

## I. Úvodní ustanovení

I.1 Tento Reklamační řád H & M spol. s r. o. pro dodávky a montáž otvorových výplní, zastřešení a zimních zahrad, příslušenství a souvisejícího plnění (dále jen „**ŘŘ**“) je součástí Obchodních podmínek H & M spol. s r. o. pro dodávky a montáž otvorových výplní, zastřešení a zimních zahrad, příslušenství a souvisejícího plnění (dále jen „**Podmínky**“) a řídí se platnými ustanoveními občanského zákoníku, jakož i ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a vztahuje se:

- na zboží, které prodávající prodal kupujícímu na základě kupní smlouvy a u něhož jsou v záruční době uplatňována kupujícími práva z odpovědnosti za vady;
- na zboží použité zhotovitelem při zhotovení díla pro objednatele na základě smlouvy o dílo a u něhož jsou v záruční době uplatňována práva objednatele z odpovědnosti za vady;
- na práce vykonané zhotovitelem pro objednatele při zhotovování díla na základě smlouvy o dílo uzavřené s objednatelem.

I.2 Prodávajícím a zhotovitelem je Dodavatel, společnost H & M spol. s r. o., se sídlem ul. 8. května 122, 669 02 Kuchařovice, IČ: 00568911, DIČ: CZ00568911, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, spisová značka C 232.

I.3 Kupujícím je subjekt, který s prodávajícím uzavřel kupní smlouvu, objednatelem je subjekt, který se zhotovitelem uzavřel smlouvu o dílo. Pro účely tohoto ŘŘ jsou kupující a objednatel označovány slovem „Odběratel“.

I.4 Pojmy používané v tomto ŘŘ mají stejný význam, jako pojmy definované v Podmínkách, není-li stanoveno jinak.

I.5 ŘŘ upravuje práva Odběratele z odpovědnosti za vady, délku záruční doby a práva a povinnosti Odběratele a Dodavatele po uplatnění nároků Odběratele z titulu odpovědnosti za vady.

I.6 Aktuální platné znění Reklamačního řádu je publikováno na webových stránkách Dodavatele ([www.ham.cz](http://www.ham.cz), [www.sluncevdome.cz](http://www.sluncevdome.cz)) a je k dispozici na všech jeho pobočkách v tištěné podobě.

## II. Zboží, výrobky a služby, na které se vztahují práva z odpovědnosti za vady a záruční doba

II.1 Záruka se vztahuje na:

- plastová okna, výklady a dveře (vchodové, balkónové, posuvné, skládací) vyrobené z profilových systémů firmy profine, doplňky a příslušenství k oknům a dveřím – rolety nadokenní a předokenní;
- hliníkové otvorové prvky, zimní zahrady, zastřešení, výklady, fasády, interiérové a hliníkové stěny;
- střešní okna ROTO, FAKRO

- dřevěná eurookna a dveře vyrobené společností TWW,
- bezrámový posuvný a otočný zasklívací systém
- žaluzie interiérové horizontální a vertikální, žaluzie venkovní, sítě proti hmyzu, venkovní a vnitřní parapety, větrací mřížky, samozavírače, dveřní kování, pákové ovladače apod.,
- doplňky a příslušenství ke střešním oknům ROTO, FAKRO (žaluzie, rolety, markýzy apod.),
- montáž těchto výrobků a doplňků a jiné služby související se zabudováním výplní stavebních otvorů a příslušenství.

II.2 Záruční doba:

- Záruční doba v délce 60 měsíců (prodloužená záruka) se vztahuje na:
  - na plastové výplně stavebních otvorů vyrobené z profilových systémů firmy profine, tj. okna, dveře (balkónové, vchodové, posuvné, skládací), výklady a jejich montáž včetně jejich výplní (izolačními skly, polycarbonáty, dveřními hladkými a ozdobnými) a celoobvodové kování (mimo dílů níže uvedených pod písm. b/),
  - hliníkové otvorové prvky, zimní zahrady, zastřešení, výklady, fasády, interiérové a hliníkové stěny
  - na střešní okna ROTO, FAKRO a lemování k oknům ROTO, FAKRO
  - na dřevěná eurookna, balkónové a vstupní dveře a jejich montáž, zasklení a celoobvodové kování (mimo dílů níže uvedených pod písm. b/),
  - na montáž střešních oken ROTO, FAKRO včetně lemování
  - na zednické zapravení špalet po montáži otvorových výplní a jiné zednické práce, jejichž provedení bylo sjednáno ve smlouvě o dílo uzavřené mezi Odběratelem a Dodavatelem.
- Záruční doba v délce 24 měsíců se vztahuje na:
  - na dveřní zámky, vložky zámků, povrchovou úpravu klik a madel, dveře s interním označením firmy H&M – průchozí balkónové dveře (PBD)
  - samozávěrače
  - bezrámový posuvný a otočný zasklívací systém
  - na vnitřní dřevotřískové parapety, plastové komůrkové parapety a hliníkové venkovní parapety
  - interiérové horizontální a vertikální žaluzie se všemi typy lamel, látkové rolety, markýzy a jiné typy zastínění
  - sítě proti hmyzu okenní, dveřní, rolovací,
  - na příslušenství ke střešním oknům ROTO, FAKRO tzn. předokenní rolety, interiérové látkové rolety,

- horizontální žaluzie, sítě proti hmyzu a jiné
- na předokenní a nadokenní rolety, venkovní žaluzie.

II.3 Záruční doba počíná běžet ode dne předání a převzetí díla případně zboží. Odmítne-li Odběratel bezdůvodně zboží či dílo převzít, záruční doba počíná běžet ode dne, kdy mu Dodavatel umožnil se zbožím případně dílem volně nakládat. Do záruční doby se nepočítá doba ode dne přijetí reklamace Dodavatelem do doby, kdy reklamovaná vada byla odstraněna. V případě že nárok Odběratele z titulu odpovědnosti ze záruky za jakost bude řešen dodáním nového výrobku či zboží, začne ohledně tohoto výrobku či zboží běžet nová záruční doba, a to ode dne předání Odběrateli.

## III. Odpovědnost za vady zboží, díla

III.1 Dodavatel odpovídá za vady zboží případně díla, které mělo zboží či dílo již při jeho předání Odběrateli. Dodavatel odpovídá, že zboží bude mít po dohodnutou záruční dobu smlouvené jinak pro užívání obvyklé vlastnosti. Rozsah odpovědnosti Dodavatele za vady zboží či díla a odpovídající nároky z vad Odběratele jsou vymezeny smlouvou, Podmínkami a Reklamačním řádem (např. čl. VII Reklamačního řádu).

