byť odhalená v priebehu 60 sekúnd. Ak nie je chyba viditeľná pri pohľade cez sklo z určenej vzdialenosti alebo je chyba neobjavená počas 60 sekúnd, má sa za to, že chyba nie je viditeľná alebo nepredstavuje pre užívateľov rušivý element. Nie všetky viditeľné chyby skla vyžadujú jeho výmenu. Pri vykonávaní vizuálnej kontroly sa nemôžu používať žiadne zväčšovacie prostriedky alebo zdroje silného svetla (napr. halogénové lampy či reflektory). Všetky chyby by mali byť rýchlo a ľahko viditeľné zo vzdialenosti najmenej 3 m od skla. Po objavení chyby je potrebné pomocou správneho meradla (pravítka/zvinovací meter) túto chybu odmerať a následne nameranú hodnotu porovnať s údajmi uvedenými v tabuľke nižšie.

5.4.2 PRÍPUSTNÉ CHYBY PRE VIZUÁLNU KVALITU SKLA V STAVEBNÍCTVE

Hodnoty sú prípustné a platné pre plavené sklo, tepelne tvrdené sklo, tepelne spevnené sklo, vrstvené sklo, sklo bez povlaku alebo s povlakom.

- A) **Bodové chyby** - Medzi tieto chyby patria vzduchové bubliny (dutinky plynov), kamienky, zrnká nečistôt a materiálov. Vykonáva sa vždy hodnotenie týchto chýb s cieľom určiť ich množstvo a veľkosť. Prípustné limity sú uvedené v tabuľkách 1 a 2.



Obrázok 1. pohľadové zóny: R – zóna o šírke 15mm obvykle krytá rámom alebo zodpovedajúcim tesnením okraja pri bezrámovom zasklení; E – zóna pozdĺž okraja viditeľnej oblasti o šírke 50mm; M – hlavná pohľadová zóna

Zóna	Veľkosť chýb (Ø v mm)	Plocha tabule S (m ²)			
		S ≤ 1	1 < S ≤ 2	2 < S ≤ 3	3 < S
R	Všetky veľkosti	Bez obmedzenia			
E	Ø ≤ 1	Prípustné, pokiaľ ich je menej ako 3 na akejkol'vek ploche o Ø ≤ 200 mm			
	1 < Ø ≤ 3	4	1 na meter obvodu		
	Ø > 3	Neprípustné			
M	Ø ≤ 1	Prípustné, pokiaľ ich je menej ako 3 na akejkol'vek ploche o Ø ≤ 200 mm			
	1 < Ø ≤ 2	2	3	5	5+2/m ²
	Ø > 2	Neprípustné			

Tabuľka 1.: Prípustný počet bodových chýb

Zóna	Rozmery druhy (Ø v mm)	Plocha tabule S (m ²)	
		S ≤ 1	3 < S
R	Všetky veľkosti	Bez obmedzenia	
E	Body o Ø ≤ 1	Bez obmedzenia	
	Body 1 < Ø ≤ 3	4	1 na meter obvodu
	Fláky o Ø ≤ 17	1	
	Body Ø > 3 a fláky Ø > 17	1	
M	Body o Ø ≤ 1	Max. 3 na každej ploche o Ø ≤ 200 mm	
	Body 1 < Ø ≤ 3	Max. 2 na každej ploche o Ø ≤ 200 mm	
	Body Ø > 3 a fláky Ø > 17	Neprípustné	

Tabuľka 2.: Prípustný počet bodových nečistôt a flákov

- Chyby menšie ako 0,5 mm nie sú brané do úvahy a ďalej riešené/klasifikované v rámci vizuálneho posúdenia izolačného skla.
- Počas vizuálneho posúdenia izolačného skla sa prípadné znečistenia v priestore medzi sklami považujú za bodové/lineárne chyby.
- Ostatné zvyšky z výrobného procesu sa považujú za bodové/lineárne chyby.
- **Chyby na vonkajšom povrchu skla, ktoré mohli vzniknúť až po zabudovaní, nemôžu byť reklamované v rámci záruky.**

B) **Lineárne chyby** - Lineárne alebo pretiahnuté chyby skla môžu byť vo forme usadenín, škvŕn, škrabancov a majú určitú dĺžku a plochu. Rozlišujeme dva typy lineárnych chýb. Vlasový škrabanec alebo vlasová lineárna chyba je jemné mechanické poškodenie povrchu skla s hrúbkou vlasu. Prípustný počet takých chýb je uvedený v tabuľke 3. Druhá lineárna chyba sa nazýva Hrubý škrabanec a jedná sa o ostré mechanické poškodenie, tento typ chýb je neprípustný.

Zóna	Jednotlivé dĺžky v mm			Celkový súčet jednotlivých dĺžok v mm		
	Dvojsklo	Dvojsklo s vrstveným sklom x1,5	Trojsklo x1,25	Dvojsklo	Dvojsklo s vrstveným sklom x1,5	Trojsklo x1,25
R	Bez obmedzenia					
E	≤ 30	≤ 45	≤ 38	≤ 90	≤ 135	≤ 113
M	≤ 15	≤ 23	≤ 19	≤ 45	≤ 68	≤ 57

Tabuľka 3.: Prípustné lineárne chyby

C) **Tolerancia priamosti dištančného rámika** - U izolačných dvojskiel je tolerancia priamosti dištančného rámika 4 mm až do dĺžky 3,5 m a 6 mm pre väčšie dĺžky. Prípustná odchýlka dištančného rámika voči rovnobežnej hrane skla, alebo ďalším dištančným rámikom (napr. v trojsklách) je 3 mm až do dĺžky 2,5 m. Pri väčších formátoch je prípustná odchýlka 6 mm. (tab.4.)

