



okna ■ dveře ■ mnohem více

*Nelán  
okna pro křivoš!*

## Záruční lhůta

Objednatel má povinnost realizovat prohlídku díla při převzetí díla tak, aby odhalil veškeré případné zjevné vady díla a tyto vady musí být písemně zaznamenány do dodacího listu zakázky. Na zjevné vady, které nebyly uvedeny v dodacím listě nebude později brán zřetel a nemohou být předmětem pozdější reklamace.

Každou reklamaci je objednatel povinen oznámit neprodleně, aby se předešlo následným škodám. Pokud tak neučiní, tak za tyto škody nenese společnost NELAN žádnou zodpovědnost a objednatel tak nemá právo na žádnou náhradu škody, která vznikla z důvodu pozdního oznámení reklamace.

- 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 60ti měsíců od převzetí díla a to za podmínky, že bude nejdéle do půl roku od převzetí díla objednaný bezplatný servis.  
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 dodacího listu zakázky.

## Způsob uplatnění reklamace

- a) Reklamaci 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) **Reklamace musí obsahovat:**
  - číslo zakázky nebo faktury
  - adresu a telefonické spojení na osobu, kde je reklamovaný výrobek namontován
  - podrobný popis reklamované závady
  - foto závady (minimálně jedna fotografie detailu a jedna fotografie celkového pohledu)

**Originál potvrzení zakázky nebo dodacího listu musí být připraven servisnímu technikovi k nahlédnutí, jinak nebude reklamace vyřízena.** Ke každé reklamaci je sepisován servisní protokol podepsaný oběma stranami.

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

V případě, kdy dílo bude mít vadu nebránící běžnému užívání a tato vada se ukáže neodstranitelnou a výměna prvku by s sebou vzhledem k charakteru vady nesla nepřiměřeně vysoké náklady, bude odběrateli místo výměny prvku poskytnuta přiměřená sleva z ceny díla.

Pokud zákazník požaduje prověření jakosti zboží (díla) nezávislými institucemi, zajistí si ho na vlastní náklady (spojené s odběrem vzorku, provedením zkoušek, apod.) V případě, že výsledky takto provedených nezávislých expertíz nevyhoví příslušným technickým předpisům nebo normám, přiměřené náklady na jejich provedení hradí dodavatel.

## Seřízení oken

Seřízení oken je běžnou součástí péče o okna, a tudíž není chápáno jako reklamacie. 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 opotřebenění
  - jsou důsledkem vadných instalačních nebo montážních prací třetích osob, chybného uvedení do provozu, 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).
  - jsou způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné manipulace a instalace (návody na údržbu a seřízení jsou k dispozici na stránkách <https://www.nelan.cz/pages/technicke-informace>)
  - jsou způsobené fyzikálními, povětrnostními a jinými vnějšími vlivy
- 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 znehodnocují 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. V případě rozporu se postupuje podle směrnic vydávaných ČKLOP: <https://www.cklop.cz/upload/soubory/3-35--1654496-202307s022013.pdf>

- a) Nelze reklamovat estetické vady, které jsou viditelné ze vzdálenosti menší než 3m z interiéru a 5m 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 4mm<sup>2</sup>.
- 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 4mm<sup>2</sup> 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 ± 2 mm na běžný metr délky. U dveří (balkónových nebo vchodových) může deformace dosáhnout 4 až 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 osazení prvku do stavby je 1 měsíc.
- g) Výrobní odchylky rozměrů prvků, jestliže nepřekročí maximální dovolené hodnoty (na běžný metr výrobku): šířka a výška rámu ± 3,0 mm tloušťka a šířka vlysu rámu a křídla ± 1,0 mm šířka a výška křídla ± 3,0 mm rozdíl délek úhlopříček křídla a rámu pravoúhlých oken a dveří ± 3,0 mm spára mezi rámem a křídlem ± 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 vlyků 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 použité 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

Prodávající upozorňuje kupujícího na riziko praskání skel vlivem působení termálního šoku, nebo klimatického zatížení.

Samovolné prasknutí skla vlivem termálního šoku může nastat na libovolné tabuli skla v izolačním zasklení ve chvíli, kdy na tuto tabuli skla působí teplotní rozdíl více než 30 °C. Riziko samovolného prasknutí skla vlivem termálního šoku je zvýšené při umístění izolačního skla na východní, jižní a západní straně fasády budovy. Před sklo nesmí být stavěny rozměrnější předměty (nábytek, květináče apod.). Skla, která prasknou vlivem termálního šoku, nelze v žádném případě reklamovat. Ochrana proti termálnímu šoku je použití skla tepelně tvrzeného, případně prohřívání tepelně tvrzeného skla s HST nebo tepelně zpevněného skla.