III.2 Dodavatel neodpovídá za vady díla/zboží, zjištěné po jeho předání, pokud byly způsobeny Odběratelem, zvláště při:

- nevhodném užívání nebo manipulaci, nedodržení návodu k obsluze, jehož součástí je i návod na ošetřování a větrání, zanedbání pravidelné péče,
- jakémkoliv zásahu do konstrukce výrobku či díla,
- poškození díla/zboží třetí osobou (např. při zednických pracích, omítání, svařování apod.),
- poškození díla/zboží vlivem vad stavební konstrukce (nestabilita, sedání, nevhodné kotvení, statické zatěžování rámu a křidel apod.),
- poškození (nefunkčnost) díla/zboží z důvodu stavební nepřipravenosti otvoru v den montáže,
- vady způsobené odstraněním distančních a montážních podložek při pracích navazujících na stavbě
- odchylky při osazení menší než dovolené. Maximální dovolená odchylka je dána tolerancí bubliny mezi ryskami na vodovázce (jiný nástroj se pro určení svislé nebo vodorovné polohy se pro tento účel neuvažuje). Vzhledem k tomuto požadavku je stanovena max. dovolená odchylka – 3 mm/bm.
- vlasové trhliny vzniklé ve štku zednického začíštění a praskliny v napojení rámu okna na ostění, pokud nebyla použita při montáži okna začíšťovací APU lišta.
- vady díla vzniklé v důsledku respektování nevhodných pokynů nebo požadavků Odběratele na zhotovení díla, jestliže byl Odběratel Dodavatelem předem prokaza-

telně na nevhodnost těchto pokynů nebo požadavků upozorněn a Odběratel přesto na zhotovení díla podle těchto pokynů či požadavků trval,

- j) vady způsobené vystavením zhotoveného díla či zboží extrémním podmínkám (agresivní prostředí, prašnost apod.), nebo pokud Odběratel neodstraní či nezabrání jeho poškození působením povětrnostních vlivů (Odběratel neodstraní napadaný sníh, nezabrání sesunutí sněhu na dílo apod.),
- k) poškození díla/zboží živelnou pohromou (např. vichřice) nebo jinou neodvratitelnou událostí (vyšší mocí),
- l) vady vzniklé v důsledku neodborně provedené montáže zboží zakoupeného u Dodavatele na základě kupní smlouvy tam, kde montáž zboží zajišťuje Odběratel sám nebo prostřednictvím jiného subjektu než Dodavatele,
- m) vady vzniklé v důsledku použití věci dodané Dodavatelem Odběratelem za účelem zhotovení díla v případě, že Dodavatel předem upozornil Odběratele na nedostatky této věci, které brání řádnému zhotovení díla a Odběratel přes toto upozornění na zhotovení díla trval.

III.3 Odběratel nebo jeho zástupce je povinen si zboží či dílo při předání a převzetí řádně prohlédnout a zkontrolovat jeho množství, jakost a soulad s předmětem kupní smlouvy či smlouvy o dílo. Nároky z odpovědnosti za případné zjevné vady, které zboží či dílo vykazuje při předání a převzetí je Odběratel povinen uplatnit u Dodavatele ihned při předání a převzetí. Dodavatel neodpovídá za vady zboží či díla, které mohly být zjištěny Odběratelem již při předání a převzetí, ale Odběratel je včas neuplatnil.

#### IV. Druhy vad

- IV.1 Z hlediska charakteru může mít dílo (zboží) vady právní a fyzické.
- IV.2 Právní vady má dílo (zboží), pokud je zatíženo právem třetí osoby. Dodavatel prohlašuje, že žádné jim dodané dílo není takto zatíženo.
- IV.3 U fyzických vad se dle možnosti zjištění nebo projevení může jednat o vady zjevné nebo skryté. Za vady zjevné jsou považovány vady nápadné a zřejmé, které jsou zjištělné při uzavření smlouvy a při předání díla (zboží). Skryté vady se zpravidla projeví po delší době užívání díla (zboží) a nelze je zjistit předchozím způsobem.
- IV.4 U fyzických vad se dle možnosti jejich odstranění může jednat o vady odstranitelné nebo neodstranitelné. Za odstranitelné vady se považují vady, které lze objektivně odstranit, aniž by došlo ke změně vzhledu, funkce a kvality zboží či díla.

#### V. Způsob posuzování vad díla

- V.1 Smluvní strany se dohodly, že Dodavatel bude posuzovat a vyhodnocovat reklamované vady zboží či díla způsobem a za podmínek dle Přílohy A tohoto Reklamačního řádu.
- V.2 Odběratel si je vědom, že veškeré uplatněné vady budou vyhodnoceny dle uvedené Přílohy A tohoto Reklamačního řádu a že jím reklamované nedostatky se za podmínek stanovených v této příloze nepovažují za vady díla či zboží.
- V.3 Odběratel si je vědom, že nedostatky, které se nepovažují za vady dle Přílohy A tohoto

Reklamačního řádu, odpovídají smluvněm vlastnostem a jakosti dodávaného zboží či díla.

