

Reklamačný poriadok

Spoločnosť INCON PREMIUM a.s.

Zásady a pokyny pri používaní výrobkov spoločnosti Incon Premium a.s.

Zákazník je povinný dodržiavať pokyny pre správnu obsluhu a údržbu výrobkov potrebnú na zachovanie záruky a úžitkových vlastností a podmienky prípadného reklamačného konania. Tieto pokyny sú dostupné na našich internetových stránkach www.inconpremium.sk v dokumente **Návod na údržbu a nastavenie okien a dverí** a v dokumente **Návod na používanie a údržbu tieniacej techniky** alebo je k nahliadnutiu na obchodnom zastúpení. Zákazník je povinný dbať na všetky bezpečnostné pokyny, podrobne si preštudovať celý návod na obsluhu a údržbu pred začatím manipulácie a používaním výrobku. Vady spôsobené nesprávnym užívaním či absenciou údržby nie je možné reklamovať.

Reklamačný poriadok

1. Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

Podmienkou prijatia reklamácie a jej vybavenia, v prípade uznania jej oprávnenosti, je úplné uhradenie záväzkov zákazníka voči spoločnosti Incon Premium a.s. Toto ustanovenie sa neaplikuje vo vzťahu ku kupujúcemu či objednávateľovi, ktorý je spotrebiteľom.

Reklamáciu odporúčame podať telefonicky na čísle (+421) 245 529 916 alebo písomne preukázateľnou formou (doporučeným listom, e-mailom) s uvedením: čísla zákazky, čísla položky, podrobným popisom reklamovanej vady, presnú adresu a tel. kontakt na koncového zákazníka, kde sa reklamovaný tovar nachádza.

Adresa na uplatnenie reklamácie:

Incon Premium a.s.
reklamačné oddelenie
Josefská 3
811 06 Bratislava
e-mail: reklamacie@inconpremium.sk

Záručná doba na otvorové prvky dodávané spoločnosťou Incon Premium a.s. je 60 mesiacov.

Záručná doba na príslušenstvo, ktoré nie je štandardne dodávané s okennými a dvernými prvkami (žalúzie, rolety, siete proti hmyzu, krytky kovania, parapety, kľučky) je 24 mesiacov.

Záruka na drevené kazety do vchodových dverí, okenice, okná bez povrchovej úpravy je 24 mesiacov.

Záručná doba na funkčné nedostatky, ktoré je možné vyriešiť nastavením kovania je 12 mesiacov. Po tejto lehote sa tieto nedostatky riešia v rámci bežnej používateľskej údržby podľa Návodu na údržbu a nastavenie okien a dverí alebo návodu na používanie a údržbu tieniacej techniky - markízy, žalúzie, rolety atď.

	INCON PREMIUM a.s.	Reklamačný poriadok a pokyny na používanie
	Josefská 3, Bratislava 811 06	Účinnosť od: 1.1.2021
	www.inconpremium.sk	2/10

Záručná doba na elektronické súčasti diela je 24 mesiacov.

Dĺžka záručnej doby môže byť upravená špeciálnym dojednaním v zmluve medzi zákazníkom a spoločnosťou Incon Premium a.s. Ak riadne uzavretá zmluva medzi zákazníkom a spoločnosťou Incon Premium a.s. upravuje niektoré otázky reklamácií a záručných dôb odlišne od tohto reklamačného poriadku, má prednosť vždy príslušná zmluva. V ostatných otázkach príslušnou zmluvou neriešených, platí tento reklamačný poriadok.

Záručná doba začína plynúť prvým dňom nasledujúcim po dni odovzdania a prevzatí diela alebo tovaru, popr. dňom, kedy mal kupujúci či objednávateľ povinnosť dielo či tovar prevziať.

Doba vybavenia reklamácie 30 dní môže byť predĺžená o dobu nevyhnutne potrebnú na výrobu nových častí, dodanie nových dielov subdodávateľom či v prípade, keď technologické podmienky potrebné na vykonanie opravy nedovolia jej vykonanie do 30-tich dní od nahlásenia (klimatické podmienky a pod.). Toto ustanovenie sa neaplikuje vo vzťahu ku kupujúcemu či objednávateľovi, ktorý je spotrebiteľom, kedy môže byť doba vybavenia reklamácie ku konkrétnej vade predĺžená po dohode zmluvných strán v rámci reklamačného konania.

