GEUS
OKNA A DVEŘE

REKLAMAČNÍ ŘÁD a ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

Platné od 1.8.2026

Reklamační řád a záruční podmínky

Legenda k textu:

objednatel, kupující /v textu uváděno jako „zákazník“/

zhotovitel, prodávající /v textu uváděno jako „Geus okna a.s.“ /

1 Záruční doby

a) Geus okna a.s. poskytuje **na dílo** standardní záruku **24 měsíců**. Práva z odpovědnosti za vady je třeba uplatnit zákazníkem písemně, a to bez zbytečného odkladu nejlépe vyplněním reklamačního/servisního formuláře na internetové adrese **www.geusokna.cz**. Tato práva zaniknou, nebudou-li uplatněna do 24 měsíců standardní záruky po předání díla. Pokud je mezi Objednatelem a Zhotovitelem ve smluvním vztahu na výplně stavebních otvorů dojednána prodloužená záruka, či prodloužená doba odpovědnost za vady (tzn. delší než zákonných 24 měsíců), je každých 12 měsíců této prodloužené záruky podmíněno prokazatelným provedením úplatné garanční prohlídky. Tato placená prohlídka je provedena pouze na výzvu Objednatele, která musí být učiněna nejpozději 30 dní před začátkem každého roku prodloužené záruky. Záruka však platí maximálně do doby sjednané ve smluvním ujednání mezi Objednatelem a Zhotovitelem. Pokud nebude Zhotovitel Objednatelem vyzván k placeným garančním servisním prohlídkám, zaniknou Objednateli práva na sjednané prodloužení doby odpovědnosti za vady, či prodloužené záruky. Objednatel musí Zhotovitele vyzvat emailem uvedeným ve smlouvě, či objednávce.

b) Neposkytne-li zákazník potřebnou součinnost při předání a převzetí díla nebo při předání a převzetí objednaného zboží nebo nepřevezme-li zákazník dílo či zboží bez vážných důvodů, neodpovídá fa Geus okna a.s. za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu s příslušnou smlouvou k řádnému převzetí zákazníkovi.

2. Místo a způsob uplatňování reklamací a průběh odstraňování reklamovaných vad

a) K reklamaci lze přijmout pouze vady na zboží, které bylo nebo je v sortimentu firmy Geus okna a.s. a u něhož je prokázán původ smluvním vztahem s firmou Geus okna a.s.

b) K reklamaci nelze přijmout zboží, u něhož uplynula záruční lhůta.

c) Reklamaci je vždy nutno podat písemně prokazatelnou formou (dopis, e-mail). Kromě identifikace zboží a doložení jeho původu je třeba uvést:

a. podrobný popis reklamované závady
b. adresu a telefonické spojení na konečného zákazníka, kde je reklamované zboží umístěno
c. číslo smlouvy nebo objednávky

Každá reklamace musí být natolik určitá, aby z ní bylo možno určit charakter reklamované vady.

d) Reklamace není možná a nebude vyřízena, pokud zákazník nepředloží originální stejnopis smlouvy o dílo, popř. kupní nebo jiné smlouvy či objednávky řádně uzavřené s firmou Geus okna a.s.

e) Fa Geus okna a.s. započne s odstraňováním řádně reklamované a uznané vady nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, nebude-li se zákazníkem dohodnuta doba jiná. Delší doba je nezbytná např. pro odstranění reklamovaných poškození některých druhů profilů (rámů i křídel), kování, některého příslušenství a rovněž pro kompletní výměnu celého reklamovaného prvku. Dohoda o prodloužení lhůty k odstranění reklamované vady musí být obsažena v reklamačním protokolu, popřípadě v jiné písemnosti.

f) Ke každé reklamaci je sepisován reklamační protokol, který podepisují obě smluvní strany.

g) Fa Geus okna a.s. je oprávněna požadovat po zákaznícovi veškeré účelně vynaložené náklady spojené s vyřizováním reklamace (provozní náklady, náklady na případné znalecké posudky, poštovné, správní a soudní poplatky a podobně), jestliže bude zjištěno, že zákazníkem reklamovaná vada není vadou oprávněně reklamovatelnou.

