

# REKLAMATIONSVERFAHREN

**Grundsätze und Richtlinien für die Verwendung der Produkte von Zdeněk Bísek, Třebanice 32, 383 01 Prachatice, IČO:04271289, DIČ:CZ9005271682, FA Chemnitz-Süd/09097 Chemnitz, IdNr.: 21418506234**

Der Kunde ist verpflichtet, die Anweisungen für den ordnungsgemäßen Betrieb und die Wartung der Produkte zu befolgen, die zur Aufrechterhaltung der Garantie und der nützlichen Eigenschaften sowie der Bedingungen eines Reklamationsverfahrens erforderlich sind. Diese Anweisungen finden Sie auf unserer Website [www.zbbau.eu](http://www.zbbau.eu) oder sind an der Adresse des Verkaufsbüros zur Verfügung (U Maxů 283, 384 11 Netolice). Der Kunde ist verpflichtet, alle Sicherheitsanweisungen zu befolgen, die gesamten Anweisungen für Betrieb und Wartung im Detail zu studieren, bevor er das Produkt handhabt und verwendet. Mängel, die durch unsachgemäße Verwendung oder fehlende Wartung verursacht wurden, können nicht geltend gemacht werden.

## **Reklamationsverfahren**

### **1. Ort und Art des Anspruchs**

Voraussetzung für die Annahme der Reklamation und deren Beilegung im Falle der Anerkennung ihrer Rechtmäßigkeit ist die vollständige Zahlung der Verpflichtungen des Kunden gegenüber fa Zdeněk Bísek. Diese Bestimmung gilt nicht für Käufer oder Kunden, die Verbraucher sind. Wir empfehlen, eine Beschwerde telefonisch unter +420 721 276 904 oder schriftlich in überprüfbarer Form (per Einschreiben, E-Mail) unter Angabe der Auftragsnummer, Positionsnummer, detaillierte Beschreibung der Mängel, genaue Adresse und Telefonkontakt des Endkunden einzureichen, in dem sich die geltend gemachten Waren befinden.

### **Adresse für die Einreichung einer Reklamation:**

Zdeněk Bísek  
Reklamationsabteilung  
Třebanice 32  
CZ-383 01 Prachatice  
E-Mail: zdenekbisek@seznam.cz

Garantiezeit für Fenster- und Türelemente mit Montage von Zdeněk Bísek sind 48 Monate. Ohne Montage 24 Monate.

Die Garantiezeit für Zubehör, das nicht standardmäßig mit Fenster- und Türelementen geliefert wird (Jalousien, Rollläden, Insektenschutzgitter, Hardware-Abdeckungen, Fensterbänke, Griffe), beträgt 24 Monate.

Die Garantiezeit für Holzkassetten für Eingangstüren, Fensterläden und Fenster ohne Oberflächenbehandlung beträgt 24 Monate.

Die Gewährleistungsfrist für Funktionsstörungen, die durch Einstellen der Beschläge behoben werden können, beträgt 12 Monate. Nach dieser Zeit werden diese Mängel im Rahmen der routinemäßigen Benutzerwartung gemäß den Anweisungen für die Wartung und Einstellung von Fenstern und Türen

oder den Anweisungen für die Verwendung und Wartung der Beschattungsstechnologie - Markisen, Jalousien, Rollläden usw. - behoben.

Die Garantiezeit für die elektronischen Komponenten der Arbeit beträgt 24 Monate.

Die Dauer der Gewährleistungsfrist kann durch eine besondere Vereinbarung im Vertrag zwischen dem Kunden und Zdeněk Bísek angepasst werden. Wenn ein ordnungsgemäß abgeschlossener Vertrag zwischen dem Kunden und Zdeněk Bísek regelt einige Probleme von Reklamationen und Gewährleistungsfristen, die von diesen Reklamationsregeln abweichen, hat der jeweilige Vertrag immer Vorrang. In anderen Angelegenheiten, die nicht durch den jeweiligen Vertrag geregelt sind, gilt dieses Reklamationsverfahren.

Die Garantiezeit beginnt am ersten Tag nach dem Tag der Lieferung und Abnahme der Arbeit oder Ware oder der Tag, an dem der Käufer oder der Kunde verpflichtet war, die Arbeit oder Ware zu übernehmen.