V prípade, že zákazníkom reklamovaná vada nie je uznaná ako vada oprávnená, je spoločnosť Incon Premium a.s. oprávnená požadovať všetky vynaložené náklady spojené s vybavovaním reklamácie (cestovné, poštovné, súdne a správne poplatky, prevádzkové náklady, náklady na príp. znalecké posudky atď.). Toto ustanovenie sa neaplikuje vo vzťahu ku kupujúcemu či objednávateľovi, ktorý je spotrebiteľom.

2. Definícia pojmov

Pohľadová plocha - je charakterizovaná v pohľadovom poli okna z interiéru aj exteriéru pri zasklenom a zavretom stave okna a bežnom uhle použitia výrobku.

Nepohľadová plocha - sú profilové časti okna, ktoré nie sú viditeľné pri zatvorenom a zasklenom stave okna. Do neviditeľnej zóny je tiež zaradená bočná plocha rámu, určená na osadenie tohto prvku do steny (spravidla sú na tejto ploche vyfrézované penové drážky), a parapetná drážka interiérová a exteriérová. Platí aj pre balkónové dvere, pevne zasklené rámy, a ostatné doplnky.

3. Vady vylúčené z možnosti reklamácie

Ako reklamovateľné nemôžu byť uznané vady vzniknuté:

- mechanickým poškodením, neodborným nastavením, nesprávnou údržbou po okamihu odovzdania a prevzatia diela či tovaru, vid'. návod na obsluhu a údržbu
- prasknutím skla termálnym šokom, kedy okno bolo zvnútra alebo zvonku čiastočne alebo úplne zatienené
- neodbornou montážou po okamihu odovzdania a prevzatia diela alebo tovaru (neodbornou montážou sa rozumie predovšetkým prípad, kedy montáž vykonávala iná osoba ako spoločnosť autorizovaná spoločnosťou Incon Premium a.s., a ďalej pokiaľ nebola montáž vykonaná podľa Montážneho predpisu spoločnosti Incon Premium a.s.)
- používaním v podmienkach, ktoré môžu nastoliť fyzickú alebo chemickú nerovnováhu v nadväznosti na vlastnosti stavby ako celku, napríklad vady projektu a materiálov používaných na stavbe, v závislosti od špecifických miestnych podmienok, napr. zvýšená prašnosť, emisie, vlhkosť - spôsobujúca orosenie skiel či rámov z interiéru
- nevhodným používaním výrobku (napr. polepenie skiel fóliou, stavenie nábytku do tesnej blízkosti okien atď.)

- poškodením v dôsledku udalostí majúcich pôvod vo vyššej moci (požiare, krúpy, záplavy, zemetrasenia, víchrice, spádmi popolčiekov, peľu, kyslých dažďov a podobne)
- vplyvom nevhodných mikroklimatických podmienok objektu, napr. rosenie skiel, rámov či muriva z interiéru (ide o bežný fyzikálny jav, ktorý vzniká spravidla nedodržaním ventilačného režimu stavby - je úplne v rukách používateľa), s tým súvisiace poškodenia parapetov v dôsledku pôsobenia kondenzátu, následnej vegetácie plesní atď.
- farebným nesúlalom rovnakých farieb aplikovaných na rôzne materiály či rôznymi technológiami (profily, výplne, krytky kovania atď.)
- mechanické poškodenie, nerovnosti a farebné nesúlady v nepohľadových plochách výrobku
- odlišným vizuálnym prevedením novo-dodaných náhradných dielov v nepohľadovej ploche, ktoré sú spôsobené zmenami technologických postupov zhotoviteľa alebo jeho subdodávateľov, ktoré však nemajú vplyv na tepelné a izolačné vlastnosti okien
- na prvkoch, ktoré nejakým spôsobom presahujú technické normy a boli vyrábané na výslovné želanie zákazníka. Tento neštandard musí byť vždy uvedený v zákazke.

Ako reklamovateľné nemožno uznať vady zjavné, teda vady, ktoré bolo možné zistiť pri bežnej kontrole v čase odovzdania diela.

Estetické (vzhľadové) vady sa hodnotia pri pohľade zo vzdialenosti rovnej alebo väčšej ako 3 m vo funkčnom smere bežného použitia za rozptýleného denného svetla, vždy v kolmom smere. Ak nie je ďalej uvedené inak.

Vady, ktoré pri posudzovaní za týchto podmienok nie sú zjavne zrejmé, nie sú reklamovateľné. Reklamovateľné sú vady, ktoré bránia riadnemu používaniu tovaru či diela a znehodnocujú jeho fyzický stav.