3. Vady vyloučené z možnosti reklamace

Jako reklamace nemohou být uznány vady na zboží vzniklé:

a) Mechanickým poškozením, nesprávným seřízením a údržbou po okamžiku předání a převzetí díla nebo zboží.

b) Neodbornou montáží objednaného a dodaného zboží (montáž nebyla zajišťována firmou Geus okna a.s.).

c) Používáním v podmínkách, které mohou negativním způsobem ovlivnit vlastnosti dodaného zboží (např. vady projektu a materiálů použitých při stavbě, zvýšená vlhkost, prašnost,…).

d) Vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku předání a převzetí díla nebo zboží.

e) Neodborným provedením nekvalifikovaného zásahu ze strany zákazníka (např. seřizováním prováděným v rozporu s postupem uvedeným v dokumentu „Záruční podmínky a pokyny pro údržbu a ovládání“, který je dostupný na internetových stránkách www.geusokna.cz nebo prostřednictvím QR kódu uvedeného na předávacím protokolu, a dalšími svépomocně provedenými zásahy, zejména do konstrukčních částí dodaného výrobku).

f) Poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. záplavy, požáry, krupobití a podobně).

g) Seřízení se nepovažuje za záruční vadu. Zákazník při předání a převzetí objednaného zboží dostává dokument Záruční podmínky a pokyny pro údržbu oken a dveří, kde je návod na seřízení oken a dveří.

4. Podmínky během stavebních prací

a) Ochrana před stavebními pracemi

Dřevěná okna jsou na stavbu dodávána s konečnou povrchovou úpravou. Nejsou však obalena krycí fólií, ani polepena ochrannými páskami jako je tomu u oken plastových. Tento způsob dodávky u dřevěných oken s touto povrchovou úpravou není možný a je nutné okno chránit pouze v čase, kdy probíhají stavební či malířské práce případně i jiné práce, kdy by mohlo dojít k potřísnění vápenocementovou omítkou nebo podobným materiálem.

Okno je nutné chránit šetrnou krycí lepící páskou s UV filtrem (Jiné lepící pásky, kromě řady TESA 4438, nejsou pro ochranu oken vhodné, protože mohou naleptat tlustovrstvou lazuru, a tak trvale poškodit nátěr) a mikroténovou nebo igelitovou fólií nebo samolepícím dilatačním profilem pro rámy oken a dveří („S profil") a fólií. Dilatační profily a lepící pásky lze zakoupit u naší firmy. Ostatní fólie lze koupit v kterémkoliv papírenském obchodě.

b) Větrání při stavebních pracech

Ve stavební fázi se často okna osazují ještě před tím, než se provedou práce na omítkách a potěrech. Vysycháním stavebních materiálů vznikají velmi vysoká množství vodních par, která se musí odvádět ven několikrát denně intenzivním větráním. Větrání ventilací nebo mikroventilací v tomto případě nestačí.!!

Relativní vlhkost vzduchu nesmí překročit 60%. !!!! Jestliže se dostatečně nevětrá, nasává se vlhkost do okenního rámu nebo do okenních křídel přes nátěr, spáry ve zdi a zasklívací lišty, poškozuje lepené spáry, způsobuje přílišnou vlhkost dřeva a provlhnutí nátěru. Tím může docházet ke tvorbě bublin a k problémům s přilnavostí nátěru. Nátěr může být takto trvale poškozen a může být značně zkrácena jeho životnost.
V případě, že bude uvnitř stavby, kde jsou osazena okna, naměřena relativní vlhkost vyšší než 60%, výrobce oken nepřejímá záruku na povrchovou úpravu oken.

5. Posuzování vzhledových vad výplní stavebních otvorů

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 upraveným například koextruzí, nebo hliníkovým barevným krytem. **Posuzování se provádí podle Směrnice ČK LOP 02/2013 – Vizuální hodnocení povrchů plastových oken a dveří**. Tyto postupy a principy se nevztahují na vady na zabudovaných oknech, dveřích, jež vznikly v důsledku následných prací a činností, jakož i na vady, jež vznikly nesprávným používáním a ošetřováním výrobků v průběhu garanční doby.

Podmínky posuzování

a) 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.

b) Pozorovací vzdálenost – pro závady na vnějším povrchu se volí pozorovací vzdálenost 5 metrů od výrobku. Pokud to není možné, tak se posuzuje z 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 či dveře běžně pozorovat. Při vizuálním pozorování vnějších povrchů nelze používat optické pomůcky jako je dalekohled nebo lupa. To není běžný způsob pozorování. Pro závady na vnitřním povrchu se volí pozorovací vzdálenost 3m. Pokud to pro velikost místnosti není možné tak se okno posuzuje ze vzdálenosti běžné, nejméně však 1,5 m od výrobku.

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

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

e) 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, nikoli bytový doplněk.

