

REKLAMAČNÍ PODMÍNKY A SPOLUODPOVĚDNOST

- případné reklamace mohou být uznány pouze při dodržení uvedených přepravních, skladovacích a manipulačních podmínek. Vady vzniklé nesprávným užitím výrobku nelze uznat
- každý odběratel skel musí vytvořit odpovídající skladovací podmínky, čímž také mimo jiné zaručí dlouhodobou životnost skel a urychlí tím reklamační řízení
- u reklamovaného skla musí být umožněno posouzení naším pracovníkem, v případě, že je návštěva našeho pracovníka na místě reklamace bezdůvodná (jedná-li se o vady, které nemohou být jako reklamace uznány), hradí reklamující veškeré náklady této cesty

Náležitosti podané reklamace

- a) číslo a datum původní objednávky, číslo faktury
- b) důvod reklamace
- c) počet reklamovaných kusů skel a jejich specifikace
- d) adresa, kde je možno reklamované sklo posoudit

Rozdělení vad – izolační skla

Při posuzování těchto vad přihlížíme k normám na vady, které mají výrobci plochého skla a dodavatelé materiálů pro výrobu izolačních skel.

Vady zjevné

- vady vzniklé při dopravě dodavatelem (tj. prasklé sklo, poškrábané sklo z exteriéru), je třeba ihned při převzetí zakázky zaznamenat do dodacího listu. Pozdější reklamace této vady nebudou uznány.

Vady ostatní

- bodové a plošné vady skla
- nečistoty uvnitř izolačních dvojskel
- vady meziskelních mřížek aj.

Vady skryté - záruka na jakost

- Za tuto vadu se považuje orosení, zamlžení, oxidace LowE vrstvy izolačních skel v meziprostoru.
- Výrobce izolačních skel AKUTERM SKLO a.s. ručí za jasný a nerušený průhled bez výskytu kondenzačních par v meziprostoru izolačního skla po dobu **5-ti let** od dodání výrobku.
- Záruka se nevztahuje na izolační skla sestavená ze skel ornamentních nebo z materiálů s nerovným či nepřilnavým povrchem, kdy není zaručena těsnost celého systému.

Systém těsnění izolačního skla představuje :

Primární těsnění : butyl, nanesený na distanční rámeček a plochu skla, v lisu dojde ke spojení

Sekundární těsnění : dvojsložkový PU tmel, vyplní mezeru skly a distančním rámečkem a hlavně zajistí mechanickou pevnost celého systému izolačního skla.

Izolační sklo není nikdy 100% těsné, vždy pracuje s atmosférickým tlakem, dovnitř proniká vlhkost a ven uniká plyn. Normový povolený roční úbytek koncentrace plynu je 1 %.

Pro vysušení proniklé vlhkosti jsou distanční rámečky plněné vysoušedlem (silikagelem). Ten ale má maximální absorpční kapacitu danou dle dodavatele silikagelemu maximálně na 5 let. Od toho se odvíjí výše uvedená záruka na těsnost systému. Hodně také záleží, jak je sklo zasklené a dobře provedená odvodňovací drážka (zda sklo nestojí ve vodě po deštích). Pokud je absorpční kapacita silikagelemu překročena, začne se postupně vlhkost srážet v meziprostoru na skle (večer a brzy ráno), po venkovním oteplení se vlhkost v meziprostoru zase odpaří. Vysrážená vlhkost způsobí také oxidaci pokovené nízkoemisivní vrstvy LowE, která začne časem zmatňovat a vytvoří v ploše právě různé šmouhy.

Izolační sklo s integrovanou žaluzií: vlivem používání žaluzií může dojít k jemnému oděru a poškrábání nízkoemisivní pokovené vrstvy, která je nanášena na sklo. Tato skutečnost je neovlivnitelná a musí se s ní počítat. Při návrhu složení izolačního skla s meziskelní žaluzií dbejte na doporučení firmy AKUTERM SKLO a.s. U vlastních návrhů neručíme za nevzniknutí tepelného lomu.