4. PROFILY:

Nie je možné reklamovať akékoľvek mechanické poškodenia vzniknuté po odovzdaní diela či tovaru.

Za reklamovateľnú vadu nemožno považovať znehodnotenie PVC a AL profilu vzniknuté v dôsledku neskoro odstránenej ochrannnej fólie (fóliu je potrebné odstrániť do 3 mesiacov od dodania).

Za reklamovateľnú vadu pri PVC a ALU profiloch nemožno považovať prípadný priesvit profilu medzi okrajom tesnenia/silikónu a hranou dištančného profilu rámika skla.

Za reklamovateľnú vadu pri hliníkových výrobkoch s povrchovou úpravou Elox nie je možné považovať tzv. extrúzne čiary. Ďalej za reklamovateľnú vadu pri hliníkových výrobkoch nie je možné považovať akékoľvek farebné vady na plastových izolátoroch krídel a rámov.

Pri použití povrchovej úpravy Elox na hliníkových profiloch môže dôjsť k farebnej odchýlke. Tá môže byť spôsobená technologickými obmedzeniami, ktoré prináša jej aplikácia - pri anodickej oxidácii sa ponoria zodpovedajúce hliníkové prvky do elektrolytu, potom prostredníctvom pôsobenia prúdu vzniká vrstva oxidu, ktorý je pevne spojený s kovom. Výsledná farba je závislá od viacerých faktorov: chemické zloženie dodávky hliníka, rozdiely v povrchu profilov, koncentrácia zložiek kúpeľa, hrúbka anodickej vrstvy, teplota kúpeľa, doba kúpeľa apod.. Farebnú odchýlku pri eloxových farbách nemožno uznať ako dôvod na reklamáciu.

Za reklamovateľnú vadu pri hliníkových výrobkoch nie je možné považovať presadenie dosadacích (rezných) plôch profilov na seba nadväzujúcich vo všetkých rovinách do 1mm výšky hrany.

Tolerancia do 1mm platí aj pre šírky výrobných škár v akomkoľvek uhle.

	INCON PREMIUM a.s.	Reklamačný poriadok a pokyny na používanie
	Josefská 3, Bratislava 811 06	Účinnosť od: 1.1.2021
	www.inconpremium.sk	4/10

Za reklamovateľnú vadu hliníkových výrobkov nemožno považovať natočenia priechnikov okolo pozdĺžnej osi vplyvom tiaže skla do 1,5mm z roviny.

Za reklamovateľnú vadu nemožno uznať rozdielny odstup krídla od rámu na vodorovných a zvislých častiach, ktoré sú dané nutným vymedzením krídla oproti rámu z funkčných dôvodov.

Za reklamovateľnú vadu pri drevených profiloch nemožno považovať vady spôsobené vzdušnou vlhkosťou väčšou ako 50%, resp. vyššou vlhkosťou v dreve ako 18%. V dôsledku porušenia tejto podmienky dochádza ku kondenzácii vody na skle, kovaní a profiloch, napučanie dreva a môžu sa objaviť pľuzgieri na laku. Spoločnosť Incon Premium a.s. neručí za akékoľvek poškodenie vzniknuté v súvislosti s trvalo vysokou vlhkosťou alebo vplyvom priameho styku výrobku (dreva) so zemou, ktorej prejavy môžu byť najmä tieto: zmodranie alebo zmäknutie dreva, napadnutie hnilobou, poškodenie povrchovej úpravy.

Povolené vysprávky drevených profilov určených na povrchovú úpravu lazúrovacími a krycími lakmi sú: vyspravte lodičkou, tmelom.

Drevo je nehomogénny materiál, rozdiely vo farbe a štruktúre na povrchu dreva sú prirodzenými vlastnosťami dreva, a preto nemôžu byť dôvodom na reklamáciu, rovnako tak prirodzené vady dreva ako smolníky atď. Ak sa v priebehu záručnej doby prejaví, možno to považovať za vadu opraviteľnú a výrobca si vyhradzuje právo tieto vady opraviť.

Za prípustnú vadu dreva sa povolujú prirodzené nerovnosti povrchu spôsobené letokruhmi (striedanie tvrdého jarného a mäkkého letného dreva), a prípustnými sukmi.

Zákazník berie na vedomie, že jemu predložený vzorkovník farieb slúži na výber odtieňa lazúry, avšak skutočný výsledný odtieň lazúry na dodaných výplniach otvorov nemusí presne súhlasiť s vybranou variantom.