Typ zasklenia	Tolerancia priamosti dišt. rámika (v mm)	Rozmer hrany izolačného skla (v mm)
Dvojsklo	4	≤ 3500
	6	> 3500
Trojsklo	3	≤ 2500
	6	> 2500

Tabuľka 4.: Tolerancie priamosti dištančného rámika**D) Tolerancia hrúbky izolačného skla**

Typ produktu	Tolerancia hrúbky izolačného skla
Dvojsklo – všetky tabule sú z chladeného skla float	± 1,0 mm
Dvojsklo – aspoň jedna tabuľa je z vrstveného, vzorovaného alebo iného ako chladeného skla	± 1,5 mm
Trojsklo – všetky tabule sú z chladeného skla float	± 1,4 mm
Trojsklo – aspoň jedna tabuľa je z vrstveného, vzorovaného alebo iného ako chladeného skla	+2,8 / -1,4 mm

Tabuľka 5.: Tolerancia hrúbky izolačného skla**E) Tepelne tvrdené bezpečnostné sklo, tepelne spevnené sklo a tiež vrstvené bezpečnostné sklo zložené z tepelne tvrdeným sklom a tepelne spevneným sklom:**

- Miestny priehyb na povrchu skla – okrem tepelne tvrdeného bezpečnostného skla a tepelne spevneného skla so vzorovaným sklom – nesmie prekročiť 0,3 mm so zreteľom na 300 mm meraný úsek.
- Deformácie vzťahujúce sa na celkovú dĺžku hrany skla – okrem tepelne tvrdeného bezpečnostného skla a tepelne spevneného skla zo vzorovaného skla – nemôžu byť väčšie ako 3 mm na 1000 mm dĺžky hrany skla. Iné, napr. nižšie tolerancie na priehyb je nutné dohodnúť vopred. Pri kvadratických formátoch a približných kvadratických formátoch (do 1 : 1,5) a taktiež pri jednotkách s menovitou hrúbkou < 6 mm sa môžu vyskytnúť väčšie deformácie.

5.4.3 VLASTNOSTI IZOLAČNÝCH SKIEL

Hodnoty vlastností produktu, ako sú napríklad vzduchová nepriepustnosť, tepelné vlastnosti, priepustnosť a reflexia svetelného žiarenia či charakteristiky solárnej energie, ktoré sa udávajú pre príslušné funkcie, sa vzťahujú na skúšobné vzorky podľa príslušných zavedených noriem. Pri iných formátoch a skladbách zasklenia, pri inom spôsobe zabudovania, ako aj vplyvom vonkajších faktorov sa udávané hodnoty a optický dojem môžu zmeniť.

Nasledovné vlastnosti izolačných skiel sa nepovažujú za reklamovateľné vady:

- Vlastné zafarbenie** - Všetky materiály použité na izolačných sklách majú vlastné/prirodzené zafarbenie podmienené surovinou, ktoré môže byť zreteľnejšie s pribúdajúcou hrúbkou skla, čo sa nepovažuje za reklamovateľnú vadu.
- Izolačné sklo s vnútornými mriežkami:**
 - Z dôvodu meniacich sa klimatických podmienok môže dôjsť k dočasnému prehnutiu medzisklenných mriežok. Tie sa potom môžu vychýliť zo svojej pôvodnej lineárnej osi. Žiadny z vyššie uvedených prípadov sa však nepovažuje za vadu skla.

Tieto efekty sú o to intenzívnejšie, čím je sklo väčšie. Po návrate teplôt do normálu sa medzisklenné mriežky a priečky vrátia do svojej pôvodnej pozície. Viditeľná zmena farebnosti medzisklenných mriežok, alebo priečok je spôsobená použitím skla s povlakom.

- Vplyvom klimatických podmienok (napr. efekt izolačného skla), ako aj pri otrasoch spôsobených okolím alebo manuálnou manipuláciou, môže pri mriežkach dochádzať k dočasnému klopkavému zvuku (hrkaniu mriežky).
- Sklo chráni pred poškodením tzv. ochranné dorazy („rybie očka“). Tie však nemôžu úplne zabrániť vibráciám skla. Pri použití ochranných dorazov môže dôjsť k ich stlačeniu, popraskaniu, posunutiu po oblom povrchu mriežky alebo prípadne až k ich spadnutiu. Vplyvom UV žiarenia môže okrem toho dochádzať k ich žltnutiu a k strate pružnosti.
- Viditeľné rezy po obrábaní a nepatrné odlúpenie farby v oblasti rezu sú podmienené výrobným procesom a nepovažujú sa za vadu.
- Odchýlky od pravouhlosti vo vnútri rozdelených polí sa posudzujú so zreteľom na tolerancie výrobku, osadenia a na celkový dojem.
- Zmeny dĺžok mriežok v dutine izolačného skla, ktoré sú podmienené výraznými zmenami okolitej teploty, sa nepovažujú za reklamovateľnú vadu.