#### VI. Způsob uplatnění práv z odpovědnosti za vady (reklamací)

- VI.1 Každá reklamací výrobku, zboží či díla musí být Odběratelem uplatněna prokazatelně osobně, telefonicky, písemnou formou na adresu sídla Dodavatele nebo kterékoliv pobočky (provozovny), anebo prostřednictvím formuláře elektronické pošty na adresu Dodavatele ve tvaru servis@ham. cz. Telefonická reklamací musí být nejbližší následující pracovní den učiněna ještě písemně nebo prostřednictvím elektronické pošty, pokud se Odběratel s Dodavatelem při telefonické reklamací nedohodnou ad hoc jinak.
- VI.2 V reklamací výrobku či zboží je třeba uvést: jednoznačnou identifikaci výrobku či zboží, datum uzavření kupní smlouvy a datum převzetí výrobku či zboží Odběratelem pokud se toto datum liší od data uzavření kupní smlouvy, dále popis vady, identifikační údaje Odběratele (tj. jméno a příjmení nebo firmu, bydliště nebo sídlo) a volbu konkrétní práva z odpovědnosti za vady (tj. zda je uplatňován nárok na bezplatné odstranění vady, výměnu věci vadné za bezvadnou, slevu z kupní ceny). V reklamací díla je třeba uvést: jednoznačnou identifikaci díla, číslo zakázky, datum převzetí díla Odběratelem, popis vady či popis toho jak se vada projevuje, identifikační údaje Odběratele (tj. jméno a příjmení nebo obchodní firmu, bydliště nebo sídlo) a volbu konkrétní práva z odpovědnosti za vady (tj. zda je uplatňován nárok na bezplatné odstranění vady, slevu z kupní ceny).
- VI.3 Vady nápadné a zřejmé již při uzavírání smlouvy jsou k tíži Odběratele.
- VI.4 Vady se reklamují bez zbytečného odkladu poté, co je Odběratel zjistí. Nižší uvedené vady je třeba reklamovat v těchto lhůtách:
  - a) vady množství – nejpozději při převzetí zboží, výrobků či díla;
  - b) vady lomu skla – nejpozději při převzetí zboží, výrobku či díla;
  - c) vady spočívající ve vnějších škrábancích a další zjevná poškození – nejpozději při převzetí zboží, výrobku či díla;
  - d) vady spočívající ve škrábancích prokazatelně vzniklé ve výrobě (např. uvnitř izolačního skla) – do šesti měsíců ode dne převzetí zboží, výrobku či díla;
  - e) zjevné vady rozměrové, spočívající v chybném provedení, složení skel či meziskelních příček, vadné díly kování, vady montáže a jiných prací – nejpozději do tří dnů od předání a převzetí díla či zboží;
  - f) skryté vady – nejpozději do konce záruční doby.
- VI.5 Neuplatní-li Odběratel nároky z vad bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy mohl zjevnou vadu zjistit při včasné prohlídce a dostatečné péči a kdy mohl skrytou vadu při dodatečné prohlídce zjistit, nároky z těchto vad mu zanikají. Tím není dotčeno ustanovení čl. 6.4 Reklamačního řádu. Při reklamací platí § 2615 a násl. občanského zákoníku, je-li Smlouva smlouvou o dílo, nebo § 2099 a násl. občanského zákoníku, je-li Smlouva kupní smlouvou.
- VI.6 Odběratel je povinen zabezpečit uchování díla či zboží ve stavu ke dni zjištění vady či reklamací až do okamžiku prohlédnutí reklamované vady odpovědným zástupcem Dodavatele, jinak se vystavuje nebezpečí,

že uplatněná práva z odpovědnosti za vady (z reklamací) nebudou uspokojena.

- VI.7 Dodavatel je povinen bez zbytečného odkladu (ve standardních případech do patnácti pracovních dnů, ve složitých případech do dvaceti pracovních dnů) po obdržení reklamací Odběrateli oznámit, zda reklamací uznává či nikoli, a sdělit Odběrateli, v jakém termínu budou práva z odpovědnosti za vady uspokojena.
- VI.8 Předmětem reklamací může být pouze zboží, výrobek či dílo, na němž se vyskytla vada. Volba nároků z odpovědnosti za vady náleží Odběrateli a je závislá na tom, zda jde o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou.
- VI.9 Dodavatel však není povinen uspokojit Odběratelem uplatněný nárok z titulu odpovědnosti za vady, pokud je zvolený nárok neúměrný povaze vady nebo pokud není Odběratelem zvolený nárok z titulu odpovědnosti za vady s ohledem na vadu objektivně realizovatelný. Z titulu odpovědnosti za vady nelze nárokovat náhradu škody ani žádné formy osobní újmy Odběratele.

#### VII. Rozsah záruky

- VII.1 Záruka se vztahuje na tvarovou a barevnou stálost profilů, izolačního skla, PVC panelů, dveřních výplní, vitráží, venkovních a vnitřních parapetů, gumového těsnění, funkčnost kování, soudržnost konstrukčních spojů.
- VII.2 Plastové a hliníkové profily, plastové komůrkové parapety:
  - a) Vadami, na něž se vztahuje záruka na jakost, jsou výhradně vady zjevné, jež brání plnohodnotnému užívání plastového a hliníkového profilu a znehodnocují jeho fyzický stav
  - b) Záruka se nevztahuje na:
    - poškození povrchových ploch způsobené nesprávným čištěním nebo zanedbáním pravidelné péče. To platí především pro silné a špatně odstranitelné nečistoty. Poškození, způsobené agresivními nebo abrazivními čistícími prostředky, znečištění způsobené nadměrným působením prostředí, ve kterém se stavba nachází (zvýšená vlhkost, prašnost, emise apod.) nepodléhají záruce.
    - záruka se rovněž nevztahuje na zbarvení, vyvolané chemickými reakcemi (např. částice zinku, látky vyplavené z eternitových fasád, eternitových parapetů apod.),
    - přirozené opotřebení povrchů,
    - deformace a změny profilů způsobené vadnou konstrukcí stavby,
    - prosvítání bílého podkladu u dodatkových profilů a spojů,
    - změny profilů způsobené z důvodu nedodržení Odběratelem pokynů Dodavatele na odstranění krycí ochranné fólie nejpozději do 3 měsíců po montáži oken (barevné a statické změny, deformace apod.),
    - odlišné povrchové struktury různých typů plastových profilů (letokruhy, suky apod.),
    - odlišné odstíny u hliníkových profilů, které jsou vyráběny z 2 nebo více částí (nebo ve 2 nebo více termínech),
    - optické vady (škrábance, rýhy, nerovnosti apod.) jsou posuzovány dle článku V. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné (obecně platí, že povrchové vady jaké-

hokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat).

- bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo křidel a vady, jako např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm<sup>2</sup> a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom plastovém prvku (rám, křídlo).
  - škrábance a vrypky jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom plastovém prvku je menší než 100 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.
- c) Zásady při posuzování záruky:
- Rozměrové tolerance profilů jsou posuzovány podle ČSN EN 12 608, a to hloubka profilu:  $\pm 0,3$  mm; pohledová výška:  $\pm 0,5$  mm; funkční míry (drážky pro zasklívací lišty, pro kování, pro těsnění):  $\pm 0,3$  mm.
  - Průhyb plastových okenních profilů kolmo v rovině okna je běžný v rozmezí  $\pm 2$  mm na běžný metr délky profilu pro bílé profily, u barevných je povolený průhyb  $\pm 3,8$  mm na běžný metr délky. U dveří (vchodových nebo balkonových) může deformace dosáhnout až 4,5 mm na běžný metr délky. Deformace vzniká zejména u barevných profilů a jsou podmíněny rozdílem teplot mezi vnitřním a vnějším klimatem. Nelze jim zabránit, pouze je lze vhodnou konstrukcí minimalizovat.
  - U hliníkových rámu a křidel je tolerance prohnutí u bílé barvy 1 mm na běžný metr délky a u barevných rámu a křidel je tolerance 2 mm na 1 metr délky.
  - Na svárech v rozích plastových prvků nesmí být vidět zbytky ořepení kaširovací fólie nebo (v případě profilů s kašírem na jedné, zpravidla vnější straně) bílá místa. Za vadu nelze považovat ani stav, kdy budou bílá místa svárů zabarvena barvou, krycí tužkou nebo voskem, nelze-li krytí či nerovnosti svarů za světelných podmínek definovaných výše rozeznat vůbec anebo jen s nepoměrnými obtížemi.
  - Výrobní tolerance výšky, šířky, tloušťky a pravouhlosti dveřních křidel vyrobených Dodavatelem odpovídá podle ČSN EN 1529 (74 7013) v definovaných parametrech minimálně třídě tolerance 1 (výška/šířka  $\pm 2,0$  mm, tloušťka  $\pm 1,5$  mm a pravouhlost  $\pm 1,5$  mm). Dílo/zboží nemusí zde uvedenou normu splňovat, jestliže byly v rámci výroby provedeny na žádost zákazníka operace ovlivňující směřodatné rozměry – drážkování, speciální povrchové úpravy a podobně.
  - Těsnost dveří se posuzuje pouze v uzamčeném stavu, kdy je křídlo řádně přitaženo k rámu celkovým vysunutím bezpečnostních trnů či jiných zajišťovacích kamenů. Za vadu se nepovažuje netěsnost dveří v zavřeném, ale nezamčeném stavu.
  - Znečištění, které se může vyskytnout mezi vnějším těsněním PVC nebo hliníkového profilu a sklem je přípustné. Je podmíněno přímo systémem a nelze mu zabránit. Především při použití světlého těsnění je znečištění zřetelnější viditelné než v případě černého těsnění.

- a) jeho přirozené fyzikální, chemické a jiné objektivní přírodní vlastnosti věcí, ze kterých jsou zhotoveny, ani změny na nich, ke kterým v budoucnu dochází přirozenými fyzikálními a chemickými procesy:
- interference ve formě spektrálních barev, které jsou optickým jevem překrývání dvou nebo více světelných vln při setkání v jednom bodě. Vznikají náhodně a nedají se ovlivnit.
- efekt izolačních skel - izolační sklo má uzavřený objem vzduchu, jehož stav je určen barometrickým tlakem vzduchu. Po zabudování, při změnách teploty, tlaku vzduchu vznikají krátkodobé konkávní nebo konvexní prohnutí jednotlivých tabulí a tím i optická zkreslení. Tento jev je fyzikální zákonitostí všech izolačních jednotek. Nejvíce je tento jev viditelný u skel se zvýšenou světelnou reflexí (zrcadlem).
- smáčivost povrchu vnější strany izolačního skla může být rozdílná, např. kvůli obtisku válců, prstů, etiket, vyhlazovacím prostředkům apod. Při vlhkém povrchu skla způsobeném rosením, deštěm nebo vodou při čištění, se může rozdílná smáčivost stát viditelnou.
- anizotropie u tvrzených skel vzniká u skla, které bylo ošetřeno předpinacím procesem. Rozdílnými zónami napětí vzniká dvojitý lom světelných paprsků, zviditelňují se spektrálně barevné kruhy, motivy mraků apod. Anizotropie se projevuje rušivými optickými jevy na kaleném skle, které se zvyrazňují při určitých světelných podmínkách a polarizovaném světle. Projevují se jako různé vzory a ornamenty. Tento jev je pro tepelně zpracované sklo fyzikálně podmíněný a charakteristický a nemůže být předmětem reklamace. Vzniká jako dvojlomný efekt ve skle s rozdílným napětím ve svém průřezu.
- optická deformace u tvrzených skel. V průběhu procesu tepelného tvrzení je horké sklo v kontaktu s keramickými válečky, kde dochází ke zhoršení nerovnosti povrchu k povrchové deformaci, známé jako „válečková vlna“. Válečkovou vlnu lze obecně zaznamenat v odrazu. Skla, jejichž tloušťka je větší než 8 mm mohou vykazovat znaky drobných vtisků v povrchu.
- prasklina ve skle, příčinou které je zejména tepelně indukované napětí, nerovnoměrné zahřívání nebo nerovnoměrné venkovní zastínění nebo pohyb konstrukce rámu, příp. kontakty s konstrukcí při používání (rána, náraz pohyblivé části prvku, působení tepelně indukovaného napětí, pohyb konstrukce rámu apod.). Izolační skla s duplexem nesmí být vystavena mrazům (nedokončené stavby kde dochází ke konkávnímu prohnutí) a tím prasknutí pod duplexem. Pokud by bylo pnutí, nebo prasknutí skla přítomno již před zpracováním, toto zpracování by nebylo možné, sklo by se nedalo řezat a neprošlo by lisem, kde je tlak 3,5 barů.
- izolační sklo s meziskelními mřížkami. Klepání mřížek při manipulaci s okny, dveřmi nebo drnčení při projíždění těžkých automobilů po blízké komunikaci není na závadu a vyplývá to z technologie výroby a použitých materiálů. Jakákoliv mřížka nebo DUPLEX zhoršují hodnotu koeficientu prostupu tepla a nikde se neměří ani neuvádí o kolik. Z podstaty těchto prvků vyplývá, že tvoří tepelný most uprostřed dvojskla. Nelze zabránit důsledkům vyplý-

vajícím ze změn délky meziokenních příček způsobených změnou teploty v meziskelní dutině. Viditelné řezy pilou a nepatrné odlupování barvy v oblasti řezu jsou podmíněny výrobou. Odchytky od pravouhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit při zohlednění výrobních a montážních tolerancí. Maximální odchylka rastru polí: do 1 m délky  $\pm 2$  mm nad 1 m délky  $\pm 3$  mm, maximální odchylka křížových a ostatních spojů  $\pm 1,5$  mm. Škráby, skvrny, ořepy, nečistoty jsou povoleny nerozeznatelné při běžném pohledu ze vzdálenosti 1 metru, u ohýbaných meziskelních příček povolena deformace tvaru profilu příčky + mírné zvlnění profilu, které je dáno fyzikálními vlastnostmi materiálu.

