

## NÁVOD NA POUŽITÍ A ÚDRŽBU - ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

ÚVOD	str. 1
MONTÁŽNÍ PODMÍNKY OKEN A DVEŘÍ NA STAVBĚ	str. 1
OCHRANA OSAZENÝCH OKEN A DVEŘÍ V PRŮBĚHU STAVEBNÍCH PRACÍ	str. 1
ČIŠTĚNÍ OKEN A DVEŘÍ PO UKONČENÍ STAVEBNÍCH PRACÍ	str. 2
PRAVIDELNÉ A DOSTATEČNÉ VĚTRÁNÍ OBJEKTU	str. 2
PÉČE O POVRCHOVOU	str. 2
ÚDRŽBA KOVÁNÍ A TĚSNĚNÍ	str. 3
SEŘÍZENÍ KOVÁNÍ OKEN A DVEŘÍ	str. 3
OVLÁDÁNÍ A BEZPEČNÁ OBSLUHA	str. 3
ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE	str. 3
VADY VYLOUČENÉ Z MOŽNOSTI REKLAMACE	str. 4
POSUZOVÁNÍ KVALITY SKLA	str. 6
ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	str. 6
DQDATEK	str. 6

### ÚVOD

Vážený zákazníku,

děkujeme Vám za důvěru projevenou zakoupením našich produktů, které jsme pro Vás vyrobili s maximální péčí a se zkušenostmi získanými za více jak 30 let praxe naší rodinné firmy. Při výrobě využíváme nejmodernější dostupné technologie a ve spojení s odzkoušenými postupy dosahujeme té nejvyšší možné kvality a výsledného estetického provedení.

### MONTÁŽNÍ PODMÍNKY OKEN A DVEŘÍ NA STAVBĚ

Stavební a montážní práce mohou být prováděny pouze v takových klimatických podmínkách, kdy teplota vzduchu nepoklesne během 24 hodin pod minimální teplotu + 5° C pro okna a vnější dveře, + 18° C pro interiérové dveře, a za předpokladu, že je zajištěno dostatečné odvětrání vlhkosti z vnitřních prostor stavby, kde hodnota před montáží nesmí přesáhnout 50% relativní vlhkosti uvnitř vnitřních místností. V případě, že toto není zajištěno, zhotovitel má právo nenastoupit, případně zastavit montážní práce do doby, kdy budou tyto podmínky pro montáž na stavbě splněny.

Veškeré prvky jsou montované dle normy ČSN 74 6077 (Požadavky na zabudování).



## OCHRANA OSAZENÝCH OKEN A DVEŘÍ V PRŮBĚHU STAVEBNÍCH PRACÍ

Po zabudování oken (dveří) je potřeba postarat se o dobré odvětrání, především ve fázi vysoké stavební vlhkosti a následně pokračovat s pravidelným odvětráváním až do obydlení. Je to důležité především kvůli zabránění poškození nátěru a nabobtnání dřeva s možným následným poškozením funkce kování. Jasným úkazem nedostatečného větrání je rosení skel, stékání kapek vody po rámech i sklech. Chraňte okna (dveře) zvláště během stavebních omítkových prací, abyste vyloučili poškození a skvrny na rámech, skle a kování. Okna nesmí přijít do přímého styku s vápnem v jakékoliv podobě, louhy, ropnými produkty, organickými ředidly, kyselinami, mědi a měděnkou. K zakrytí povrchu oken (dveří) musí být používány výhradně ochranné lepicí pásky, které jsou stále vůči UV záření a které se současně snášejí s vodou ředitelnými akrylátovými laky. Ochranné lepicí pásky je třeba z oken odstranit co nejdříve po zednickém začištění, nejpozději však do 14 dnů od nalepení. Nejvhodnější ochranou, kterou doporučujeme, je použití APU lišt. Jednak dosáhnete lepšího efektu při zednickém začištění a zároveň dokonaleji ochráníte samotné okno (dveře).

## ČIŠTĚNÍ OKEN A DVEŘÍ PO UKONČENÍ STAVEBNÍCH PRACÍ

Po ukončení stavebních prací je nutné okna čistit velmi opatrně, nikdy ne na sucho, ale za vydatného smáčení vodou s malou dávkou mycího prostředku, např. ředěným neutrálním mýdlem nebo ředěnými víceúčelovými čisticími prostředky. Používejte pro čištění oken prostředky, které nejsou škodlivé životnímu prostředí. V žádném případě nesmí být použity agresivní látky, jako rozpouštědlové čističe, práškové ani tekuté abrazivní čističe a alkalické víceúčelové čističe. Nikdy na okna a dveře nepoužívejte abrazivní materiály (pisky apod.). Nepoužívejte ani technické prostředky jako rozpouštědla (benzín, aceton), zásadité výrobky (např. na bázi čpavku), kyselé výrobky (na bázi kyseliny sírové apod.), ředidla a jiné agresivní látky, které by mohly způsobit neopravitelné poškození povrchu. Nepoužívejte ani takové pomůcky, které mohou okna poškrábat, například brusný papír a drátěnky.