Ako reklamáciu nemožno uznať farebnú rozdielnosť nového a predtým dodaného prvku. Lazúra je vystavená ultrafialovému žiareniu, ktoré pôsobí cez povrchovú úpravu až na lignín, ktorý je súčasťou dreva a vplyvom UV žiarenia tmavne.

Za reklamovateľnú vadu nemožno považovať viditeľnosť bezchybného dĺžkového napojenia dreva. Pri napojení dreva sa pripúšťa mierna nerovnosť spoja oproti plochám jednotlivých dielov lamely. Nerovnosť nesmie byť hmatateľná, môže však pri pohľade zo strán, v mieste spoja, spôsobovať nepatrné zvlínenie plochy.


Pri fixnom materiáli je prípustné napojenie až pri dĺžke profilu nad 2000mm, pričom do dĺžky 2450 mm môže byť iba jedno napojenie. Pri napájanom materiáli je stanovená minimálna dĺžka jedného dielca 250mm. Do dĺžky dielca sa nezapočítava spoj samotný.

Povrchová úprava pri tropickej drevine meranti môže obsahovať na povrchu drobné bublinky či kráteriky, ktoré vznikajú pri nástreku či v priebehu dozrievania povrchovej úpravy. Nemajú vplyv na kvalitu a životnosť povrchovej úpravy a ich výskyt nie je dôvodom na reklamáciu.

Pri tropických drevinách sú prípustné otvory po napadnutí škodcom do priemeru 2 mm, tento otvor vždy musí byť zo strany zhotoviteľa zapravený tmelom.

Pri materiáli meranti je vstupná surovina v podobe lepených hranolov rôznofarebná. Pripúšťa sa až 36 odtieňov červeného meranti. Pri svetlých odtieňoch povrchovej úpravy nemožno zabezpečiť farebné zladenie.

Pri posudzovaní chýb - prehnutie profilov v dôsledku tepelnej dilatácie (rozťažnosti) je podstatné splnenie požiadaviek na funkčnosť v zavretom stave. Profily v bielom aj farebnom prevedení majú pomerne veľkú tepelnú rozťažnosť a súčasne minimálnu tepelnú vodivosť, takže v

	INCON PREMIUM a.s.	Reklamačný poriadok a pokyny na používanie
	Josefská 3, Bratislava 811 06	Účinnosť od: 1.1.2021
	www.inconpremium.sk	5/10

dôsledku rôznej teploty na strane exteriéru a interiéru môže nastať predĺženie, alebo zmrštenie profilu na príslušnej strane výrobku, čo sa môže prejavovať miernym prehnutím dovnútra alebo von. Toto prehnutie, ktoré je viditeľné iba na otvorenom výrobku, je prípustné, ak deformácia nespôsobuje zhoršenie tesnosti alebo funkčnosti. Spravidla plným uzatvorením (zatvorením) výrobku sa uvedú do činnosti všetky uzatváracie body a prvok sa vyrovná a tesní. Pri drevených profiloch rámov a krídel sa pripúšťa tvarová odchýlka jednotlivých hranolov v rozsahu 1mm na 1 meter, ako v prípade rovinnosti, tak v prípade točivosti.

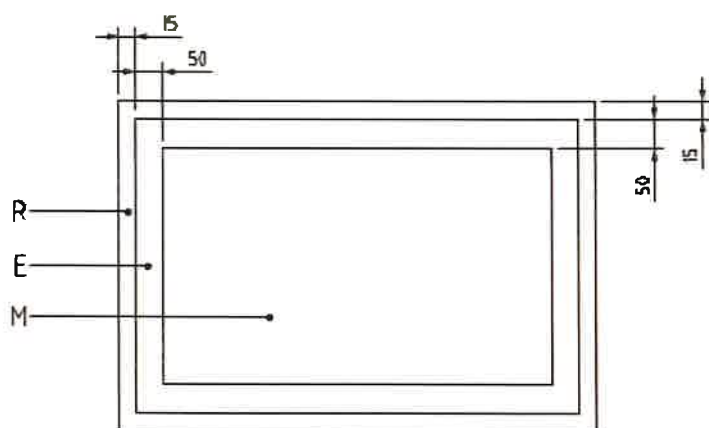
Takýto priehyb nemožno považovať za reklamovateľnú vadu.

5. SKLO:

Nie je možné reklamovať akákoľvek mechanické poškodenia vzniknuté po odovzdaní diela či tovaru.