C) **Hodnotenie viditeľnej oblasti okrajového spoja izolačného skla** - Vo viditeľnej oblasti okrajového spojenia, a tým mimo svetlej plochy skla, môžu byť pri izolačných sklách rozoznateľné na skle a na dištančnom rámiu charakteristické výrobné znaky (ktoré sa nepovažujú za vadu).

D) **Poškodenie vonkajších plôch** - Takéto chyby možno posudzovať aj podľa **Tab.1-3**. Inak platia okrem iného nasledovné normy a smernice:

- **STN EN 572 - 2 až 6 a 8**, Základné sodnovápenatokremičité výrobky zo skla.
- **STN EN 1096 - 1**, Sklo v stavebníctve. Sklo s povlakom.
- **STN EN 1863 - 1**, Sklo v stavebníctve. Tepelne spevnené sodnovápenatokremičité sklo.
- **STN EN 12150 - 1**, Tepelne tvrdené sodnovápenatokremičité bezpečnostné sklo.
- **STN EN ISO 12543 - 6**, Sklo v stavebníctve. Vrstvené a vrstvené bezpečnostné sklo.
- **STN EN 14179 - 1**, Prehrievané tepelne tvrdené sodno-vápenatokremičité bezpečnostné sklo
- **STN 70 1621**, Izolačné sklá. Požiadavky na vzhľad a rozmer.
- **STN EN 1279-1 až 4**, Sklo v stavebníctve, Izolačné sklá.
- **STN EN 356**, Sklo v stavebníctve. Bezpečnostné zasklenie.
- **EN 1279** – Európska norma pre posudzovanie izolačných skiel

5.4.4 FYZIKÁLNE JAVY

Z posudzovania vizuálnej kvality sú vylúčené fyzikálne javy, ktorým sa nedá zabrániť a teda sa nepovažujú za chyby izolačných skiel. Vizuálna kvalita a ďalšie vizuálne aspekty izolačných skiel sa uvádzajú v európskej norme EN 1279-1 v prílohách F a G.

- A) **Vlastná farba skla** - rozdiely farebného vnímania skiel môžu byť spôsobené obsahom oxidu železa v skle, procesom nanášania povlaku, samotným povlakom, kolísaním hrúbky skla, konštrukciou izolačného skla. Takýmto rozdielom sa nedá zabrániť.
- B) **Rozdiely vo farbe izolačného skla** - fasády vyrobené z izolačných skiel obsahujúcich sklo s povlakom môžu mať rôzne odtiene rovnakej farby, čo je účinok, ktorý môže byť zosilnený

pri pozorovaní pod uhlom. Možné príčiny rozdielu vo farbe zahŕňajú nepatrné zmeny farby substrátu, na ktorý sa povlak aplikuje a nepatrné zmeny hrúbky samotného povlaku.

- C) **Výskyt interferencií** - u izolačných skiel z plaveného skla môžu vzniknúť interferencie vo forme spektrálnych farieb. Optické interferencie sú charakteristickým javom prekryvania dvoch alebo viacerých svetelných vln pri stretávaní v jednom bode. Zobrazujú sa vo viac či menej silných farebných zónach, ktoré menia svoju polohu pri tlaku na tabulu skla. Tento fyzikálny jav je zosilnený rovinnou rovnobežnosťou povrchu skla. Táto rovinná rovnobežnosť zaisťuje nedeformovaný priehľad. Tieto interferencie vznikajú náhodne a nedajú sa ovplyvniť.
- D) **Efekt izolačného skla** - Izolačné sklo má uzatvorený objem vzduchu/plynu, ktorého stav je určený barometrickým tlakom vzduchu, polohou výrobného podniku a teplotou vzduchu v dobe výroby. Po zabudovaní izolačných skiel v iných nadmorských výškach, pri zmenách teploty, pri klesaní tlaku, vznikajú krátkodobé konkávne alebo konvexné prehnutia jednotlivých tabúl skla a tým i optické skreslenia. V rôznej miere sa môžu vyskytnúť taktiež viacnásobné zrkadlenia na povrchu. Tieto zrkadliace sa obrazy môžu byť výraznejšie, ak je napr. pozadie zasklenia tmavé alebo keď sú tabule pokovované. Tento jav je fyzikálnou zákonitosťou izolačných jednotiek.
- E) **Viacnásobné odrazy** - Na povrchu izolačných skiel môže dôjsť k viacnásobnému zrkadleniu. Tieto zrkadlové obrazy sú výraznejšie viditeľné vtedy, keď je napr. pozadie zasklenia tmavé alebo keď sú tabule povlakované. Tento jav je fyzikálna zákonitosť všetkých izolačných skiel.
- F) **Anizotropia (Irizácia)** - vzniká pri sklách, ktoré prešli tepelným procesom pri výrobe tvrdeného ("kaleného") bezpečnostného skla. Ide o klamlivý optický jav, ktorý vzniká z dôvodov rozdielných napäťových zón v skle, ktoré pri dopade polarizovaných častíc denného svetla spôsobujú dvojité lom svetelných lúčov. Iba polarizované častice denného svetla zviditeľňujú spektrálne farebné kruhy, pravidelné aj nepravidelné pruhy na skle, motívy mrakov, a pod.
- G) **Kondenzácia vlhkosti na vnútorných a vonkajších plochách (rosenie)** - Za určitých predpokladov sa môže na vonkajších plochách izolačného skla vyskytovať rosenie. Na výskyt kondenzácie vlhkosti má vplyv mnoho faktorov.
- **Kondenzácia vlhkosti v miestnosti** - na tabuli smerujúcej do interiéru je podmienená izolačnými vlastnosťami skla (U_g), vlhkosťou vzduchu v interiéri a vnútornou i vonkajšou teplotou. Kondenzácia je podporovaná obmedzenou cirkuláciou vzduchu (záclonami, žalúziami, atď.). Väčšinou poukazuje na problém stavebného riešenia budovy a nie je chybou zasklenia.
 - **Kondenzácia v medzipriestore izolačného skla** - Prítomnosť kondenzácie v dutine poukazuje na to že jednotka nie je vzduchotesná a ide teda o chybu izolačného skla. o **Vonkajšia kondenzácia** - Ak je vonkajšia vzdušná vlhkosť vysoká a súčasne je teplota vonkajšieho vzduchu vyššia ako teplota povrchu tabule, môže sa u izolačných skiel (trojskiel) s veľmi dobrou tepelnou izoláciou (U_g) krátkodobu vyskytnúť kondenzácia aj na exteriérovej ploche skla. Je dôkazom výborných izolačných vlastností zasklenia a nie je chybou zasklenia.
- H) **Zmäčavosť povrchu skla (vonkajšej strany izolačného skla)** - môže byť rozdielna, napr. kvôli odtlačku valcov, prstov, etikiet, zostatkom tesniaceho materiálu, leštiacim a vyhladzovacím prostriedkom, a pod. Pri vlhkom povrchu skla spôsobeným rosením, dažďom alebo vodou pri čistení, sa môže rozdielna zmäčavosť stať viditeľnou.