## PRAVIDELNÉ A DOSTATEČNÉ VĚTRÁNÍ OBJEKTU

Původní starší okna nemusela dostatečně těsnit, a tak docházelo k přirozenému větrání a úniku vnitřní vlhkosti a tepla. Nová okna s křídly opatřenými těsněním prostor dokonale utěsní a je tak nutné větrat výrazně více. Pro správnou funkci a dlouhou životnost oken je potřebné pravidelně odvětrávat místnosti, zvláště tam, kde dochází k velké tvorbě vodních par (kuchyně, koupelny, prádelny a sušárny). Jasným úkazem nedostatečného větrání je rosení skel! Vzhledem k vysoké těsnosti oken se doporučuje minimálně 2 x denně intenzivní větrání a vhodně využívat mikroventilaci. Pozor – mikroventilace sama o sobě nedostačuje k odstranění větší vlhkosti, která se v prostorech při běžném denním provozu vytváří. V závislosti na využití místností nemusí dostačovat ani větrání v pozici vyklopení okna (ventilační poloha), proto je nejúčinnějším větráním otevření oken dokořán. Pravidelným větráním se vyhnete i rosení skel a zavlhání zdiva v okolí zabudovaného okna s následnou možností vegetace plísní. Zabráňte také poškození povrchové úpravy oken (laku/lazury). Počáteční vlhkost materiálu eurohranolu (rámy a křídla oken/dveří) je max. 12 %. Za příčinu vad způsobených trvale vysokou vlhkostí se považuje hodnota vlhkosti dřeva vyšší než 18 % a na případná poškození vzniklá díky této nadměrné vlhkosti nelze uplatnit reklamaci.



## PÉČE O POVRCHOVOU ÚPRAVU

Konzervace dřeva ve výrobě může dřevu poskytnout pouze časově omezenou ochranu. Pro dlouhodobé zachování optimální povrchové úpravy ráků a křidel dřevěných oken a dveří musí uživatel nutně provádět pravidelnou údržbu. Ta se provádí minimálně jednou ročně pomocí speciálních přípravků, které lze zakoupit u dodavatele. Jedná se o udržovací sadu výrobce Adler. Tato udržovací sada zbaví povrch ulpělých nečistot a mastnoty a vytvoří na lakovaném povrchu jemnou voděodolnou vrstvu. Nikdy na čištění ráků a křidel dřevěných oken a dveří nepoužívejte agresivní materiály (písky, jemné čisticí písky, rozpouštědla, kyseliny, alkalické čističe, atp.), aby nedošlo k neopravitelnému poškození lazury.

## ÚDRŽBA KOVÁNÍ A TĚSNĚNÍ

Vaše okna a dveře jsou osazeny kvalitním otvíravým/otvíravě-sklopným kováním. Obsluha je jednoduchá a bezproblémová, přesto výrobce kování doporučuje 1x ročně namazat několika kapkami oleje závěsy a uzávěry. Mazací místa kování ošetřete tak, aby olej nestékal po vnějších plochách kování a neznečišťoval povrch výrobku. Přebytečné mazivo setřete suchým hadrem. K mazání nepoužívejte kyselé a pryskyřici obsahující tuky, používejte jen takové čisticí a ošetrovací prostředky, které nenaruší ochranu proti korozi. U částí kování, které mají bezpečnostní charakter, je nutné provést vizuální kontrolu jejich opotřebení. Překontrolujte stav těsnění na křídlech oken. Překontrolujte průchodnost odtokových kanálků a rámu okna, případně je vyčistěte.

## SEŘÍZENÍ KOVÁNÍ OKEN A DVEŘÍ

Seřízení oken je prováděno vždy po montáži. Přesto může vlivem dilatačních změn stavby, nebo dlouhodobým používáním nastat nutnost opětovného seřízení kování. Pokud při zavírání okna vnímáte citelné zadrhnutí, nebo křídlo k rámu patřičně nedoléhá, nastala právě taková situace. Přítlak křídla k rámu seřizujte na horním a dolním závěsu otáčením šroubu pomocí imbusového klíče vel. 4 mm a po obvodu křídla pootočením excentricky uchycených rolniček. Výškové a stranové posunutí křídla vůči rámu lze provést pomocí seřizovacích šroubů v horním a dolním závěsu pomocí imbusového klíče vel. 4 mm. Horní závěs je nutné seřizovat v otevřené poloze, dolní závěs potom v zavřené poloze. Seřízení se opět provádí pomocí imbusového klíče vel. 4 mm. Výrobky, jejichž uzavírací systém nějakým způsobem přesahuje uvedený popis (schéma), doporučujeme servisovat výhradně proškolenou osobou.