Hodnocení – při hodnocení vad se zkoumá především, zda je vada 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 určitou krátkou dobu např. dle 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 vyříznutého 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 delší pozorováním nesplynou s okolím a jsou stále vnímány a v nejzávažnějším případě narušují pohodu užívání předmětu.

Předmětem vizuálního hodnocení jsou výplně otvorů (fasády) a zimní zahrady. Posuzují se plochy těchto prvků ve třech skupinách náročnosti.

SCHÉMA ROZMÍSTĚNÍ POHLEDOVÝCH PLOCH PLASTOVÝCH OKEN

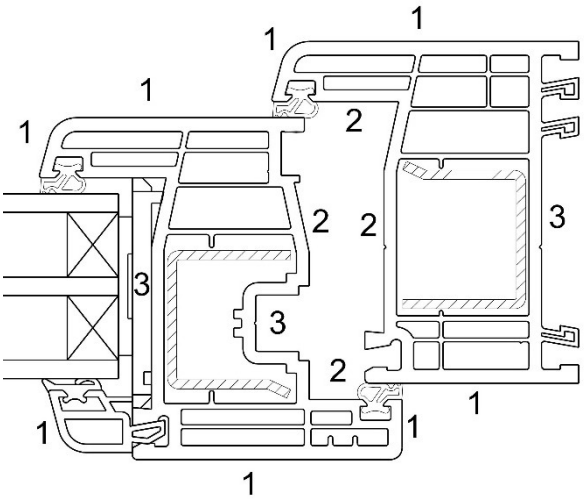
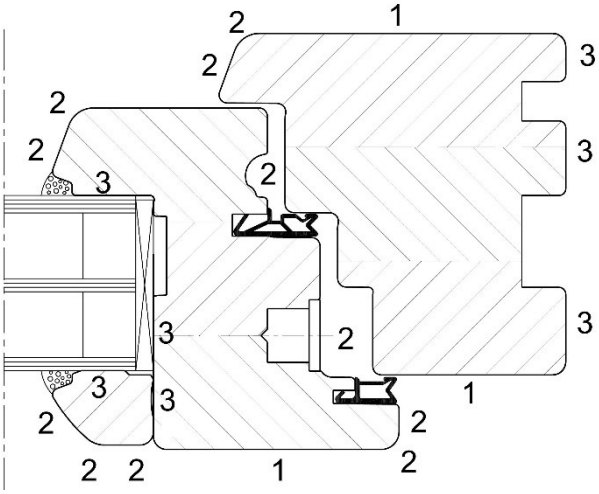


SCHÉMA ROZMÍSTĚNÍ POHLEDOVÝCH PLOCH DŘEVĚNÝCH OKEN



1. ***Plochy s vysokými požadavky na vzhled (viditelné po zabudování při zavřeném stavu okna)***
2. ***Plochy s nižšími požadavky na vzhled (viditelné pouze při otevřeném okně či dveřích)***

3. Plochy s nepatrnými požadavky na vzhled (po zabudování nejsou viditelné)

Vady plastových profilů

Hodnocený efekt - vada		**Typ plochy**	**Povrch PVC**	**Nástřik nebo lak na povrchu PVC**	**Povrch nakašírované fólie, nebo koextruze**
3.1	Bubliny lunkry, lokální nerovnosti, krátery	①	Podmíněně přípustné pokud nepůsobí rušivě	Přípustné pro $\Phi < 0{,}5$ mm, max. 5 ks/m	
		② ③	Přípustné, případně není vidět		
3.2	Vměstky, nečistoty	①	Podmíněně přípustné pokud nepůsobí rušivě	Přípustné pro $\Phi < 0{,}5$ mm, max. 5 ks/m	
		②	Přípustné	Přípustné pro $\Phi < 0{,}5$ mm, max. 10 ks/m	Požadavek nestanoven
		③	Přípustné	Přípustné	Požadavek nestanoven
3.3	Puchýře, odprýsknutí	①	Požadavek nestanoven	Nepřípustné	
		② ③	Nepřípustné		
3.4	Kapky	①	Nepřípustné		
		②	Požadavek nestanoven	Požadavek nestanoven	Požadavek nestanoven
		③			