- I) **Prasklina v skle** - preťaženie skla za použitia sily z dôvodu nárazu, tepelným napätím, pohybmi konštrukcie rámu alebo prípadne kontaktom s konštrukciou, môže viesť k lomu skla, ktorý nie je záručnou chybou. Pokiaľ by bolo pnutie skla prítomné už pri jeho spracovaní (rezanie, brúsenie), nemohlo by byť jeho spracovanie úspešné.

Vady skla, zapríčinené uvedenými fyzikálnymi javmi, nie je možné uplatniť ako reklamáciu.

5.4.5 " SAMOVOLNÉ " PRASKANIE SKLA

K tomuto javu dochádza z nasledovných príčin:

- A) Pri skladovaní izolačných skiel na priamom slnečnom žiarení. Dochádza tu k vytváraniu zón akumulácie tepelnej energie. Toto teplo spôsobuje nepriaznivé namáhanie skla. Klasické izolačné sklo je schopné preniesť takéto namáhanie len v obmedzenom množstve a preto často dochádza k jeho porušeniu tepelným lomom. Je preto nevyhnutné konštrukcie, ako aj zasklenia skladovať na suchom, krytom mieste, ktoré je chránené pred poveternostnými vplyvmi a priamym slnečným žiarením.
- B) Ak sa pri otvorení výplňovej konštrukcie dostanú dve, alebo viaceré sklá do polohy, keď sú navzájom rovnobežne a vytvoria medzi sebou úzku nevetranú, alebo ťažko vetranú vzduchovú medzeru. Dochádza tu k vytváraniu zón akumulácie tepelnej energie. Toto teplo spôsobuje nepriaznivé namáhanie skla. Klasické izolačné sklo je schopné preniesť takéto namáhanie len v obmedzenom množstve a preto často dochádza k jeho porušeniu tepelným lomom. Medzi takéto výplňové konštrukcie patria zdvižno-posuvné a sklopno-posuvné portály a zhrňovacie dvere. Preto sa v takomto prípade odporúčajú všetky sklá nahradiť sklom tepelne tvrdeným (kaleným).
- C) Ak je vykurovacie teleso vo vzdialenosti menšej ako 300 mm od skla. Sklo môže prasknúť tepelným lomom. Preto sa v takomto prípade odporúčajú všetky sklá nahradiť sklom tepelne tvrdeným (kaleným).
- D) V prípade čiastočného zatienenia plochy skla pri intenzívnom slnečnom žiarení. Sklo môže prasknúť tepelným lomom. Preto sa v takomto prípade odporúčajú všetky sklá nahradiť sklom tepelne tvrdeným (kaleným).
- E) Pri ukladaní rôznych predmetov, ako tepelnej izolácie, nábytku, rastlín, stavebného materiálu a podobne, príliš blízko ku sklu. Dochádza k vytvoreniu ťažko vetranej vzduchovej medzery s obmedzeným odvodom kumulovaného tepla. Sklo môže prasknúť tepelným lomom. Preto sa v takomto prípade odporúčajú všetky sklá nahradiť sklom tepelne tvrdeným (kaleným).
- F) Vplyvom rozdielnych atmosférických tlakov medzi miestom výroby a miestom zabudovania skla. Každé zasklenie, ktoré je plánované zabudovať do nadmorskej výšky vyššej než **900** m nad morom, je potrebné špecifikovať už pri cenovom dopyte a následne aj pri objednávke.
- G) Samovolná explózia bezpečnostného kaleného skla ESG. Jedná sa o explóziu skla ESG vplyvom zhluku sulfidu nikelnatého, čo je nekontrolovateľný, náhodný a nepredvídateľný proces, na ktorý nie je možné uplatniť reklamáciu.
- H) V prípade zle nadimenzovaného izolačného skla. Z tohto dôvodu je potrebné dodržať doporučené rozmery a skladby izolačných skiel uvedených v podkapitole 5.4.7.