## OVLÁDÁNÍ A BEZPEČNÁ OBSLUHA

Aby byla zachována dlouhá funkčnost Vašich oken (dveří) a zároveň zajištěna jejich provozní bezpečnost, je nutné dodržovat následující pokyny:  
Polohu kliky udržujte v příslušných polohách, s klikou manipulujte pouze přiměřenou silou, aby nedošlo k poškození ovládacího mechanismu. Pozor na nekontrolovatelné zabouchnutí větrem, případné zatěžování okenních a dveřních křidel a vkládání předmětů do drážek mezi pevný a otvíravý díl.

## ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE



Podmínkou přijetí reklamace a její vyřízení, v případě uznání její oprávněnosti, je plné uhrazení závazků zákazníka vůči společnosti MASKOP99, spol. s r.o.

Reklamací je nutno podat písemně prokazatelnou formou (doporučeným dopisem, emailem, do online formuláře dodavatele) s uvedením čísla zakázky a podrobným popisem reklamované vady, přesnou adresu a telefonním kontaktem na koncového zákazníka, kde je reklamované zboží umístěno. Při podání reklamace je rovněž na vyžádání nutné doložit kopii Smlouvy o dílo, uzavřené se společností MASKOP99, spol. s r.o., případně kopii Předávacího protokolu.

Adresa pro uplatnění reklamace:

MASKOP 99, spol. s r.o.

Na Zelené 3301

272 01 Kladno

+420 312 662 050

okna@maskop99.cz

[www.maskop99.cz](http://www.maskop99.cz)

Záruční doba na otvorové prvky dodávané společností MASKOP99, spol. s r.o. je 60 měsíců. Záruční doba na příslušenství, které není standardně dodáváno s okenními a dveřními prvky (žaluzie, rolety, sítě proti hmyzu, krytky kování, parapety, kliky) je 24 měsíců.

Záruka na okenice a okna bez povrchové úpravy je 24 měsíců.

Záruční doba na stavební a montážní práce tvořící součást dodávky je 24 měsíců.

Po dobu záruční lhůty má zákazník na základě vlastního požadavku nárok na 1 servisní prohlídku zdarma.

Délka záruční doby může být upravena speciálním ujednáním ve smlouvě mezi zákazníkem a společností MASKOP99, spol. s r.o.

Pokud řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností MASKOP99, spol. s r.o. upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odchylně od tohoto reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva. V ostatních otázkách příslušnou smlouvou neřešených platí tento reklamační řád.

Záruční doba začíná platit prvním dnem následujícím po dni předání a převzetí díla nebo zboží, není-li ve smlouvě uvedeno jinak.

Doba vyřízení reklamace je 30 dnů a může být prodloužena o dobu nezbytně nutnou pro výrobu nových částí, dodání nových dílů subdodavatelem či v případě, kdy technologické podmínky nutně k provedení opravy nedovolí její provedení do 30 dnů od nahlášení (klimatické podmínky apod.).

V případě, že zákazníkem reklamovaná vada není uznána jako vada oprávněná, je společnost MASKOP99, spol. s r.o. oprávněna požadovat veškeré vynaložené náklady spojené s vyřizováním reklamace (cestovné, poštovné, soudní a správní poplatky, provozní náklady, náklady na příp. znalecké posudky atd.).

Estetické (vzhledové) vady se hodnotí při pohledu ze vzdálenosti 2 m za rozptýleného denního světla. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné, nejsou reklamovatelné. Reklamovatelné jsou vady, jež brání řádnému užívání zboží či díla a znehodnocují jeho fyzický stav.

Zákazník bere na vědomí, že jemu předložený vzorník barev slouží k výběru odstínu lazury, avšak skutečný výsledný odstín lazury na dodaných výplních otvorů nemusí zcela přesně souhlasit s vybranou variantou.



## VADY VYLOUČENÉ Z MOŽNOSTI REKLAMACE

Mechanické poškozením vzniklé neodborným seřizením, nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla či zboží, používání výrobků v podmínkách, které mohou nastolit fyzikální či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku, například vady projektu a materiálů používaných na stavbě, v závislosti na specifických místních podmínkách, např. zvýšená prašnost, emise, vlhkost způsobující orosení skel či rámu z interiéru.

Dále se jedná o nevhodné užívání výrobků (např. polepení skel fólií, stavění nábytku do těsné blízkosti oken atd.).

Poškození vzniklé v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (požáry, kroupy, záplavy, zemětřesení, vichřice, spady popílků, pylu, kyselých dešťů apod.).

Vlivem nevhodných mikroklimatických podmínek objektu, např. rosení skel, rámu či zdiva z interiéru (jedná se o běžný fyzikální jev, který vzniká zpravidla nedodržením ventilačního režimu stavby, je zcela v rukou uživatele) a s tím související různá poškození.