3.5	Pomerančová kůra	①	Požadavek nestanoven- nevyskytuje se	Přípustné pouze pokud je dáno z technických důvodů, nebo smlouvou pro vrstvu laku>50 Jen pokud není vidět z pozorovací vzdálenosti. *2)	
		②③	Požadavek nestanoven		
3.6	Rozdíly lesku, matu	①	Podmíněně přístupné pokud nepůsobí nápadně, nebo jsou dány technologií výroby *3)	Podmíněně přípustné pokud nepůsobí nápadně, nebo jsou dány technologií výroby, nebo vznikly jako důsledek následné operace (oblouky) *4) a *5)	
		②③	Přípustné		
3.7	Barevné odchylky v ploše	①	Podmíněně přístupné pokud nepůsobí nápadně *6)		
		②③	Přípustné	Přípustné	Přípustné
	Barevné odchylky technologicky dotčených místech – např. sváry	①	Požadavek nestanoven	Přípustné pokud je podmíněno technologicky *7)	
		②③	Přípustné		

3.8	Poloproduktem podmíněné nerovnosti	①	Podmíněně přípustné pokud nepůsobí nápadně.		
		② ③	Požadavek nestanoven	Přípustné	Přípustné
3.9	Jevy vzniklé při výrobě, nebo užíváním. Nerovnosti z ohýbání, spáry z napojení příček, otlaky od pneumatických pístů, těsnění, škrábance apod.	①	Podmíněně přípustné pokud nepůsobí výrazně nápadně z pozorovací vzdálenosti. *5)		
	dtto	② ③	Přípustné		
3.10	Nesoulad tisků na sousedních plochách	①	Požadavek nestanoven	Požadavek nestanoven	Přípustné *8)
3.11	Odchylky v barevnosti a potisku dekorů z časově rozdílný dodávek	① ② ③	Přípustné *9)		
Vady podmíněné vlastnostmi materiálu nebo výrobků					
3.12	Mírný průhyb profilů křídel způsobený tepelnou dilatací	①	Podmíněně přípustné *10)		

		②	Podmíněně přípustné *10)

Vysvětlivky a doplňky:

1) Podmíněně přípustné pokud nepůsobí nápadně = rozhodující pro posouzení je viditelnost efektu z pozorovací vzdálenosti za podmínek podle bodu 4.

2) „Pomerančová kůra“ – hrubý z pozorovací vzdálenosti až viditelný vzhled je přípustný pouze pokud bylo podmíněno technologicky jako důsledek silnějších nátěrů – nástřiků (např. technologicky nutné 2 nebo více nátěrů). Jemná struktura je přípustná pokud není viditelná z pozorovací vzdálenosti.

3) 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.

4) 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 rozdíl lesku

5) Kašírované 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 ohřívání profilů – rozdíly jsou přípustné. Povrch profilů s akrylátem nanášeným koextruzí se upravuje broušením. 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.

6) Podmíněně přípustné, pokud nepůsobí výrazně nápadně při hodnocení dle bodu 4 a kolmém celoplošném osvětlení.

7) Barevné odchylky na místech technologicky opravovaných nebo zpracovávaných – např. místa po odstraněných přetocích svarů. Úprava těchto míst je technologickou nutností a nelze takovéto místo opravit včetně potisku. Oprava k tomu určeným opravným lakem je přípustná i když opravný lak se svým odstínem pouze přibližuje odstínu použitému na dekoru. Odstín opravného laku zpravidla odpovídá barevnému odstínu filie na níž se provádí tisk dekoru. Přípustné, i pokud mírně prosvítá barva nosného profilu.

8) Dekory dřeva se vyrábí tiskem na měkčenou PVC fólii v šířce zpravidla 120 cm. Pro účely kašírování na profily se tato folie rozřezává na pásy cca 6 – 10 cm, které se na povrch nalepují. Technologicky nelze vyloučit, aby se na sousední plochy (rám, křídlo) nedostaly kresby, které na sebe nenavazují, nelze ani vybírat potisk částí dekorů s větším, či menším efektem.

9) Mírné odchylky v barevném tónu, lesku a dekoru, 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 stejného výrobce profilů a stejnou recepturu, je možné mírné kolísání odstínu základního profilu, či jeho lesku (nový nástroj ap.), nebo mírná změna struktury tisku (nový tiskací válec).

10) Při posuzování vad – prohnutí křídel v důsledku tepelné dilatace (roztažnosti) 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 deformace nezpůsobuje zhoršení těsnosti okna. Zpravidla plným uzavřením (uzamčením) výrobku se uvedou do činnosti všechny uzavírací body a křídlo se vyrovná a těsní.

11) 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).