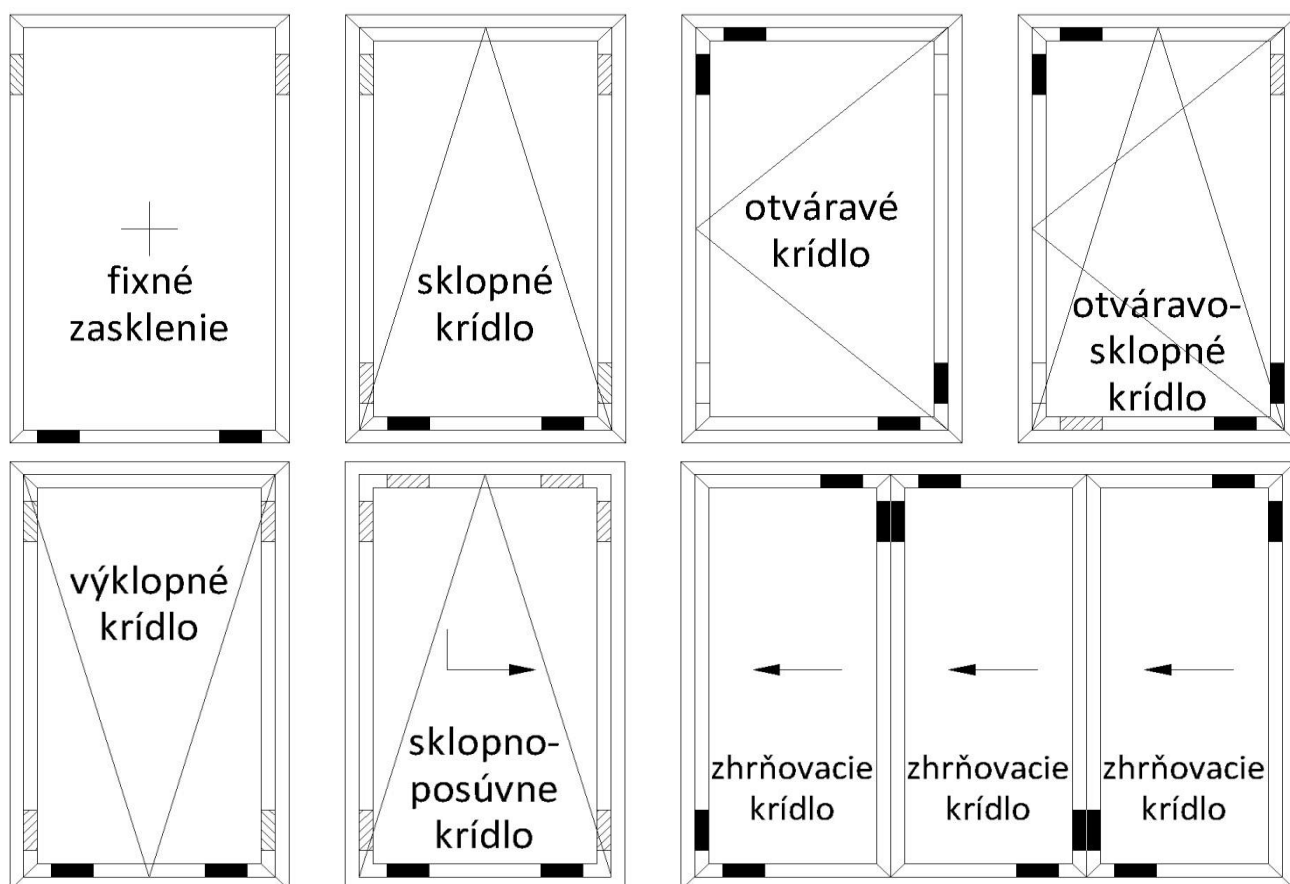
Na žiadne prasknuté a rozbité sklo nebude môcť byť uplatnená reklamácia po dátume jeho prevzatia podpisom Dodacieho listu. Výnimku z tohto ustanovenia predstavujú vady izolačných