Sklo nie je vo svojej ploche homogénny materiál. Pri orosení sa rysujú všetky anomálie skla. Ide o technologické stopy na štruktúre skla, ktoré nebránia priehľadu a tieto vady nemožno reklamovať.

Sklo sa posudzuje v suchom stave, kolmo ku sklu, pri rozptýlenom svetle zo vzdialenosti 3 m. Dovolený rozsah vád je nasledovný:



R - zóna drážky: šírka 18 mm od hrany skla, zakrytá rámom
E - okrajová zóna: od hrany viditeľnej oblasti so šírkou 50mm
M - hlavná zóna: veľmi prísne hodnotenie

Počty povolených vád sa zvyšujú pri trojskle o 25%. Počty povolených vád sa zvyšujú pri každom vrstvenom skle (VSG) o 25%.

Zóna	Prípustné vady pre danú zónu
R	vonku ležiace ploché poškodenia okrajov skla v tvare mušle, ktoré neovplyvňujú pevnosť skla a neprekračujú šírku okrajových spojení - bez obmedzenia
	vo vnútri ležiace ploché poškodenie okrajov skla v tvare mušle bez voľných črepín, ktoré sú vyplnené tesniacou hmotou - bez obmedzenia
	bodové, plošné zvyšky, fláky a lineárne vady - bez obmedzenia
	Dištančný rámček:
	Prerušenie dištančného rámčeka v mieste napojenia max. do 2 mm, obvod skla do 5m max 2x napojenia, obvod skla nad 5m max 5x napojenie na každom rámčeku.

	INCON PREMIUM a.s.	Reklamačný poriadok a pokyny na používanie
	Josefská 3, Bratislava 811 06	Účinnosť od: 1.1.2021
	www.inconpremium.sk	6/10

	<p>Tolerancia priamosti: max. 4 mm v dĺžke do 3,5m, max. 6mm s dĺžkou nad 3,5m. Presadenie dištančného rámčeka voči sebe: max. do 32 mm v akejkolvek dĺžke do 2,5 m, max. 6mm v dĺžke hrany skla nad 2,5m.</p>
	Tesniaci systém
	Vytlačený butyl cez úroveň dištančného rámčeka max. do 2 mm výšky presahu v akejkolvek dĺžke, pri použití ornamentálneho skla bez obmedzenia.
E	Bodové vady, uzavreniny, nečistoty zaliate v skle, bubliny (bez deformačného dvora):
	Plocha tabule do 1m ² : menej ako 3ks vád menších ako 1mm priemeru v každej ploche s priemerom 20cm
	Plocha tabule do 1m ² : max. 4 ks vád - väčšie ako 1mm a menšie ako 3 mm priemeru
	Plocha tabule nad 1m ² : max. 1 ks vady na 1m obvodu – väčšie ako 1mm a menšie ako 3 mm priemer
	Plocha tabule neobmedzene: bodová vada – väčšia ako 3 mm priemeru - neprípustná
	Nečistoty, Škrvny
	Plocha tabule neobmedzene: počet bodov menších ako 1mm priemeru – bez obmedzení
	Plocha tabule do 1m ² : max. 4ks vád väčších ako 1mm a menších ako 3 mm priemeru
	Plocha tabule nad 1m ² : max. 1 ks vady na 1m obvodu – väčšie ako 1mm a menšie ako 3 mm priemeru
	Plocha tabule neobmedzene: max. 1 ks vady väčšej ako 3mm priemeru
	Plocha tabule neobmedzene: max. 1 ks škrvny menšej ako 17mm priemeru
	Lineárne vady
	Jednotlivé dĺžky hrubých škrabancov do 30mm, celkový súčet dĺžok do 90mm
	Vlasové škrabance sú povolené bez obmedzení, ak netvorí zhluk
M	Bodové vady, uzavreniny, nečistoty zaliate v skle, bubliny (bez deformačného dvora):
	Plocha tabule do 1m ² : menej ako 3ks vád menších ako 1mm priemeru v každej ploche s priemerom 20cm
	Plocha tabule do 1m ² : max. 2 ks vád – väčšie ako 1mm a menšie ako 2 mm priemeru
	Plocha tabule nad 1m ² a menšia ako 2m ² : max. 3 ks vád – väčšie ako 1mm a menšie ako 2 mm priemeru
	Plocha tabule nad 2m ² a menšia ako 3m ² : max. 5 ks vád – väčšia ako 1mm a menšia ako 2 mm priemeru Plocha tabule do 1m ² : max. 1 ks menšia ako 2 mm priemeru
	Plocha tabule nad 3m ² max. (5+2/každý ďalší m ²) ks vád – väčšia ako 1mm a menšia ako 2 mm priemeru Plocha tabule nad 1m ² : max. 2 ks menšie ako 2 mm priemeru
	Plocha tabule neobmedzene: bodová vada – väčšia ako 2 mm priemeru – neprípustná
	Plocha tabule nad 2m ² : max. 3 ks menšie ako 2 mm priemeru
	Nečistoty, Škrvny Škrabance:
	Plocha tabule neobmedzene: max. 3ks vád menších ako 1mm priemeru v každej ploche s priemerom 20cm
	Plocha tabule neobmedzene: max. 2ks vád väčších ako 1mm a menších ako 3 mm priemeru v každej ploche s priemerom 20cm
	Plocha tabule neobmedzene: vady väčšie ako 3mm priemeru - neprípustné
	Plocha tabule neobmedzene: škrvny menšie ako 17mm priemeru - neprípustné
	Lineárne vady
Jednotlivé dĺžky hrubých škrabancov do 15mm, celkový súčet dĺžok do 45mm	
Vlasové škrabance sú povolené bez obmedzení, ak netvorí zhluk	