Barevný nesoulad "stejných" barev aplikovaných na různé materiály či různými technologiemi (profily, výplně, krytky kování atd.).

Barevnou rozdílnost nového a dříve dodaného prvku. Lazura je vystavena ultrafialovému záření, které působí přes povrchovou úpravu až na lignin, který je součástí dřeva a vlivem UV zářením tmavne, čímž vzniká odstínový rozdíl. To znamená, že pokud bude u jedné zakázky použit stejný odstín lazury dle objednávky, a tato zakázka bude vyráběna a montována na etapy, tzn. v jiných časových intervalech, mohou jednotlivé prvky vykazovat odstínovou odlišnost a tato není brána jako závada a nevztahuje se na ni tudíž reklamáce.

Povrchová úprava u tropické dřeviny meranti může obsahovat na povrchu drobné bublinky či kráterky, které vznikají při nástřiku či v průběhu dozrávání, nemají vliv na kvalitu a životnost a jejich výskyt není důvodem k reklamaci.

Pokud se v průběhu záruční doby projeví smolníky, lze to považovat za vadu opravitelnou a výrobce si vyhrazuje právo tyto vady opravit.

Viditelnost bezchybného délkového nastavení dřeva stejně tak barevné rozdíly délkově napojovaného materiálu a drobné estetické odchylky na nepohledových plochách a drobné vysprávký pohledových ploch za pomoci lodiček a tmelů, drobné záštipy v profilu okna, případně zarostlé suky do průměru 7 mm v četnosti 1 suk na 1 běžný metr profilu.

Za vadu nelze považovat ani dočasné prohnutí dveřního křídla v rozsahu 4-5 mm v délce 2 m vlivem klimatických podmínek, pokud dveře plní svoji funkci a nedojde k výraznému otevření spáry mezi dveřním křídlem a rámem v takovém rozsahu, že celoobvodové těsnění na většině styčných ploch nedoléhá.

Prvky, které nějakým způsobem přesahují technické normy a byly vyráběny na výslovné přání zákazníka. Tento nestandard musí být vždy uveden v zakázce.



Veškeré anomálie skla, které se vyrýsují při jeho orosení (jedná se o technologické stopy na struktuře skla, které nebrání průhledu).

Pokud byla objednateli poskytnuta na výrobky sleva z důvodu vady, která nebrání řádnému užívání výrobku, nelze tuto vadu reklamovat.

## POSUZOVÁNÍ KVALITY SKLA

Sklo se posuzuje v suchém stavu ze vzdálenosti 2 m. Vnější 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. Orosení tabulí je podporováno omezenou cirkulací vzduchu, záclonami atd. U izolačního skla s obzvláště vysokou tepelnou izolací se může kondenzace krátkodobě tvořit na venkovní straně skla, což je způsobeno noční ztrátou tepla vnějšího povrchu, společně s vysokou vlhkostí vnější atmosféry.

Číré sklo má velmi slabě zelený vzhled, zvláště na hranách. Stává se zřetelnějším, má-li sklo větší tloušťku.

Smáčivost povrchu vnější strany 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.

Nelze zabránit důsledkům vyplývajícím ze změn délky meziokenních příček, způsobených změnou teploty v meziskelní dutině. Odchytky od pravoúhlosti v rozdělených polích je nutno hodnotit při zohlednění výrobních a montážních tolerancí. Při nepříznivých vlivech okolí a v závislosti na velikosti skla, použitém druhu a délkách meziskelních příček se mohou občas u příček vyskytnout klapavé zvuky – rezonance. K omezení klepání se používají protivibrační silikonové čočky, které se nalepují na křížení mřížek. Při použití silikonových čoček může dojít k jejich stlačení a posunutí po oblém povrchu mřížky až k jejich spadnutí. Vlivem UV záření může dojít k jejich nažloutnutí. Použitím silikonových čoček není v žádném případě narušena užitná hodnota izolačního skla. Jev klapajících meziskelních příček nelze ani za použití silikonových čoček eliminovat a tento jev nelze uznat jako reklamovatelnou vadu.

Ze skel je také nutné odstranit cedulky a samolepky, a to nejlépe ihned po předání výrobků dodavatelem, nejpozději však do dvou měsíců po zabudování okenních výplní do stavby.

## ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v tomto reklamačním řádu se přihlíží k výrobním standardům v oblasti otvorových výplní a ke všeobecnému stavu techniky a materiálů.

Tento reklamační řád ve znění účinném k 1. 11. 2019 byl řádně schválen vedením společnosti MASKOP 99, spol. s r.o.

## DODATEK

Součástí tohoto dokumentu je PŘÍRUČKA PRO ÚDRŽBU OKEN A DVEŘÍ od firmy ADLER.