Vady dřevěných profilů

	Vlastnosti	Požadavek
11	vlny po hoblování	Vlny po hoblování se nedovolují
22	stopy po broušení	Na plochách 1 se nedovolují stopy po broušení napříč ke směru vláken. Stopy po broušení v podélném a šikmém směru, které se nápadně nerýsují, se dovolují na všech plochách.
33	podélné trhliny	Podélné trhliny nesmí být po povrchové úpravě viditelné. Pouze u polodrážek rámů oken a okenních křídel a vnější hrany rámů oken se trhliny dovolují do šířky max. 0,5 mm, délky 100 mm a max. 12,5 % tloušťky vlysu. Tyto trhliny se nezaplňují.
44	příčné trhliny	Příčné trhliny se nedovolují.
55	zatrhnutá místa	Jsou povolena zatrhnutá místa na hranách v polodrážkách 3 mm do délky 30 mm, nedovolují se skvrny od lepidla na plochách.
66	dřevěná vlákna	Dřevěná vlákna musí být nátěrem zcela zakryta.
77	zbytky lepidla	Zbytky lepidla u lepených spár, např. u spojů rámů, se dovolují do maximální šířky 3 mm, nedovolují se skvrny od lepidla na plochách.
88	upevňovací prostředky pro zasklívací lišty	Upevňovací prostředky nesmí rezivět. Nemusí být zahloubené. Pokud jsou použity upevňovací prostředky pro upevnění zasklívacích lišt a jsou zahloubené, musí být vzniklé otvory zaplněny vhodným materiálem, přičemž nelze zabránit tomu, aby se tato místa nerýsovala. Zahloubení proto musí být dostatečně hluboká (>1 mm). Pokud je z technických důvodů nutné zasklívací lištu přišroubovat, nebo pokud to je žádoucí, smějí být šroubované spoje viditelné.
99	spáry	Spáry mezi zasklívací lištou a polodrážkou pro sklo nesmí být širší než 0,5 mm. Šroubované spoje, pokud jsou z technických důvodů nutné, jsou dovolené jako viditelné. Šrouby však nesmí rezivět.
110	poškození dřevokazným hmyzem	Poškození hmyzem není dovolené, s výjimkou ojedinělých vyplněných chodbiček do průměru 2 mm od hmyzu napadajícího čerstvé dřevo/dřevokazů. Vysvětlivka: U některých dřevin se nelze vyhnout ojediněle se vyskytujícím vyhlodaným otvorům od hmyzu, který může žít jen v čerstvém dřevě, o průměru menším než 2 mm. Protože zpravidla nemají technický, ale pouze estetický význam, lze ojediněle se vyskytující otvory způsobené hmyzem tolerovat.
111	čelní plochy	Opracovaná plocha. Zatrhnutá místa na opracovaných čelních plochách se musí zaplnit vhodným materiálem. Na plochách označených 2 nemusí být dřevo z čela broušené. Sem se zařazují i zaoblení hran a spoje rámů.
112	šroubové spoje	Pokud jsou šroubové spoje nutné z technického hlediska, např. klapačky, smí být viditelné. Šrouby na vnější straně nesmí rezivět.

113	skladba nátěru	Nedovoluje se nápadně zateklá nátěrová hmota („záclony“ apod.). Rozdílné tloušťky vrstev musí být v rozsahu obvyklých tolerancí. Na plochách 1 nesmí být znatelné jako ohraničená místa.
114	otlaky	Dovolují se otlaky o ploše ≤ 2 cm² nebo s hloubkou ≥ 1,5 mm na místech, která nejsou po zavření okna viditelná.
115	póry	Póry musí být úplně a dostatečně kryté nátěrem. Podle druhu dřeviny se ale smí různě silně rýsovat.
116	letokruhy	Vlivem rozdílného chování dřeva jsou reliéfně se rýsující letokruhy dovoleny.
117	spojení na klínové ozuby, suky	Mohou být rovněž znatelné jako reliéf. Suky musí být celoplošně zalepené, také jejich hrany.
118	výtok pryskyřice	Nezávisle na povrchové úpravě se při použití dřevin bohatých na pryskyřici, např. u borovice, výtoku pryskyřice nelze vyhnout. Nepatrné vytékání pryskyřice je přirozené a v zásadě není závadou.
119	rozdíly v barvě a stupni lesku	Nejsou dovolené velmi nápadné rozdíly ve zbarvení dřeva, které nelze vyrovnat posledním dokončovacím nátěrem. Rozdílný lesk se nedovoluje na plochách 1 , na plochách 2 však ano, pokud nepůsobí rozdíl při zavřených oknech rušivě. Vliv stínování, které je dáno dřevem jako materiálem, se musí při posuzování barevných rozdílů ve dřevě vyloučit.
220	drsnost	Na plochách 2 viditelných při zavřených oknech a na plochách 1 nesmí drsnost povrchu znesnadňovat čištění. Jako subjektivní měřítko pro porovnání lze použít brusný papír o zrnitosti nejméně 280. Maximálně 10 % povrchu plochy smí mít zrnitost 220.
		U polodrážek 2 musí být zajištěna funkčnost a životnost. Jako subjektivní měřítko pro porovnání lze použít brusný papír o zrnitosti nejméně 220. Maximálně 10 % plochy smí mít zrnitost 180.