	INCON PREMIUM a.s.	Reklamačný poriadok a pokyny na používanie
	Josefská 3, Bratislava 811 06	Účinnosť od: 1.1.2021
	www.inconpremium.sk	7/10

Kondenzácia na vonkajších a vnútorných plochách (rosenie)

Vonkajšia kondenzácia na izolačných sklách sa môže objaviť ako vo vnútri, tak zvonku budovy. Ak nastane vo vnútri budovy, ide väčšinou o vysokú vlhkosť v miestnosti, spoločne s nízkou vonkajšou teplotou. Kuchyne, kúpeľne a iné priestory s vysokou vlhkosťou sú zvlášť citlivé. Orošenie tabúl je podporované obmedzenou cirkuláciou vzduchu, záclonami atď.

Pri izolačnom skle s vysokou tepelnou izoláciou sa môže krátkodobo tvoriť na vonkajšej strane skla kondenzácia, ktorá je spôsobená nočnou stratou tepla vonkajšieho povrchu skla vyžiareného infračerveným žiarením voči jasnej oblohe, spoločne s vysokou vlhkosťou vonkajšej atmosféry, ale nie dažďom.

Prírodná farba číreho skla

Číre sklo má veľmi mierne zelený vzhľad, zvlášť na hranách. Zelený vzhľad sa stáva zreteľnejším, ak má sklo väčšiu hrúbku.

Zmäčavosť skiel

Zmäčavosť povrchu vonkajšej strany izolačného skla môže byť rozdielna, napr. kvôli odtlačku valcov, prstov, etikiet, vyhladzovacích prostriedkov a pod. Pri vlhkom povrchu skla spôsobenom rosením, dažďom alebo vodou pri čistení, sa môže rozdielna zmáčavosť stať viditeľnou.

Štrukturálne zasklenie

Štrukturálne lepené spoje izolačných skiel vykazujú horšie tepelnoizolačné vlastnosti s dopadom na zvýšené riziko kondenzácie vzdušnej vlhkosti na vnútornom povrchu. Tento jav je daný požadovaným konštrukčným riešením a nemožno ho zaradiť medzi reklamovateľné vady.

Medzisklenné priečky

Pri nepriaznivých vplyvoch okolia a v závislosti od veľkosti skla, použitého druhu a dĺžkach medzisklenných priečok sa môže občas pri priečkach vyskytnúť klikanie - rezonancia.

Jav klopajúcich medzisklenných priečok nemožno úplne eliminovať a tento jav nie je uznaný za reklamovateľnú vadu.

Nemožno zabrániť dôsledkom vyplývajúcim zo zmien dĺžky medziokenných priečok, spôsobených zmenou teploty v medziskelnej dutine. Odchýlky od pravouhlosti v rozdelených poliach je nutné hodnotiť pri zohľadnení výrobných a montážnych tolerancií.