- větší kondenzace na izolačních sklech se může objevit jak uvnitř tak vně budovy. Pokud nastane uvnitř budovy, jde většinou o vysokou vlhkost v místnosti, společně s nízkou vnější teplotou. Kuchyně, koupelny a jiné prostory s vysokou vlhkostí jsou zvláště citlivé. 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.
  - tvorba kondenzátu na povrchu tabule skla na straně do místnosti se podporuje znečištěním cirkulace vzduchu, např. hlubokou špaletou, závěsy, květináči, okenními žaluziemi a rovněž nevhodným uspořádáním topných těles, nedostatečným větráním a nedostatečným vytápěním, apod.
  - všechny materiály používané pro sklářské výrobky mají barvu, která je podmíněná barvou suroviny. Barva je se zvětšující se tloušťkou výraznější. Z funkčních důvodů se používají pokovená skla. Také pokovená skla mají vlastní barvu. Tato vlastní barva může být v průhledu a/nebo pohledu shora rozdílně znatelná. Vlastní barva může na základě obsahu oxidu železitého, procesu pokovení, pokovení samého a rovněž změnami v tloušťce skla a konstrukci skla kolísat a tomuto kolísání není možno zabránit.
- b) změny na některé ze součástí, při jejich vzájemném pohybu v důsledku jejich technické konstrukce, které mají svůj původ v rozdílné tvrdosti těchto součástí.

#### c) optické vady izolačních skel:

- bodové tahy (neprůhledné tečky, bublinky a cizí tělíska). Mikrometrem s přesností na desetinu milimetru se změří největší rozměr (průměr nebo délka) těchto vad. Zaznamenaná se počet a rozměry bodových vad a jejich vztah ke čtyřem kategoriím bodových vad. Jsou přípustné, tudíž nelze uznat:

Rozměr jádra bodových vad, mm	Plocha tabule skla
A: $> 0,2$ a $\leq 0,5$	Bez omezení
B: $> 0,5$ a $\leq 1,0$	2
C: $> 1,0$ a $\leq 3,0$	1
D: $> 3,0$	0

Minimální vzdálenost mezi vadami kategorie B nesmí být menší než 500 mm. Vady, které vedou k lomu, nejsou povoleny.

- lineární/protáhlé vady (cizí tělíska, vlasové nebo hrubé škrábance). Zkoušená tabule

### VII.3 Izolační skla

Vadou ani zhoršením jakosti izolačního skla nejsou a z reklamací jsou vyloučeny:

skla je osvětlena za podmínek podobných rozptýlenému dennímu světlu. Místo pozorování je ve vzdálenosti 2 m od skla, přičemž se dodržuje směr prohlížení kolmo k povrchu skla. Tabule skla se prohlédne a zaznamená se přítomnost viditelných rušivých vad. Při prohlídce jsou lineární/protáhlé vady nepřipustné (viditelné z 2 m)

- d) jiné vady izolačních skel a jiných typů skel (stratobel, stopsol a jiné) se posoudí dle pokynů výrobců skel a příslušných norem.

#### VII.4 Ozdobné dveřní výplně

Z reklamací jsou vyloučeny vady:

- a) způsobené od topných zařízení, záříčů tepla a otevřeného ohně, rovněž působením ostrých, či tvrdých předmětů na výplň, abrazivních a agresivních čistících prostředků,
- b) způsobené z důvodu neodstranění ochranné fólie nejdříve do 1 měsíce od dodání,
- c) poškození skleněných výplní a vitráží agresivními čistícími prostředky obsahujícími alkohol, líh, rozpouštědla, chemikálie apod.,
- d) povrchové vady nerozpoznatelné pouhým okem za denního světla ze vzdálenosti 1 metru od dveřní výplně. Odlišné povrchové struktury rámečků a povrchu výplně jsou povoleny. Tento rozdíl nesmí být rozpoznatelný ze vzdálenosti větší, jak 3 m. Ornamentní montované rámečky se považují za ozdobný komponent a jejich velikost tak podléhá rozměrové toleranci  $\pm 2\%$  délky hrany.
- e) prohnutí dveřní výplně může být uznáno jako oprávněná reklamacie pouze v případě že se jedná se o dveřní výplň v oboustranně bílé barvě, nebo o plastovou dveřní výplň s povrchovou úpravou dřevní dekor – provedení „D“ a prohnutí ve středu výplně v zabudovaném stavu je větší než 10 mm, případně větší než 0,5 % délky výplně.

#### VII.5 Venkovní a vnitřní parapety

Důvod k neuznání reklamace je:

- a) uplynutí záruční lhůty v době uplatnění reklamace,
- b) zanedbání údržby zboží,
- c) dlouhodobé vystavení působení vlhkosti po pokládce parapetu např. stékání kondenzátu z důvodu nesprávného větrání
- d) mechanická poškození nebo mimořádné opotřebení způsobené uživatelem,
- e) záruka se nevztahuje na poškození pískem nebo jinými tvrdými nečistotami, vrypy ostrými předměty, nešetrným zacházením, které způsobil Odběratel, nebo uživatel,
- f) rovněž se záruka nevztahuje na poškození zboží živelnými pohromami,
- g) v případě reklamace již osazených parapetů se záruka vztahuje pouze na ty závady, které jsou viditelné za podmínky dle článku V. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat),
- h) různorodá povrchová poškození vnitřních i vnějších parapetů a vady (např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého či objektivně nedefinovatelného důvodu vzniku, bubliny) jsou přípustná

jen tehdy, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku.

#### VII.6 Interiérové žaluzie

##### a) Oprávněná reklamacie:

- nedoklápění – viz definice doklápění: Horizontální žaluzie obvykle nedovírá po celé výšce stejně a rovnoměrně (v horní části bývá dověna lépe, ve spodní bývá více pootevřená). Tato skutečnost je konstrukční vlastnost a nelze ji považovat za nedostatek žaluzie. Žaluzie je dostatečně doklopena, pokud po celé výšce nepropustí přímý světelný tok, který dopadá přímo na rovinu žaluzie. Tento požadavek se nevztahuje na prostřihy v lamelách a mezeru mezi horním nosníkem a první lamelou. Ověřuje se pomocí bodového světelného zdroje vedeného kolmo k rovině žaluzie po celé její výšce.

- prodřený provázek, žebříček při dodání

- šikmý chod mimo toleranci: do výšky žaluzie 1,5 m je tolerance šikmého chodu na koncích žaluzie  $\pm 3$  mm, nad 1,5 m je tato tolerance  $\pm 4$  mm

##### b) Záruka se nevztahuje na:

- vady zboží způsobené jiným používáním výrobku, než ke kterému je výrobek určen
- vady způsobené mechanickým poškozením ze strany uživatele
- vady, na které byl Odběratel předem upozorněn (zvláště pak závady vzniklé z důvodu překročení garantovaného rozměru nebo atypického provedení)
- odchylky v typu a množství zboží způsobené chybnou objednávkou
- šikmý chod v toleranci (viz uvedené hodnoty výše)
- odchylky v rozměrech zboží nepřesahující výrobní tolerance: šířka 0 mm, výška + 10 mm
- odlišné odstíny lamel u zakázek (objednávka zboží), které jsou vyráběny na dvě nebo více částí (nebo ve dvou či více termínech),
- odlišné odstíny jedné barvy lamel z přírodních materiálů (jedná se o přírodní materiál a tónování odstínů je vlastnost, nikoliv vada)
- žaluzie nejsou určeny k úplnému zateplení, tato skutečnost není předmětem reklamace.