Die Frist für die Bearbeitung von Reklamationen von 30 Tagen kann um die Zeit verlängert werden, die für die Herstellung neuer Teile, die Lieferung neuer Teile durch einen Subunternehmer unbedingt erforderlich ist, oder wenn die für die Durchführung der Reparatur erforderlichen technologischen Bedingungen eine Durchführung nicht innerhalb von 30 Tagen zulassen Tage der Berichterstattung (klimatische Bedingungen usw.). Diese Bestimmung gilt nicht für den Käufer oder Kunden, der Verbraucher ist, wenn die Frist für die Beilegung einer Reklamation wegen eines bestimmten Mangels durch Vereinbarung der Parteien im Reklamationsverfahren verlängert werden kann.

Für den Fall, dass der vom Kunden geltend gemachte Mangel nicht als berechtigter Mangel anerkannt wird, wird Zdeněk Bísek berechtigt, alle im Zusammenhang mit der Bearbeitung der Reklamation anfallenden Kosten (Reise-, Porto-, Gerichts- und Verwaltungsgebühren, Betriebskosten, Kosten für Gutachten usw.) geltend zu machen. Diese Bestimmung gilt nicht in Bezug auf den Käufer oder Kunden, der Verbraucher ist.

## 2. Definitionen von Begriffen

Sichtbereich - wird im Gesichtsfeld des Fensters von innen und außen durch den verglasten und geschlossenen Zustand des Fensters und den normalen Verwendungswinkel des Produkts charakterisiert.

Nicht sichtbarer Bereich - sind Profilteile des Fensters, die bei geschlossenem und verglastem Fenster nicht sichtbar sind. Die unsichtbare Zone umfasst auch eine Seitenfläche des Rahmens, die zur Montage dieses Elements in der Wand vorgesehen ist (normalerweise werden auf dieser Oberfläche Schaumnuten gefräst), sowie eine innere und äußere Febsterbankfrässung. Gilt auch für Balkontüren, Festverglasungen und anderes Zubehör.

## 3. Mängel, die von der Möglichkeit einer Reklamation ausgeschlossen sind

Mängel verursacht durch:

- mechanische Beschädigung, unprofessionelle Einstellung, fehlerhafte Wartung nach dem Zeitpunkt der Übergabe und Abnahme der Arbeit oder Ware, siehe. Bedienungs-und Wartungsanleitung
- Rissbildung des Glases durch Thermoschock, wenn das Fenster von innen oder außen teilweise oder vollständig beschattet war
- unsachgemäße Verwendung des Produkts (z. B. Kleben von Glas mit Folien, Platzieren von Möbeln in unmittelbarer Nähe von Fenstern usw.)
- unprofessionelle Montage nach dem Zeitpunkt der Übergabe und Abnahme der Arbeit oder Ware (unprofessionelle Montage bedeutet in erster Linie den Fall, dass die Montage von einer anderen Person

als der von Zdeněk Bísek autorisierten Firma durchgeführt wurde und ferner, wenn die Montage nicht gemäß durchgeführt wurde die Montageverordnung des Fensterhaltens als)

- Verwendung unter Bedingungen, die aufgrund der Eigenschaften des gesamten Gebäudes zu einem physikalischen oder chemischen Ungleichgewicht führen können, wie z. B. Projektmängel und im Gebäude verwendete Materialien, abhängig von bestimmten örtlichen Bedingungen, z. B. erhöhtem Staub, Emissionen, Luftfeuchtigkeit. - Verursacht Tau auf Glas oder Rahmen aus dem Innenraum
- Schäden aufgrund von Ereignissen höherer Gewalt (Brände, Hagel, Überschwemmungen, Erdbeben, Stürme, Flugasche, Pollen, saurer Regen usw.)
- aufgrund ungeeigneter mikroklimatischer Bedingungen des Gebäudes, wie z. B. Tau von Glas, Rahmen oder Mauerwerk aus dem Innenraum (dies ist ein häufiges physikalisches Phänomen, das normalerweise auf die Nichteinhaltung des Lüftungsregimes des Gebäudes zurückzuführen ist), liegt vollständig in den Händen des Benutzers) nachfolgende Vegetation von Pilzen usw.
- Farbfehlanpassung derselben Farben, angewendet auf verschiedene Materialien oder verschiedene Technologien (Profile, Füllungen, Befestigungskappen usw.)
- mechanische Beschädigungen, Unebenheiten und Farbfehlanpassungen in nicht sichtbaren Bereichen des Produkts
- unterschiedliche visuelle Gestaltung neu gelieferter Ersatzteile in einem nicht sichtbaren Bereich, die durch Änderungen der technologischen Verfahren des Auftragnehmers oder seiner Subunternehmer verursacht werden, jedoch die thermischen und isolierenden Eigenschaften der Fenster nicht beeinträchtigen
- auf Elementen, die in irgendeiner Weise die technischen Standards überschreiten und auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden hergestellt wurden. Dieser Nichtstandard muss immer in der Bestellung angegeben werden.