Kvalita medzisklenných priečok

1. Odchýlky od rozmerov

Maximálna odchýlka rastrov polí:

- do 0,5 m dĺžky +/-1 mm
- do 1 m dĺžky +/-2 mm
- nad 1m dĺžky +/-3 mm

maximálna odchýlka krížových a ostatných spojov +/- 1,5mm

2. Vzhľadové vady medzisklenných priečok

- odlúpnutie fólie -v dĺžke max.1mm na hrane rezu
- fláky, škrabance - do dĺžky max. 2 mm

	INCON PREMIUM a.s.	Reklamačný poriadok a pokyny na používanie
	Josefská 3, Bratislava 811 06	Účinnosť od: 1.1.2021
	www.inconpremium.sk	8/10

- zvyšky ochrannej pásky - nepovolené

- Dodávateľ upozorňuje objednávateľa na riziko samovoľnej explózie tepelne tvrdeného sodnovápenatokremičitého bezpečnostného skla spôsobené prítomnosťou inklúzie NiS v skle, ktoré je možné minimalizovať prevedením tzv. Heat Soak Testu (ďalej len „HST“). HST nie je dodávateľom automaticky vykonávaný a nie je zahrnutý v cene výrobku. Pokiaľ objednávateľ HST požaduje, musí tak urobiť písomne pri objednaní tepelne tvrdeného skla a táto skutočnosť musí byť súčasťou zmluvy o dielo (kúpnej zmluvy). Samovoľná explózia spôsobená prítomnosťou inklúzie NiS v skle je inherentnou vlastnosťou tepelne tvrdeného skla, nie je považovaná za chybu skla a prípadné nároky objednávateľa z chybného plnenia nebudú uznané.

Objednaním tepelne tvrdeného bezpečnostného skla objednávateľ akceptuje túto technicky nevyhnutnú tendenciu k vyššie uvedenej samovoľnej explózií a uznáva ju ako inherentnú vlastnosť skla. S ohľadom na vyššie uvedené nenesie dodávateľ v žiadnom prípade zodpovednosť za škodu spôsobenú samovoľnou explóziou tepelne tvrdeného bezpečnostného skla.

Dodávateľ nezodpovedá objednávateľovi za žiadne ďalšie priame, nepriame, následné straty či škody (Straty na zisku atď.) Vzniknuté dodaním výrobku, ich použitím alebo jeho ďalšieho predaja. Na žiadosť objednávateľa, poskytne dodávateľ špecifické poradenstvo.

6. PARAPETY:

Parapety sú dekoratívny prvok a nie sú určené na nadmerné zaťažovanie.

Za závalu sa nepovažuje akékoľvek povrchové poškodenie vonkajších aj vnútorných parapetov vzniknuté po odovzdaní tovaru či diela.

7. ŽALÚZIE:

Za závalu sa nepovažuje:


- čiastočné alebo celkové opotrebenie výrobku
- nedoklapanie lamiel (pri posúdení sa vychádza z pravidla, že cez žalúziu nesmie byť medzi lamelami pri kolmom pohľade vidieť na rovinu skla)
- rozdielnosť doklapania lamiel jednotlivých žalúzií
- mechanické poškodenie jednotlivých dielov žalúzií
- svetelná netesnosť po stranách žalúzie medzi lamelami a zasklievacou lištou, ktorá nepresahuje max. prípustnú toleranciu 5mm (meraná najmenšia vzdialenosť lamela - zasklievacia lišta).
- šikmý chod v horizontálnej rovine. Maximálny rozdiel výšok v mieste pásky je daný hodnotou +/- 5 mm
- pri interiérových žalúziách na koncovej spodnej lište vždy leží jedna až 3 lamely (záleží od dĺžky a dodávateľa)

Žalúzie nie sú určené na celkové zatemnenie.

8. SIETE:

Za závalu sa nepovažujú:

- čiastočné netesnosti siete na strane zrázu v hornej a dolnej časti dvojkřídlového okna.

	INCON PREMIUM a.s.	Reklamačný poriadok a pokyny na používanie
	Josefská 3, Bratislava 811 06	Účinnosť od: 1.1.2021
	www.inconpremium.sk	9/10

- rozmery siete v prípade, že v mieste osadenia do rámu okna nie je medzi rámom siete a rámom okna medzera väčšia ako 5mm.

9. VONKAJŠIE ŽALÚZIE A ROLETY:

Dĺžka vodiacich líšt štandardne končí na spodnom okraji rámu okna a nedosahuje na vonkajšie parapety, ak si zákazník iné vyhotovenie zmluvne neobjednal.