#### VII.7 Síťe proti hmyzu

##### a) Oprávněné reklamacie:

- prohnutí profilu mimo toleranci oproti zadanému rozměru (nad 4 mm),
- rozměr sítě mimo toleranci oproti zadanému výrobnímu rozměru (tolerance –2 mm).

##### b) Záruka se nevztahuje na:

- vady zboží způsobené jiným používáním výrobku, než ke kterému je výrobek určen,
- vady způsobené mechanickým poškozením ze strany uživatele, domácích a jiných zvířat,
- vady způsobené živelnými pohromami,
- vady, na které byl kupující předem upozorněn (zvláště pak závady vzniklé z důvodu atypického provedení),

- vady způsobené překročením mezního rozměru jednotlivých výrobků (např. max. šířka, výška, plocha) jsou uváděny ve všech materiálech výrobců,

- odchylky v typu a množství zboží způsobené chybnou objednávkou,

- odchylky v rozměrech nepřesahující výrobní tolerance,

- vady způsobené umístěním do nevhodného prostředí,

- barevná nestálost spojovacích rohů

#### VII.8 Nebrání-li vada dodaného zboží (díla) řádnému užívání tohoto zboží (díla) a jde o vadu odstranitelnou, je Dodavatel povinen na vlastní náklady provést:

- a) opravu, případně výměnu nefunkčního kování z důvodu vady kování, chybné montáže kování nebo nesprávné montáže výrobku,

- b) výměnu vadného zasklení s prokazatelnou výrobní vadou (kaz ve skle, který překračuje podmínky dané normou ČSN 701621, znečištění v meziskelním prostoru, uvolnění meziskelní přička, rosení mezi skly).

- c) odstranění případné odchylky materiálové či montážní povahy oproti stavu v době předání díla/zboží Odběrateli, nezaviněné Odběratelem, třetí osobou či živelnou pohromou.

- d) záruka se nevztahuje na rosení izolačního skla v interiéru vlivem vysoké relativní vlhkosti (> 50%) může docházet při vyšších rozdílech vnější a vnitřní teploty k rosení izolačních skel, které není důvodem k reklamaci. Tento jev bývá zpravidla způsoben nedodržením hygienických zvyklostí (větrací režim).

- e) záruka se nevztahuje na rosení izolačních skel s vysokou tepelnou izolací z exteriéru. Na nich se může krátkodobě vytvořit rosa i z venkovní strany skla (v případech, kdy vnější vlhkost vzduchu je velmi vysoká a teplota vzduchu je vyšší než povrch tabule). Toto rosení nastává často po letní bouřce nebo za hustého sněžení při teplotě okolo 0 °C.

- f) u díla/zboží a dodávek bez montáže není Dodavatel zodpovědný za následné vady a poškození způsobené nesprávnou přepravou (pokud ji nezajišťuje sám Dodavatel), skladováním, montáží, živelnou pohromou nebo nedostatečnou pozorností věnovanou instrukcím a doporučením výrobce.

#### VII.9 Nebrání-li vada dodaného zboží (díla) řádnému užívání tohoto zboží (díla) a jde o vadu neodstranitelnou, Odběratel má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny zboží (díla, části díla).

#### VII.10 Oprava nebo výměna se uskuteční bez zbytečného prodlení v termínu, který umožňuje výrobní a organizační proces u Dodavatele.

#### VII.11 Brání-li vada zboží (díla) jeho řádnému užívání (neodstranitelná vada) má Odběratel právo na:

- a) výměnu za zboží (dílo) bez chyb,

- b) odstoupení od smlouvy.

#### VII.12 Uplatněný nárok nemůže Odběratel měnit bez písemného souhlasu Dodavatele, přičemž Dodavatel může vždy reklamaci vyřešit výměnou části díla s vadou za část díla bez vad.

**VII.13** Při jakémkoli cizím zásahu (tj. mimo pověřené pracovníky Dodavatele) do konstrukce výrobku pozbývá platnost záruka v plném rozsahu. Odběratel se tak vystavuje nebezpečí znehodnocení výrobku.

### VIII. Seřízení otvorových výplní v záruční době

**VIII.1** Dodavatel v případě smlouvy o dílo provede jedno bezplatné základní seřízení oken po montáži před předáním a převzetím díla a dvě bezplatná seřízení otvorových výplní v termínu dle přání Odběratele, nejpozději však do ukončení záruky. Jiná seřízení budou Dodavatelem prováděna v rámci placeného

servisu a fakturována Odběrateli dle platného ceníku Dodavatele a skutečně odvedené práce (času, použitého materiálu).

### IX. Závěrečná ustanovení

**IX.1** Pokud Dodavatel posoudí reklamaci Odběratele jako neoprávněnou, má Dodavatel nárok na úhradu ze strany Odběratele účelně vynaložených nákladů na posouzení reklamace a v případě provedení opravy i nákladů na opravu díla/zboží (díla, části díla).

**IX.2** Pokud Odběratel požaduje prověření jakosti zboží (díla) nezávislými institucemi, hrađí ná-

kklady spojené s odběrem vzorku, provedením zkoušek. V případě, že výsledky takto provedených nezávislých expertíz prokážou, že plnění Dodavatele nevyhovovalo příslušným technickým předpisům, normám, náklady na jejich provedení hrađí Dodavatel.

**IX.3** Nárok Odběratele na poskytnutí slevy nemůže být proveden nezaplacením kupní ceny (ceny za dílo) nebo její části ze strany Odběratele. Odběratel není oprávněn provádět ani jednostranný zápočet pohledávek a závazků.

**IX.4** Tento RŘ nabývá účinnosti dne 1. 2. 2014.



## PŘÍLOHA A REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

### – způsob posuzování vad



#### Posuzování kvality a vzhledu eloxovaných hliníkových prvků

Anodické oxidové povlaky musí být bez viditelných vad při posuzování z vzdálenosti dohodnuté mezi odběratelem a dodavatelem. Obecně se doporučuje posuzovat ze vzdálenosti nejméně 5 metrů pro venkovní architektonické použití a 3 metry pro interiérové architektonické použití.