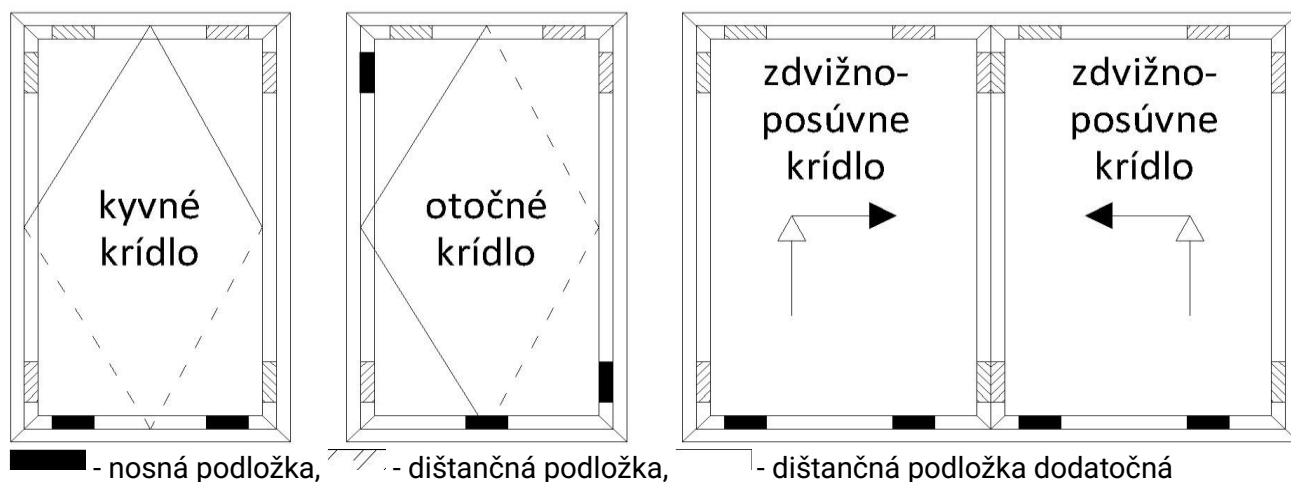
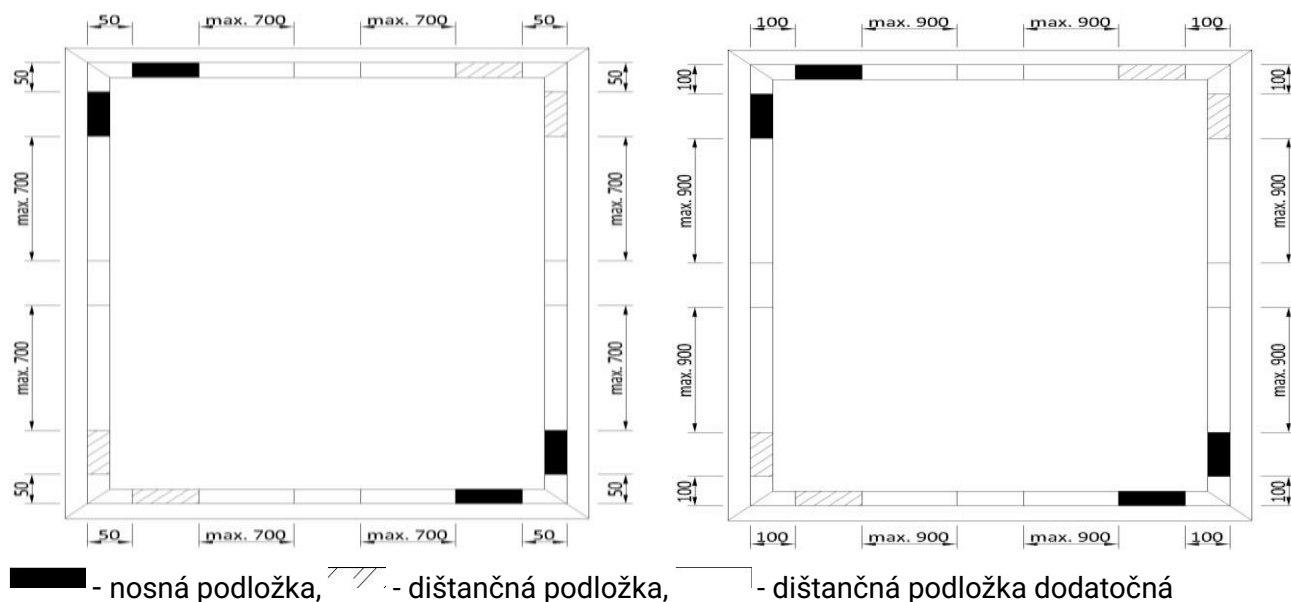
skiel spôsobené nesprávnou prípravou zasklievacej drážky a nesprávnym vypodložením skla, ale len v prípade, ak tieto boli súčasťou dodávky spoločnosti ALUPLAST s.r.o. Prievidza.

5.4.6 POŽIADAVKY NA ZASKLIEVANIE

Aby sa predišlo poškodeniu skla alebo tzv. ovisnutiu krídla, je potrebné dodržiavať nasledovné podmienky:

- A) Zasklievacia drážka musí byť zbavená všetkých nerovností, ktoré by mohli prísť do styku s izolačným sklom. Musí byť suchá, zbavená prachu a iných nečistôt, ktoré by mohli znížiť priľnavosť tesniacich materiálov alebo jej úplne zabrániť.
- B) Izolačné sklá sa ukladajú na zasklievacie mostíky a podložky (pozri obr. 2, 3 a 4), ktoré musia byť širšie minimálne o 1 mm na každej strane, než je hrúbka izolačného skla. Podložky musia byť dostatočne dlhé a hrubé, aby uniesli hmotnosť izolačného skla. Minimálny počet podložiek je 4 kusy na jedno krídlo. Vypodloženie zabezpečuje vôľu medzi hranou izolačného skla a rámom a slúži na zamedzenie posunu izolačného skla v zasklievacej rovine. Ako materiál pre zasklievacie podložky je nutné používať vysokopevnostný, únosný a nenasiakavý plast v hrúbkach 1 – 6 mm. Materiál podložiek musí byť chemicky kompatibilný so silikónom, ktorým sa lepí na krídlo, s tesniacou hmotou okraja izolačného zasklenia, ako aj s PVB fóliami v prípade použitia bezpečnostných vrstvených skiel.