Vizuální posouzení plochy s konečnou povrchovou úpravou			**Požadavky podle posuzované plochy**		
Vliv na povrch		**Projevy vlivu**	**3**	**2**	**1**
Oblast opracování	0	povrch opracovaný pilou	dovoluje se	nedovoluje se	nedovoluje se
	1	vlny po hoblování	dovoluje se	dovoluje se omezeně	dovoluje se omezeně
	2	stopy po broušení	dovoluje se	dovoluje se	dovoluje se omezeně
	3	podélné trhliny	dovoluje se omezeně	dovoluje se omezeně	nedovoluje se
	4	příčné trhliny	nedovoluje se	nedovoluje se	nedovoluje se
	5	zatrhnutá místa	dovoluje se	dovoluje se omezeně	nedovoluje se
	6	dřevěná vlákna	dovoluje se	nedovoluje se	nedovoluje se
	7	zbytky lepidla	dovoluje se	dovoluje se omezeně	nedovoluje se
	8	zahloubené hřebíky		dovoluje se	dovoluje se

	9	nezahloubené hřebíky		dovoluje se	dovoluje se omezeně
	10	poškození hmyzem / dřevokaz	dovoluje se	dovoluje se	dovoluje se
	11	čelní plochy	dovoluje se	dovoluje se	dovoluje se omezeně
	13	skladba nátěru	dovoluje se	dovoluje se omezeně	nedovoluje se
poškození	3	podélné trhliny	dovoluje se	nedovoluje se	nedovoluje se
	4	příčné trhliny	nedovoluje se	nedovoluje se	nedovoluje se
	5	zatrhnutá místa	dovoluje se	dovoluje se omezeně	nedovoluje se
	14	otlaky	dovoluje se	dovoluje se omezeně	nedovoluje se
Struktura povrchu dřeva	15	póry charakterizující danou dřevinu	dovoluje se	dovoluje se	dovoluje se
	16	letokruhy	dovoluje se	dovoluje se	dovoluje se
	17	spojení na klínové ozuby, suky	dovoluje se	dovoluje se	dovoluje se omezeně
	18	výtok pryskyřice	dovoluje se	dovoluje se	dovoluje se
	19	rozdíly v barvě a stupni	dovoluje se	dovoluje se omezeně	nedovoluje se
	20	drsnost	dovoluje se	dovoluje se omezeně	nedovoluje se

6. Hodnocení kvality skla

Rozměrové a optické vady tabulí skla float a vrstveného skla

Rozměrové a optické vady tabulí stavebního skla se posuzují podle norem ČSN EN 572-2 [4] a ČSN EN ISO 12543-6 [6].

Konečné rozměry řezané tabule nesmí být větší než obdélník o jmenovitých rozměrech zvětšených o toleranci, nebo menší než obdélník o jmenovitých rozměrech zmenšených o toleranci. Tyto obdélníky musí být soustředné a vymezují také toleranci pravoúhlosti. Tolerance pro všechny jmenovité rozměry je 5 mm.

Optické vady se posuzují proti matnému pozadí při osvětlení difuzním denním, nebo odpovídajícím světlem. Sklo se posuzuje ze vzdálenosti 3 m v kolmém směru. Vady, které při prohlídce ruší, musí být označeny. Bodové vady menší než 0,5 mm se neberou v úvahu, vady větší než 3 mm jsou nepřípustné, ostatní bodové vady se posuzují podle tabulky

„**Přípustné bodové vady“**. Lineární vady kratší než 30 mm jsou dovoleny. Lineární vady delší než 30 mm jsou u tabulí menších než 5 m² nepřípustné. Trhlinky zabíhající od hrany do skla jsou nepřípustné.