Anodický oxidový povrch hliníku má vlastnost dvojitě odrazu světla, proto mohou být vizuální rozdíly odstínu na různě směrovaných profilech, na odlišně vyráběných prvcích (plechy x profily) a na různých výrobních šaržích.

#### Posuzování kvality nátěrů z práškových barev

Vzhled se posuzuje ze vzdálenosti 5 metrů pro venkovní použití, a 3 metry pro interiérové použití a nesmí být vidět žádné puchýře, póry a škrábance na významném povrchu. Povlak musí být bez defektů vedoucích až k podkladu.

#### Posuzování kvality nátěrů mokrymi laky

Vzhled se posuzuje ze vzdálenosti 5 metrů pro venkovní použití a 3 metry pro interiérové použití a nesmí být vidět žádné puchýře, póry a škrábance na významném povrchu. Povlak musí být bez defektů vedoucích až k podkladu.

#### Posuzování vzhledových vad plastových oken a dveří

Standardně se posuzují optické vady na profilech nebo hotových výrobcích (okna, dveře, zimní zahrady, fasády) s povrchem v základní bílé barvě, nebo s povrchem opatřeným fólií s potiskem nebo barvou, dekory dřeva, i s povrchem jinak upravených například koextruzí, nebo hliníkových barveným krytem.

Tyto postupy a principy se nevztahují na vady na zabudovaných oknech, dveřích, jež vznikly v důsledku následných prací a činností, jež vznikly nesprávným používáním a ošetřováním výrobků v průběhu záruční doby.

#### Podmínky posuzování

**Osvětlení** – je požadováno denní, difuzní, rozptýlené světlo. Hodnotitel by měl provádět pozorování při alespoň přibližně stejných podmínkách za denního světla, ne proti slunci, nebo jinému světelnému zdroji. Jevy, které jsou viditelné jen při osvětlení určité barvy, nebo jen v určitou dobu podle sklonu slunečního záření, jsou přípustné a nejedná se o závady.

**Pozorovací vzdálenost** – pro závady na vnějším povrchu se volí pozorovací vzdálenost 5 metrů od výrobku, pokud to není možné, tak obvyklá pozorovací vzdálenost (například z chodníku pro okno ve třetím patře). Zásadně se pro účely hodnocení nebudují žádné zvláštní konstrukce, nebo lešení, ale vychází se ze vzdálenosti, odkud je možné okno i dveře běžně pozorovat. Při vizuálním pozorování vlhkých povrchů nelze používat optické pomůcky jako je dalekohled nebo lupa. To není běžný způsob pozorování.

Pro závady na vnitřním povrchu se volí pozorovací vzdálenost 3 m. Pokud to pro velikost místnosti není možné, tak se okno posuzuje ze vzdálenosti běžné, nejméně však ze vzdálenosti 1,5 m od výrobku.

**Okna a dveře jsou stavební výrobky** – výplně otvorů, a nelze je proto hodnotit jako užitkové předměty, např. pomocí lupy nebo ze 30 cm.

**Pozorovací úhel** – pozorovatel prohlíží svisle umístěný výrobek přímo, kolmo na plochu výrobku. Odchylka od kolmosti pohledu maximálně  $\pm 30^\circ$ .

**Způsob pozorování** – hodnotitel pohlíží na předmět hodnocení plošně, bez upoutávání pohledu na konkrétní místa pomocí značek, nálepek apod. Před hodnocením je potřeba odstranit z povrchu stopy způsobené užíváním, otisky předmětů, případně místa shromáždění nečistot, pokud by upoutávala pozornost na určité konkrétní místo. Je nanejvýš vhodné předmět hodnocení před provedením vizuální zkoušky stejnoměrně očistit, případně omýt.

#### Hodnocení a posuzování

Hodnotitel musí mít na paměti, že předmětem optického hodnocení je stavební výrobek, nikoliv bytový doplněk.

**Hodnocení** – při hodnocení vad se zkoumá především, zda vada je z pozorovací vzdálenosti viditelná či nikoliv, a pokud je viditelná, zda působí rušivě, nebo výrazně ruší a upoutává pozornost.

**Závady nepůsobící rušivě** – jsou závady, které z pozorovací vzdálenosti nejsou viditelné, nebo jsou viditelné jen po určité krátkou dobu, např. podle sklonu slunečních paprsků a závady, které jsou snadno přehlédnutelné, neupoutávají pozornost, a jsou pro daný výrobek obvyklé (např. zalakování sváru profilů s dekory dřeva v rohu, odvodňovací otvory, kousek vyřiznutého těsnění pro účely větrání, otisk těsnění na ploše křídla, apod.).

**Závady působící rušivě** jsou takové jevy na povrchu profilů, které jsou z pozorovací vzdálenosti zřetelně viditelné, přitahují pozornost, ani při delším pozorování nesplynou s okolím a jsou stále vnímány, a v nejzávažnějším případě narušují pohodu užívání předmětu.

Předmětem vizuálního hodnocení jsou výplně otvorů konstruované z plastových profilů, jako jsou okna, dveře, okenní sestavy (fasády), a zimní zahrady. Posuzují se plochy těchto prvků ve třech skupinách náročnosti.

1. Plochy s vysokými požadavky na vzhled (viditelné po zabudování při zavřeném stavu okna) – Skupina náročnosti A;
2. Plochy s nižšími požadavky na vzhled (viditelné pouze při otevřeném okně či dveřích) – Skupina náročnosti B;
3. Plochy s nepatrnými požadavky na vzhled (po zabudování nejsou viditelné) – Skupina náročnosti C.

#### Vyhodnocení jednotlivých vlastností

Následující tabulka obsahuje vyhodnocení zjištěných pozorování a určuje, které ze zjištěných jevů se považují za vady díla či zboží.

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1. 2. 2014.