Offensichtliche Mängel, d.h. Mängel, die bei einer Routineinspektion zum Zeitpunkt der Übergabe der Arbeit festgestellt werden konnten, können nicht als geltend gemacht werden.

Ästhetische (visuelle) Defekte werden aus einer Entfernung von 3 m oder mehr, immer in senkrechter Funktionsrichtung bei normalem Gebrauch, bei diffusem Tageslicht bewertet. Sofern unten nicht anders angegeben.

Mängel, die bei der Beurteilung unter diesen Bedingungen nicht offensichtlich sind, können nicht beanstandet werden.

Mängel, die den ordnungsgemäßen Gebrauch der Ware oder Arbeit verhindern und deren körperliche Verfassung beeinträchtigen, sind zu beanstanden.

#### **4. Profile:**

Es ist nicht möglich, mechanische Schäden geltend zu machen, die nach der Übergabe der Arbeit oder der Ware entstanden sind.

Eine Verschlechterung des PVC- und AL-Profiles durch spätes Entfernen der Schutzfolie kann nicht als geltend gemachter Defekt angesehen werden (die Folie muss innerhalb von 3 Monaten nach Lieferung entfernt werden).

Ein möglicher Defekt des Profils zwischen der Kante der Dichtung / des Silikons und der Kante des Distanzprofils des Glasrahmens kann nicht als beanspruchbarer Defekt für PVC- und ALU-Profile angesehen werden.

Die sogenannten Extrusionslinien können nicht als beklagbarer Defekt bei Aluminiumprodukten mit einer Elox-Oberflächenbehandlung angesehen werden. Darüber hinaus können Farbfehler an den Kunststoffisolatoren des Flügels und der Rahmen nicht als geltend gemachter Fehler für Aluminiumprodukte angesehen werden.

Bei Verwendung der Elox-Oberflächenbehandlung bei Aluminiumprofilen können Farbabweichungen auftreten. Dies kann durch technologische Einschränkungen seiner Anwendung verursacht werden - während der anodischen Oxidation werden die entsprechenden Aluminiumelemente in den Elektrolyten eingetaucht, dann wird durch die Einwirkung eines Stroms, der fest mit dem Metall verbunden ist, eine Oxidschicht gebildet. Die resultierende Farbe hängt von mehreren Faktoren ab: chemische Zusammensetzung der Aluminiumversorgung, Unterschiede in der Oberfläche der Profile, Konzentration der Badkomponenten, anodische Schichtdicke, Badtemperatur, Badzeit usw. Die Farbabweichung von anodisierten Farben kann nicht als akzeptiert werden ein Grund zur Beschwerde.

Die Verschiebung der Lagerflächen (Schneidflächen) der aneinander angrenzenden Profile in allen Ebenen bis zu einer Höhe von 1 mm kann nicht als beklagbarer Defekt bei Aluminiumprodukten angesehen werden.

Toleranzen bis zu 1 mm gelten auch für die Breiten von Produktionsfugen in jedem Winkel.

Die Drehung der Querträger um die Längsachse aufgrund des Gewichts des Glases bis zu 1,5 mm von der Ebene kann nicht als beklagbarer Defekt von Aluminiumprodukten angesehen werden.

Der unterschiedliche Abstand des Flügels vom Rahmen an den horizontalen und vertikalen Teilen, der sich aus funktionalen Gründen durch die notwendige Abgrenzung des Flügels gegenüber dem Rahmen ergibt, kann nicht als beanstandbarer Mangel erkannt werden.

Defekte durch Luftfeuchtigkeit von mehr als 50% bzw. höhere Luftfeuchtigkeit in Holz als 18%. Infolge der Verletzung dieser Bedingung kondensiert Wasser auf dem Glas, den Armaturen und Profilen, das Holz quillt auf und Blasen können auf der Farbe auftreten. Die Firma Window Holding a.s. haftet nicht für Schäden, die im Zusammenhang mit dauerhaft hoher Luftfeuchtigkeit oder dem direkten Kontakt des Produkts (Holz) mit dem Boden entstehen, deren Erscheinungsformen insbesondere folgende sein können: Bläuen oder Zerkleinern von Holz, Angriff durch Fäulnis, Beschädigung der Oberfläche.