10. GARÁŽOVÉ BRÁNY:

V prípade, ak je garážová brána vybavená ochrannou fóliou, je potrebné túto fóliu odstrániť najneskôr do 14 dní po montáži. Zvýšená vlhkosť v garáži môže mať za následok vznik korózie na hranách ocelových profilov, preto je nutné zaistiť dobré odvetrávanie priestoru garáže a odvod vody z priestoru dosadenia brány na podlahu (vrátane vodiacich koľajníc).

Pri tmavých farbách môže dôjsť vplyvom slnečného žiarenia k prehnutiu lamiel a to až o niekoľko cm a tým môže byť obmedzená funkčnosť brány. Čím tmavšia farba je u brán použitá, tým viac priťahuje slnečné lúče a tým sa vonkajší povrch brány viac zahrieva, napr. na priamom slnku okolo poludnia, kedy sú slnečné lúče najsilnejšie môže mať vonkajší povrch lamely teplotu pohybujúcu sa okolo 80 °C. Pri chladnejšom počasí sa lamely vrátia späť do východiskovej polohy, prehnutie lamiel v tomto prípade nie je výrobná vada. Ide o fyzikálny jav, tzv. "bimetalový efekt", ktorý nemôže byť výrobným podnikom nejakým ovplyvnený.

11. DIELY POVRCHOVO UPRAVENÉ FASÁDNymi (VONKAJŠÍMI) PES PRÁŠKAMI

Vizuálne posúdenie odtieňa, štruktúry a lesku povrchovej úpravy sa vykonáva zo vzdialenosti rovnej, alebo väčšej ako 3 m v interiéri a zo vzdialenosti rovné alebo väčšej ako 5 m v exteriéri, vždy v kolmom smere. Ak nie je v exteriéri pozorovacia vzdialenosť 5 m alebo kolmý smer pre pozorovateľa dosiahnuteľná, pozoruje sa predmet z najbližšie voľne dostupného miesta (verejne prístupné priestory iných objektov, verejné priestranstvá a pod.)


Odchýlky vo farebnom odtieni profilov a plechov upravenými lakmi, práškovými vypaľovacími farbami, fóliami a pod. sa hodnotia s priloženým vzorkovníkom k pohľadovej ploche profilu v rovnakej rovine s povrchom. Vzorkovník musí byť vopred odsúhlasený. V osobitných prípadoch sa posudzuje farebná odchýlka podľa vzorky vopred odsúhlasenej pred realizáciou diela.

Mechanické a fyzikálne vlastnosti povrchov lakovaných práškovými farbami, spĺňajú parametre udávané v technickom liste (a akostnom ateste) výrobcu farby.

Pri fasádnych polyesterových práškových farbách sa odtieň a vzhľad povrchu riadi smernicou VdL-RL 10. Norma Qualicoat potom definuje skúšané odolnosti mechanického pôsobenia a odolnosti voči poveternostným vplyvom.

Drobné chyby v povlaku (napr. vlákna, bodky a podobne) nie sú na závalu lakovaného výrobku, ak ich veľkosť nepresahuje 2mm.

Ojedinelý povrchový škrabanec na jednom prvku, kratší ako 30mm sa nepovažuje za reklamovateľnú vadu. Jemná štruktúra povrchu, tzv. pomarančová kôra sa nepovažuje za reklamovateľnú vadu.

	INCON PREMIUM a.s.	Reklamačný poriadok a pokyny na používanie
	Josefská 3, Bratislava 811 06	Účinnosť od: 1.1.2021
	www.inconpremium.sk	10/10

12. MONTÁŽ:

Po osadení okien a dverí je potrebné najneskôr do 3 mesiacov po montáži zakryť montážnu škáru.

Po ukončení stavebných prác je potrebné prvky veľmi opatrne očistiť, nikdy nie na sucho, ale za výdatného zmáčania vlažnou vodou s malou dávkou umývacieho prostriedku. Zvyšky malty alebo iných tuhých materiálov by mohli vážne poškodiť kovania a tesnenia okien, čo je považované za mechanické poškodenie okien a dverí.

V prípade, že murárske zapravenie nevykonáva v rámci montáže spoločnosť Incon Premium a.s., odporúčame použiť pre napojenie okien a dverí APU lišty. Pri oknách a dverách dochádza k dilatácii (rozťažnosti výrobku) a použitie APU lišt zabráni odtrhávaniu, praskaniu omietky.

Pri posudzovaní ostatných väd, ktoré nie sú bližšie špecifikované v tomto reklamačnom poriadku, sa prihliada na výrobné štandardy v oblasti otvorových výplní a ku všeobecnému stavu techniky.