## Posouzení vad plastových profilů

Číslo	Hodnocená vlastnost – zjištění	Typ plochy	Vyhodnocení, zda je dané zjištění vadou ve smyslu Smlouvy		
			Povrch PVC	Nástřik či lak na povrchu PVC	Povrch nekaširované fólie
1	Bubliny, nerovnosti, krátery	A	Podmíněně přípustné pokud nepůsobí rušivě	Přípustné pro $\varphi < 0,5$ mm, max. 5 ks/m	
		B C	Přípustné, případně není vidět.		
2	Vměšky, nečistoty	A	Podmíněně přípustné pokud nepůsobí rušivě	Přípustné pro $\varphi < 0,5$ mm, max. 5 ks/m	
		B	Přípustné	Přípustné pro $\varphi < 0,5$ mm, max. 10 ks/m	Požadavek nestanoven
		C	Přípustné	Přípustné	Požadavek nestanoven
3	Puchýře, odprýsknutí	A	Požadavek nestanoven	Nepřípustné	
		B C	Nepřípustné		
4	Kapky	A	Nepřípustné		
		B	Požadavek nestanoven		Požadavek nestanoven
		C			
5	Rozdíly lesku, matu	A	Podmíněně přípustné pokud nepůsobí nápadně, nebo jsou dány technologií výroby *2)	Podmíněně přípustné pokud nepůsobí nápadně, nebo jsou dány technologií výroby, nebo vznikly jako důsledek následné operace (oblouky) *3) a *4)	
		B C	Přípustné		
6	Barevné odchylky v ploše	A	Podmíněně přípustné pokud nepůsobí nápadně *5)		
		B C	Přípustné	Přípustné	Přípustné
	Barevné odchylky na technologicky dotčených místech – např. sváry	A	Požadavek nestanoven	Přípustné pokud je podmíněno technologicky *6)	
		B C	Přípustné		
7	Poloproduktem podmíněně nerovnosti	A	Podmíněně přípustné pokud nepůsobí nápadně.		
		B C	Požadavek nestanoven	Přípustné	Přípustné
8	Jevy vzniklé při výrobě, nebo užíváním. Nerovnosti z ohýbání, spáry z napojení příček, otlaky od pneumatických pístů, těsnění, škrábance apod.	A	Podmíněně přípustné pokud nepůsobí výrazně nápadně z pozorovací vzdálenosti, *4)		
		B C	Přípustné		
9	Nesoulad tisků na sousedních plochách	A	Požadavek nestanoven	Požadavek nestanoven	Přípustné *7)
10	Odchylky v barevnosti a potisku dekorů z časově rozdílných dodávek	A B C	Přípustné *8)		

## Vady podmíněně vlastnostmi materiálu nebo výrobků

Číslo	Hodnocená vlastnost – zjištění	Typ plochy	Vyhodnocení, zda je dané zjištění vadou ve smyslu Smlouvy		
			Povrch PVC	Nástřik či lak na povrchu PVC	Povrch nekaširované fólie
11	Mírný průhyb profilů křídel způsobený tepelnou dilatací	A	Podmíněně přípustné *9)		
		B	Podmíněně přípustné *9)		
12	Výskyt nečistot mezi sklem a těsněním z vnější strany		Podmíněně přípustné *10)		

## Vysvětlivky a doplňky

- Podmíněně přípustné pokud nepůsobí nápadně = rozhodující pro posouzení je viditelnost efektu pozorovací vzdálenosti viz. podmínky posuzování
- Rozdíl v lesku povrchu profilů je dán nejen recepturou, ale i výrobní rychlostí a povrchem nástrojů. Plochy s větším leskem odrážejí více světla a subjektivně působí světleji. Nejedná se však o odchylku v barvě.
- Lesk profilů s lakovaným povrchem je dán obsahem matovacího činidla. Podle výšky vrstvy a velikosti plochy se může lišit, pokud rozdíl při pohledu z pozorovací vzdálenosti a rozptýleném přímo dopadajícím světle není výrazně nápadný – je přípustný.
- Kaširované povrchy s dekorem jsou povrchově lakovány bezbarvým lakem. Lesk povrchu se může měnit s hloubkou a rastrem dezénu a ten se může změnit působením tepla, např. při ohýbání profilů – rozdíl jsou přípustné. Povrch profilů s akrylátem nanášeným koextruzí se upravuje broušením za výrobní linkou. Směr broušení je vždy v podélném směru. Rozdíly v lesku, pokud nejsou výrazně viditelné při přímém pohledu z pozorovací vzdálenosti za rozptýleného světla, jsou přípustné.

- Podmíněně, přípustné, pokud nepůsobí výrazně nápadně při hodnocení podle viz. podmínky posuzování a kolmém celoplošném osvětlení.
- Barevné odchylky na místech technologicky opravených nebo zpracovávaných – např. místa po odstraněných přetocích svárů. Úprava těchto míst je technologickou nutností a jistě nelze takové místo opravit včetně potisku. Oprava k tomu určeným opravňovacím lakem je přípustná, i když opravňovací lak se svým odstínem pouze přibližuje laku použitému na dekoru, zpravidla odpovídá barevnému základu, na nějž se provádí tisk. Přípustné je, i pokud mírně prosvítá barva nosného profilu.
- Dekory dřeva se vyrábí tiskem na měkčenou PVC fólii v šířce zpravidla 120 cm. Pro účely kaširování na profily se rozřezává na pásy cca 6 cm až 10 cm, které se na povrch nalepují. Technologicky nelze vyloučit, aby se na sousední plochy (rám, křídlo) nedostaly kresby, které a na sebe nenavazují, nelze ani vybrat potisk částí dekorů s větším, či menším efektem.
- Mírné odchylky v barevném tónu, lesku a dezénu, které vznikají jako důsledek výroby v různých časových obdobích (odstup více než 12 měsíců), nebo jako důsledek změny tvaru nosného profilu jsou přípustné. I když se jedná o jednoho a téhož výrobce profilů a stejnou recepturu, je možné mírné kolísání odstínu základního profilu, či jeho lesku

- (nový nástroj apod.), nebo mírná změna struktury tisku (nový tiskací válec).
- Při posuzování vad – prohnutí křídel v důsledku tepelné dilatace (roztlačnosti) je podstatné splnění požadavků na funkčnost v uzavřeném stavu. Plastové profily v bílém i barevném provedení mají poměrně velkou tepelnou roztažnost a současně minimální tepelnou vodivost, takže v důsledku různé teploty na straně exteriéru a interiéru může nastat prodloužení, nebo smrštění profilu na příslušné straně výrobku, což se může projevit mírným prohnutím dovnitř nebo ven. Toto prohnutí, které je viditelné pouze na otevřeném výrobku je přípustné, pokud deformacemi nezpůsobuje zhoršení těsnosti okna. Zpravidla plným uzavřením (uzamčením) výrobku se uvedou do činnosti všechny uzavírací body a křídlo se vyrovná a těsní.
- Pronikání vody a nečistot do prostoru mezi sklo a přesah křídla pod vnější těsnění nelze zcela zabránit, neboť v důsledku tlaku vzduchu za větru může docházet k prohnutí skla a jeho odtlačení od těsnění a nečistoty mohou být do tohoto prostoru splachovány. Jejich výskyt je tak v podstatě dočasný a na černém těsnění nepůsobí rušivě (je málo vidět). Výskyt tohoto znečištění je přípustný, pokud není příliš nápadný svým rozsahem, a v případě, že se nevytváří např. plíseň.