Zulässige Reparaturen von Holzprofilen zur Oberflächenbehandlung mit Verglasungs- und Abdecklacken sind: Reparatur mit dem Boot, Kitt.

Holz ist ein inhomogenes Material, Farb- und Strukturunterschiede auf der Holzoberfläche sind natürliche Eigenschaften des Holzes und können daher kein Grund für Beschwerden sowie natürliche Holzfehler wie Teere usw. sein. Gewährleistungsfrist Der Hersteller behält sich das Recht vor, diese Mängel zu beheben.

Natürliche Oberflächenunregelmäßigkeiten durch Jahresringe (Wechsel von hartem Feder- und weichem Sommerholz) und zulässige Knoten sind als zulässige Holzfehler zulässig.

Der Kunde erkennt an, dass das ihm vorgelegte Farbfeld zur Auswahl des Farbtöns verwendet wird, der tatsächlich resultierende Farbton des Flecks auf den mitgelieferten Lochfüllungen jedoch möglicherweise nicht genau mit der ausgewählten Variante übereinstimmt.

Der Farbunterschied eines neuen und zuvor gelieferten Elements kann nicht als Reklamation akzeptiert werden. Der Fleck ist ultravioletter Strahlung ausgesetzt, die durch die Oberflächenbehandlung auf Lignin einwirkt, das Teil des Holzes ist und unter dem Einfluss von UV-Strahlung dunkler wird.

Die Sichtbarkeit einer fehlerfreien Längsverbindung von Holz kann nicht als beanstandbarer Mangel angesehen werden. Bei Holzverbindungen ist eine leichte Unebenheit der Fuge gegenüber den Oberflächen der einzelnen Lamellenteile zulässig. Die Unebenheit darf nicht fühlbar sein, kann jedoch bei Betrachtung von den Seiten an der Fuge zu einer leichten Welligkeit der Oberfläche führen.

Bei festem Material ist eine Verbindung nur mit einer Profillänge über 2000 mm zulässig, während bis

zu einer Länge von 2450 mm nur eine Verbindung bestehen kann. Die Mindestlänge eines Stückes beträgt 250 mm für das verbundene Material. Die Verbindung selbst ist nicht in der Länge des Teils enthalten.

Die Oberflächenbehandlung von tropischem Meranti-Holz kann kleine Blasen oder Krater auf der Oberfläche enthalten, die sich beim Sprühen oder während der Reifung der Oberflächenbehandlung bilden. Sie haben keinen Einfluss auf die Qualität und Haltbarkeit der Oberflächenbehandlung und ihr Auftreten ist kein Grund zur Beanstandung.

Bei tropischen Holzpflanzen sind Öffnungen nach Schädlingsbefall bis zu einem Durchmesser von 2 mm zulässig, diese Öffnung muss immer vom Auftragnehmer verschlossen werden.

Im Meranti-Material hat der Eingangsrohstoff in Form von geklebten Prismen verschiedene Farben. Bis zu 36 Rottönen Meranti sind erlaubt. Bei hellen Farbtönen der Oberfläche kann keine Farbanpassung gewährleistet werden.

Bei der Beurteilung von Defekten ist das Biegen von Profilen aufgrund von Wärmeausdehnung (Expansion) wichtig, um die Anforderungen an die Funktionalität im geschlossenen Zustand zu erfüllen. Sowohl weiße als auch farbige Profile weisen eine relativ hohe Wärmeausdehnung und gleichzeitig eine minimale Wärmeleitfähigkeit auf, so dass es aufgrund unterschiedlicher Temperaturen auf der Außen- und Innenseite zu einer Dehnung oder Schrumpfung des Profils auf der Seite des Produkts kommen kann zu einer leichten Biegung nach innen oder außen führen. Diese Durchbiegung, die nur am offenen Produkt sichtbar ist, ist zulässig, sofern die Verformung keine Verschlechterung der Dichtheit oder Funktion verursacht. In der Regel werden durch vollständiges Schließen (Verriegeln) des Produkts alle Schließpunkte betätigt und das Element eingeebnet und abgedichtet.

Bei Holzprofilen von Rahmen und Flügeln ist die Formabweichung einzelner Prismen im Bereich von 1 mm pro 1 Meter sowohl bei Ebenheit als auch bei Drehung zulässig.