Přípustné bodové vady

velikosti vad v mm		0,5 < d ≤ 1,0	1,0 < d ≤ 3,0			
velikost tabule A v m²		pro všechny velikosti	A ≤ 1	1 < A ≤ 2	2 < A ≤ 8	A > 8
počet přípustných vad	1 a 2 tabule	bez omezení, avšak bez nahromadění vad	1	2	1/ m²	1,2/ m²
	3 tabule		2	3	1,5/ m²	1,8/ m²
	4 tabule		3	4	2/ m²	2,4/ m²
	≥ 5 tabulí		4	5	2,5/ m²	3/ m²

Rovinné a optické vady tabulí tepelně upraveného skla float

Tepelně upravené sklo se posuzuje podle ČSN EN 12150 [9], ČSN EN 14179 [10] a ČSN EN 1863 [8]. Z důvodu samotné podstaty procesu tepelné úpravy není možné získat výrobek tak rovinný jako chlazené sklo. Rozdíl závisí na jmenovité tloušťce, rozměrech, a poměru mezi rozměry. Z tohoto důvodu může dojít k deformaci známé jako celkové prohnutí. Existují dva typy prohnutí:

- celkové nebo všeobecné prohnutí
- místní prohnutí

Maximální hodnoty prohnutí tepelně upraveného skla float

proces tepelné úpravy	**norma**	**maximální hodnoty**	
		celkové prohnutí	**místní prohnutí**
		mm/mm	**mm/300 mm**
tepelné tvrzení	ČSN EN 12150-1	0,003	0,3
tepelné tvrzení s HST	ČSN EN 14179-1	0,003	0,5
tepelné zpevnění	ČSN EN 1863-1	0,003	0,3

Protože je během procesu tepelného zpevnění horké sklo v kontaktu s válečky, dochází zhoršením rovnosti 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. Při procesu tepelné úpravy se tvoří plochy s rozdílným napětím v průřezu skla. Tyto plochy napětí vytvářejí dvojlomový efekt ve skle, který je viditelný v polarizovaném světle. Pokud je tepelně zpevněné sodnovápenatokřemičité sklo prohlíženo v polarizovaném světle, jeví se plochy napětí jako zbarvené zóny, známé někdy jako „leopardí skvrny“. Polarizované světlo se vyskytuje i v normálním denním světle. Množství polarizovaného světla závisí na počasí a na pozici slunce. Dvojlomový efekt je více znatelný při pohledu pod ostrým úhlem, nebo při pohledu přes polarizační brýle.

Optická a vizuální jakost izolačních skel

Izolační dvojsklo (ČSN EN 1279-1 [11]) je plněné vzduchem nebo plynem o specifickém tlaku, který odpovídá průměrnému atmosferickému tlaku v místě použití. Kolísání teploty v meziskelní dutině naplněné vzduchem nebo plynem a kolísání barometrického tlaku atmosféry způsobuje smrštění nebo rozpínání vzduchu nebo plynu v dutině a následně dochází k průhybům tabulí projevujícím se zkreslením odraženého obrazu. Tento jev je tzv. efekt izolačního skla, nemá vliv na tepelně technické parametry skla a nemůže být předmětem reklamace. Tyto průhyby, kterým nejde předcházet, vykazují v průběhu času kolísání. Velikost tohoto jevu závisí na tuhosti a velikosti tabulí skla a na šířce meziskelní dutiny. Zvláště u reflexních skel menší tloušťky může deformace odraženého obrazu působit velmi rušivě. Pokud povrchy tabule skla vykazují téměř dokonalou rovnoběžnost a kvalita povrchů je vysoká, objevuje se u izolačního skla interferenční

zbarvení. Jde o pásy proměnlivé barvy jako výsledek rozkladu světelného spektra. Pokud je zdrojem světla slunce, mění se barvy od červené po modrou. Tento jev není vadou, jde o jev vyplývající z konstrukce izolačního skla.

Obecně se optická kvalita izolačních skel posuzuje podle materiálu „Směrnice pro posuzování vizuální kvality skla ve stavebnictví“, který byl vytvořen v Německu ve spolupráci tamních oborových sdružení zpracovatelů skla; tato směrnice je v současnosti obecně akceptována odbornou veřejností v rámci celé EU.

Vady skel s povlakem

U pokovených skel (ČSN EN 1096-1 [7]) je přípustná jemná odchylka odstínu skla, která se může projevit i u skel pocházejících u jedné výrobní šarže. Vady povlaku a jejich hodnocení je popsáno v uvedené normě.

Zvýšené nároky na kvalitu skel

Požadavky na vyšší standard dodávaných skel nad rámec uvedených norem musí být specifikovány před uzavřením smlouvy mezi zákazníkem a Geus okna a.s. písemnou formou s jasně definovanými požadovanými parametry. Nadstandardní požadavky nad rámec technických norem, které nebyly předem dojednány, nemohou být akceptovány, a nemohou být předmětem reklamace

Za závadu izolačního dvojskla se nepovažuje:

a) Kondenzace vzdušné vlhkosti na vnějších plochách (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 50 % 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.

b) Prasklina ve skle.