**Obr.2** Vypodloženie skla pri základných typoch výplňových konštrukcií, s rozdelením podložiek**Obr. 3** Zásady pre vypodloženie skla (PVC)**Obr.4** Zásady pre vypodloženie skla (AL)**Ďalšie zásady pre umiestnenie podložiek:**

- V prípade použitia skrytých prítlačných pántov musia byť podložky umiestnené oproti každému pántu.
- Pri posuvných krídlach (sklopno-posuvných aj zdvižno-posuvných) musia byť podložky umiestnené oproti každému pojazdovému vozíku.
- V prípade použitia bezpečnostného kovania musia byť dištančné podložky na krídle v mieste každého bezpečnostného uzáveru.

Vady izolačných skiel spôsobené nesprávnou prípravou zasklievacej drážky a nesprávnym vypodložením skla nebude možné považovať za reklamovateľné v prípade, ak zasklenie a montáž neboli súčasťou dodávky spoločnosti ALUPLAST s.r.o. Prievidza.

5.5 KOVANIE

Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené mechanickým poškodením, neodborným nastavením, nesprávnou údržbou, nevhodnou manipuláciou alebo nedodržaním návodu na obsluhu a údržbu, ktoré boli zapríčinené odberateľom alebo treťou osobou.

Predpokladom zachovania funkčných vlastností kovania je jeho pravidelná údržba a predovšetkým jeho nastavenie (minimálne 1x ročne). Keďže potreba nastavenia kovania nie je vadou, ale súčasťou jeho údržby, nemôže byť predmetom reklamácie.

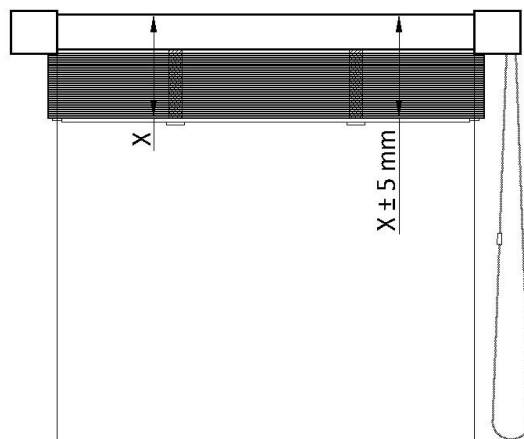
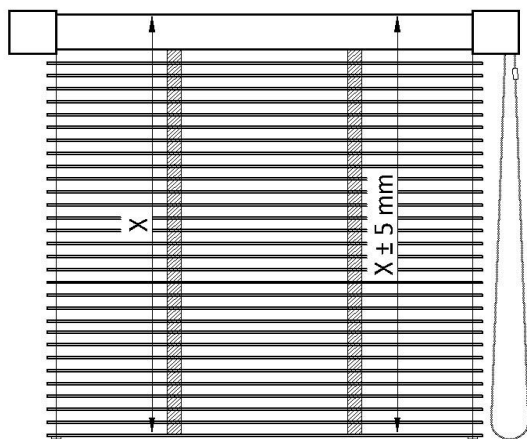
5.6 SAMOZATVÁRAČ

Samozatvárač si vyžaduje okrem bežnej údržby aj prestavenie medzi zimným a letným režimom (minimálne 2x ročne). Keďže potreba nastavenia samozatvárača nie je vadou, ale je súčasťou jeho údržby, nemôže byť predmetom reklamácie.

5.7 ŽALÚZIE

Ako reklamovateľné vady žalúzií nebudú uznané nasledujúce vady (vo všeobecnosti ide o poškodenia a nefunkčnosť vznikajúce v dôsledku nesprávneho používania):

- A) bežné čiastočné alebo celkové opotrebovanie výrobku,
- B) nedoklápanie lamiel,
- C) predranie pásoch/textilných pásikov,
- D) mechanické poškodenie jednotlivých prvkov tvoriacich žalúzie,
- E) pretrhnutá ovládacia retiazka,
- F) šikmý chod mimo tolerance (pozri obr. 5).



Obr.5 Tolerance šikmého chodu

Maximálny rozdiel výšok v mieste pásov je daný hodnotou **± 5 mm**.

5.8 VNÚTORNÉ A VONKAJŠIE PARAPETY

Reklamovateľnými vadami sú výhradne zjavné vady, ktoré bránia plnohodnotnému používaniu parapetu. Posúdenie oprávnenosti reklamácie vychádza z nasledujúcich zásad:

- A) Mechanické poškodenia a optické vady sa posudzujú zo vzdialenosti približne 1 m od pozorovaného povrchu pri uhle pozorovania, ktorý zodpovedá bežnému používaniu v miestnosti. Posudzuje sa pri difúznom dennom svetle (napr. pri zamračenej oblohe) bez priameho protisvetla. Vady, ktoré pri posúdení za týchto podmienok nie sú zjavné, sa nepovažujú za reklamovateľné (všeobecne platí, že vady akéhokoľvek charakteru s veľkosťou menšou ako 0,5 mm sú prípustné, keďže ich spravidla nie je možné rozoznať voľným okom).
- B) Bodové a plošné poškodenia povrchu okenného parapetu a vady, ako sú napríklad škrabance, farebné odchýlky alebo povrchové nerovnosti rôzneho druhu a pôvodu vzniku, sú prípustné, pokiaľ je ich najväčší rozmer menší ako 3mm a ich počet nepresiahne 5 ks na jednom prvku.