Izolační sklo v kombinaci s ESG sklem: skla typu ESG (tepelně předpjatá) jsou vyráběna v souladu s normou ČSN EN 12150. Upozorňujeme na možné viditelné lokální zvlnění při použití ESG/TVG

U všech tepelně předpjatých skel existuje určité riziko samovolné exploze v důsledku působení krystalů sulfidu niklu. Případná samovolná exploze tepelně předpjatého skla není důvodem k reklamaci. Veškerá tvrzená skla doporučujeme podstoupit testu HST dle normy ČSN EN 14179, který je pouze na vyžádání, bez tohoto testu nelze tvrzená skla reklamovat na samovolné prasknutí. Ceny skel ESG jsou uvedeny bez HS-testu, pokud není uvedeno jinak.

Všechna tepelně opracovaná skla (ESG, TVG) jsou v souladu s příslušnými normami (ČSN EN 12150, ČSN EN 1863, ČSN EN 14179) označena trvalou značkou: rohovým razítkem

Reklamační lhůty:

Vady zboží je nutné uplatnit v následujících lhůtách:

- **vady zjevné** (např. prasklé sklo) - neprodleně při odběru zboží.
- **vady ostatní** - po zjištění vady ihned reklamovat, nejpozději do 30 dnů po převzetí zboží.

Dle povahy vady se může reklamační lhůta prodloužit na dva roky, dle Občanského zákoníku a definice „Zákonné záruky na vadu skla“.

Ostatní ujednání ohledně dodaného výrobku:

Pokud není smluvně v objednávce domluveno, platí pro dodaná skla:

VŠEOBECNĚ :

- není znám přesný způsob použití nabízených skel
- izolační skla jsou ve standardu tmelena PU tmelem (tmel není odolný UV záření)
- izolační skla jsou určena výhradně pro zasklení do rámu
- staticky nepočítáno
- bez provedené termo-stresové analýzy
- bez posouzení ve vztahu k následné poloze zasklení, zasklívacímu systému a způsobu použití skel

PRŮHYB SKEL (efekt izolačních skel), riziko prasknutí :

- neposuzován výškový rozdíl mezi výrobním závodem naší firmy (400 m.n.m.) :
AKUTERM SKLO a.s. (České Budějovice) x místo použití
- upozorňujeme na zvýšený projev efektu izolačních skel (průhyb) u reflexních pozic (Stopsol)

TEPELNÁ IZOLACE :

- izolační skla jsou kalkulována a vyráběna ve složení dle požadavku zákazníka, AKUTERM SKLO a.s. proto nenese odpovědnost za případné nesplnění podmínek stanovených normou ČSN7305402:2011 (Tepelná ochrana budov)

NÁHRADNÍ PLNĚNÍ, RAKLAMACE :

- reklamace bude posuzována pouze při splnění dodacích a montážních podmínek
- v maximální míře eliminovat možné vícenáklady s tímto spojené (opětovné vysklení a následné zasklení, doprava pracovníků na stavbu, jejich mzda, případné vícenáklady, penalizace či škody s tímto spojené atd.).
- při zasklívání izolačních skel do okenního, dveřního, blokového, fasádního či jiného systému, musí zodpovědný pracovník zasklívací firmy zkontrolovat izolační sklo, jehož vzhled musí být bez povrchových a jiných nečistot, prasklin, mušlí na hranách, zjevných vad apod.
- v případě oprávněné reklamace vadu odstraníme, pokud vadu nelze odstranit, dodáme nový výrobek do místa, kam byl původní výrobek dopraven firmou AKUTERM SKLO a.s.
- všeobecně při řešení reklamace a následné výměně zasklení, musí být umožněn stejný stavební přístup, jaký byl v době samotné prvotní montáže
- pokud samotná hodnota vícenákladů na výměnu reklamovaného skla je několikanásobně a neúměrně vyšší než samotná hodnota izolačního skla, pohlíží se na reklamaci jako na neodstranitelnou.