Zatížením skla za použití síly – typicky úderem, nárazem pohyblivých částí prvku, pohyby konstrukce rámu či kontakty s konstrukcí popřípadě i jiným způsobem, může vést k lomu skla. Lom (prasklina) skla vzniklá tímto druhem zatížení není záruční vadou.

c) Optické vady

Hodnotí se ze vzdálenosti 2 m při takovém úhlu pohledu, který je dán u předpokládaného pohledu používání prvku.

d) Dovolený počet vad na 1m^2 je uveden v tabulce (výtah z normy ČSN 70 1621 Izolační skla).

BUBLINY A BODOVÁ POŠKOZENÍ	uzavřené průhledné	do 0,6 mm bez omezení, nikoliv však ve shlucích do 2 mm – 4 ks do 3 mm – 2 ks do 5 mm – 2 ks
	uzavřené a neprůhledné	nedovolují se
KAMÍNKY		nedovolují se
ŠKRÁBANCE	vlasové	do 20 mm bez omezení, nikoliv však ve shlucích do 50 mm – 7 ks do 100 mm – 5 ks
	hrubé	nedovolují se

7. Posuzování kvality doplňků a příslušenství a montážních prací

Parapety

Posouzení oprávněnosti reklamační vady vychází z následujících zásad:

a) Estetické (optické) vady jsou posuzovány při denním světle ze vzdálenosti 3m/5m pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního prostoru. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné, nejsou reklamovatelné (všeobecně jsou povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 1 mm přípustné, neboť jsou zpravidla prostým okem nerozpoznatelné).

b) Povrchová poškození vnitřních i vnějších parapetů (např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu) jsou přípustná jen tehdy, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom prvku.

c) Dovolený přesah venkovního parapetu přes líc vnější fasády nebo zdiva je 2-7 cm.

Následující jevy nejsou považovány za vady:

Žaluzie

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) mechanické poškození jednotlivých dílů tvořících žaluzii,

d) světelná netěsnost po stranách žaluzie mezi lamelami a zasklívací lištou, pokud nepřesahuje max.přípustnou toleranci 7,5 mm (měřena nejmenší vzdálenost lamela - zasklívací lišta),

e) šikmý chod v horizontální rovině. Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou ±5 mm.

Sítě

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,

e) rozměr sítě v případě, že v místě osazení do rámu okna není mezi rámem sítě a rámem okna mezera větší než 5mm.

Venkovní rolety

a) délka vodících lišt standardně končí na spodním okraji rámu okna a vodící lišty nedosahují na venkovní parapet, pokud si zákazník jiné provedení smluvně neobjednal.

Montážní práce

a) vady projevující se až v rámci jiných činností spojených s dokončováním stavby, její modernizací nebo rekonstrukcí (dodatečně zjištěné nevhodné osazení prvků v návaznosti na následně zákazníkem zajišťované zateplení, úpravy a opravy venkovních i vnitřních omítek a jakékoli jiné úpravy exteriéru nebo interiéru stavby, apod.)

b) odstranění podkladových profilů, vyrovnávacích podložek a kotvících prvků;

c) odchylky při osazení menší než dovolené. Maximální dovolená odchylka 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 odchylka 3 mm/bm v každém směru;

d) vlasové praskliny vzniklé ve štuku zednického začištění a praskliny v napojení rámu okna na ostění, pokud nebyla při montáži okna použita začišťovací APU lišta;

e) další zásahy nerealizované pracovníky firmy Geus okna a.s. a v konečném důsledku způsobilé ovlivnit kvalitu stavebních a montážních prací;

8.Závěrečná ustanovení

a) Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v tomto reklamačním řádu se přihlíží k výrobním standardům v oblasti otvorových výplní a všeobecnému stavu techniky. Dílo je ze strany zhotovitele plněno v kvalitě dle Standardů kvality zhotovitele platných v době uzavření smlouvy a platných ČSN. V případě rozporu bude kvalita plnění posuzována dle Standardů kvality zhotovitele. Dílem se pro účely tohoto odstavce rozumí zejména zboží a práce dodávané zhotovitelem. V případě použití komponent dodaných samostatnými dodavateli (například izolační sklo, nebo kování apod.), kde nejsou parametry těchto komponent určeny ČSN, posuzují se dle technických a dodacích standardů dodavatelské firmy.

b) Tento reklamační řád ve znění účinném k 1.8.2026 byl řádně schválen vedením firmy Geus okna a.s.