Vzhledem k možnému přehřívání v meziprostoru u trojskel může ve výjimečných případech dojít u nekaleného prostředního skla k jeho prasknutí. Tento jev je způsoben termodynamickými podmínkami a nemůže tak být předmětem reklamace. Požadavek na vyšší standard skel musí být sjednán před uzavřením smlouvy.

Samovolné prasknutí skla vlivem klimatického zatížení. Plyn, kterým se naplňují izolační skla si zachová úroveň atmosférického tlaku v den výroby. A jelikož jednotka izolačního skla je hermeticky uzavřena z důvodu nepronikání vlhkosti, změnou atmosférického tlaku v místě instalace nastává na jednotce izolačního skla buď propadnutí, nebo vyboulení jednotlivých tabulí skla. Atmosférický tlak je parametr, který nelze ovlivnit jak při výrobě, tak v místě montáže a přirozeně s nadmořskou výškou klesá a jeho úroveň se neustále mění. Rovněž riziko výskytu klimatického zatížení s nadmořskou výškou roste. Při současném působení dalších faktorů, jako je teplo ze slunce a nárazy větru a náhlá změna atmosférického tlaku, tak mohou způsobit nepřiměřené klimatické zatížení a sklo praskne. Dalším faktorem, který ovlivňuje riziko samovolného prasknutí skla vlivem klimatického zatížení je poměr stran zasklení. S rostoucím poměrem stran se riziko zvyšuje. Poměr stran, kdy již nastává riziko samovolného prasknutí je 1:4. Samotná délka kratší hrany má také vliv na klimatické zatížení. V případě, že izolační dvojsklo má kratší stranu menší než 500mm a izolační trojsklo má kratší stranu menší než 700mm hrozí opět zvýšené riziko klimatického šoku.

Jedním z dalších faktorů je tloušťka použitého distančního rámečku. V případě, že je v izolačním zasklení použit distanční rámeček o tloušťce 16mm a více, dochází při klimatickém zatížení k rozpínání použitého inertního plynu uvnitř dutiny a tím i k zatížení na samotnou sklovinu až do chvíle, kdy sklo praskne.

Za vadu izolačního dvojskla se nepovažuje:

- a) 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.

Pokud nastane vně stavby, jde o kondenzaci způsobenou noční ztrátou tepla vnějšího povrchu skla vyzářeného infračerveným zářením vůči jasné obloze, společně s vysokou vlhkostí vnější atmosféry, ale ne deštěm. Tyto jevy nejsou vadou izolačního skla – jsou způsobeny atmosférickými podmínkami. Kondenzační voda se může tvořit na vnějším povrchu skla teprve tehdy, když je povrch skla studenější než přilehlý vzduch (např. orosená skla automobilů).

- b) Průhyb distančního rámečku
- c) 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.
- d) Prasklina ve skle vzniklá zatížením skla za použití síly – typicky úderem, nárazem pohyblivých částí prvku pohyby 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 rezonující meziskelní příčky (mřížky) ani 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 užívání věci a tyto

vady nelze reklamovat. Sklo se posuzuje v suchém stavu ze vzdálenosti 3 metrů a při běžných světelných podmínkách bez upoutání pohledu na konkrétní místo. Dovolený rozsah vad izolačních skel se posuzuje dle „KVALITATIVNÍ SPECIFIKACE VÝROBKU AGC“ tento dokument je k dispozici na vyžádání u všech obchodních zástupců

#### **Žaluzie**

Za závadu se nepovažuje:

- a) 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**

Pokud si objednatel ponechá stávající parapety, bere na sebe veškerá rizika zatékání do budovy. Zhotovitel neodpovídá za těsnost spoje mezi montovaným výrobkem zhotovitele a původním parapetem. Případnou skrytou vadu díla musí objednatel oznámit zhotoviteli bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při vynaložení dostatečné péče zjistit, nikoliv však později než do dvou let ode dne předání díla.

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 zdíva 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) V případě, že zednické zapravení neprovádí v rámci montáže dodavatel, 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.

Další zásahy nerealizované pracovníky firmy v konečném důsledku způsobí ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací.

Veškeré návody na údržbu jsou k dispozici:

<https://www.nelan.cz/pages/technicke-informace>