5.9 SIETE PROTI HMYZU

Ako reklamovateľné vady sietí proti hmyzu nebudú uznané nasledujúce vady (vo všeobecnosti ide o poškodenia a nefunkčnosť vznikajúce v dôsledku nesprávneho používania):

- bežné opotrebovanie výrobku (napr. zodratie laku, prehnutie sieťoviny, strata funkčnosti upevňovacích kolíkov pri častom odnímaní pevnej siete a podobne)

5.10 STAVEBNÉ A MONTÁŽNE PRÁCE

- A) **Nákup bez montáže:** V prípade, že odberateľ kúpi výrobky od spoločnosti **ALUPLAST s.r.o.** bez montáže, vady výrobkov vzniknuté nesprávnou montážou nie sú reklamovateľné.
- B) **Ochrana montážnych pásov:** Montážne pásky musia byť najneskôr do 12 mesiacov prekryté z dôvodu ich obmedzenej UV stability. Montážne pásky nenahrádzajú hydroizolačnú bariéru stavby, ktorú by mala v čo najkratšom čase po nainštalovaní výplňových konštrukcií zabezpečiť odborná firma.
- C) **Vady a škody spôsobené zásahmi alebo konaním odberateľa:** Ako reklamáciu nie je možné uznať vady a škody spôsobené zásahmi alebo konaním odberateľa, ako napríklad:
 - odstránením podkladových profilov a kotviacich prvkov,
 - odstránením montážnych nosných a dištančných podložiek spod aj po obvode výplňovej konštrukcie pri následných stavebných prácach po ukončení montáže,
 - znečistením konštrukcií maltou, vápnom alebo omietkami,
 - vŕtaním do profilov za účelom vedenia káblov alebo upevnenia iných konštrukcií,
 - vypodkladáním otvorených okenných či dverných krídiel hranolmi, tehliami alebo doskami, v dôsledku čoho dôjde k ich mechanickému poškodeniu,
 - poškodením plochy profilov alebo skla iskrami z uhlovej brúsky (karbobrúsky),
 - čistením profilov, resp. skla nevhodnými čistiacimi prostriedkami,
 - nezabezpečením otváracieho krídla proti náhlemu a prudkému nárazu na rám konštrukcie alebo ostenie otvoru,
 - zaťažením namontovaných výplní otvorov dodatočným namáhaním zo strany stavby (sadaním stavby, priehybom nadokenných prekladov a prievlakov, krútením,

prieťahmi a nestabilitou drevenej stavebnej konštrukcie, do ktorej sa okná či dvere namontovali, a pod.).

6. ZÁRUČNÝ SERVIS

- A) **Záručný servis:** Záručný servis je bezplatné odstraňovanie väd, na ktoré sa vzťahuje záruka v súlade s týmto reklamačným poriadkom.
- B) **Neoprávnená reklamácia a mimozáručný servis:** Ak servisný technik pri obhliadke, resp. servisnom zásahu zistí, že ide o vady vylúčené z možnosti uplatnenia reklamácie podľa odseku 4 alebo o vady, ktoré sú v rozpore so zásadami posudzovania reklamácií uvedenými v článku 5, reklamácia bude posúdená ako neoprávnená a bude zamietnutá. Servisný výjazd bude posúdený ako mimozáručný servis a bude fakturovaný podľa aktuálneho cenníka servisných prác.

7. MIMOZÁRUČNÝ SERVIS

- A) Mimozáručný servis je platená služba a zahŕňa:
- odstraňovanie väd v záručnej dobe, na ktoré sa nevzťahuje záruka podľa tohto reklamačného poriadku
 - opravy po uplynutí záručnej doby,
 - ostatné služby ponúkané servisným oddelením (nastavenie kovania, nastavenie samozatvárača a podobne).
- B) Služba je poskytovaná podľa aktuálneho cenníka (sadzobníka) servisných prác. Objednávky na mimozáručný servis zasielajte na e-mailovú adresu **servis@aluplast.sk** s uvedením nasledujúcich údajov:
- predmet e-mailu: SERVIS-OBJEDNÁVKA,
 - číslo zákazky, pod ktorým sú výrobok, tovar alebo služba v spoločnosti ALUPLAST s.r.o. evidované,
 - číslo položky zákazky,
 - presný písomný opis vady a opis toho, ako k vade došlo,
 - podrobná fotodokumentácia vady,
 - meno a telefonický kontakt na zákazníka (v prípade podania reklamácie obchodným zastúpením),
 - adresa, kde je potrebné mimozáručný servis vykonať.

8. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- A) Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 22. 7. 2026 a platí pre vybavovanie reklamácií podaných odberateľom, pokiaľ v zmluve o dielo, v objednávke alebo v zmluve o spolupráci nie je stanovené inak.
- B) Tento reklamačný poriadok je záväzný pre všetkých zamestnancov spoločnosti ALUPLAST s.r.o., ako aj pre všetkých jej odberateľov. Dňom jeho účinnosti zanikajú všetky predchádzajúce ustanovenia a zvyklosti uplatňované a dodržiavané pri vybavovaní reklamácií, ak nie sú súčasťou riadne uzavretej zmluvy medzi odberateľom a spoločnosťou ALUPLAST s.r.o.

- c) Tento reklamačný poriadok v znení účinnom k 22. 7. 2026 bol riadne schválený vedením spoločnosti ALUPLAST s.r.o.

ALUPLAST s.r.o.