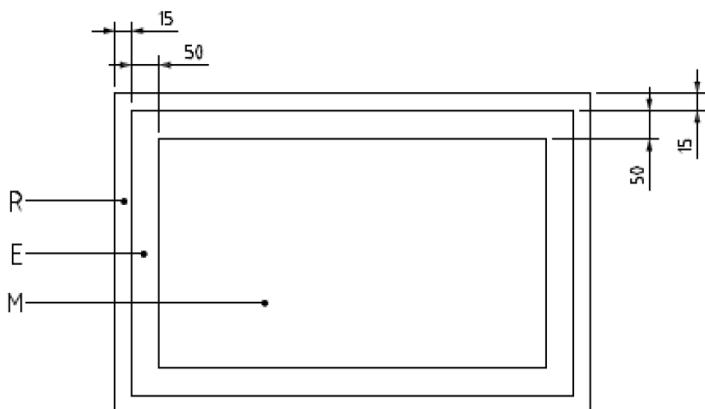
Eine solche Durchbiegung kann nicht als beanstandeter Mangel angesehen werden.

## 5. Glas:

Es ist nicht möglich, mechanische Schäden geltend zu machen, die nach der Übergabe der Arbeit oder der Ware entstanden sind.

Glas ist in seiner Oberfläche kein homogenes Material. Im Falle von Tau werden alle Glas anomalien umrissen. Dies sind technologische Spuren auf der Struktur des Glases, die die Sicht nicht behindern und diese Mängel können nicht geltend gemacht werden.

Das Glas wird im trockenen Zustand senkrecht zum Glas mit Streulicht aus einer Entfernung von 3 m beurteilt. Der zulässige Fehlerbereich ist wie folgt:



R - Rillenzone: Breite 18 mm vom Rand des Glases entfernt, bedeckt von einem Rahmen  
 E - Randzone: vom Rand des sichtbaren Bereichs mit einer Breite von 50 mm  
 M - Hauptzone: sehr strenge Bewertung  
 Die Anzahl der zulässigen Mängel erhöht sich mit Dreifachverglasung um 25%. Die Anzahl der zulässigen Defekte erhöht sich für jedes Verbundglas (VSG) um 25%.

Zone	Zulässige Mängel für die angegebene Zone
R	außen liegend flach Beschädigung der Glaskanten in Form einer Muschel, die die Festigkeit des Glases nicht beeinträchtigen und die Breite der Randfugen nicht überschreiten - keine Einschränkungen
	innen flach liegende Beschädigung der Glaskanten in Form einer Muschel ohne lose Scherben, die mit Dichtmittel gefüllt sind - ohne Einschränkungen
	Punkt, Oberflächenreste, Flecken und lineare Defekte - ohne Einschränkungen
	<b>Distanzrahmen:</b>
	Unterbrechung des Distanzrahmens am Verbindungspunkt bis zu 2 mm, Glasumfang bis zu 5 m max. 2x Verbindung, Glasumfang über 5 m max. 5-fache Verbindung an jedem Rahmen.
	Geradheitstoleranz: max. 4 mm Länge bis 3,5 m, max. 6 mm Länge über 3,5 m. Versatz des Distanzrahmens relativ zueinander: max. bis zu 3 mm in jeder Länge bis zu 2,5 m, max. 6 mm in der Länge der Glaskante über 2,5 m.
	<b>Dichtungssystem</b>
	Extrudiertes Butyl über die Höhe des Distanzrahmens bis zu einer maximalen Höhe von 2 mm in jeder Länge, bei uneingeschränkter Verwendung von Zierglas.
E	<b>Punktdefekte, Verschlüsse, im Glas eingebettete Verunreinigungen, Blasen (ohne Verformungshof):</b>
	Glasfläche bis zu 1 m <sup>2</sup> : Weniger als 3 Defektstücke mit einem Durchmesser von <b>weniger als 1 mm</b> in jedem Bereich mit einem Durchmesser von 20 cm
	Glasfläche bis zu 1 m <sup>2</sup> : max. 4 Defektstücke - <b>größer als 1 mm und kleiner als 3 mm im Durchmesser</b>
	Glasfläche über 1 m <sup>2</sup> : max. 1 Defektstück auf 1 m Umfang - <b>größer als 1 mm und kleiner als 3 mm Durchmesser</b>
	Unbegrenzte Glasfläche: Punktdefekt - <b>größer als 3 mm</b> Durchmesser - unzulässig
	<b>Schmutz, Flecken</b>
	Unbegrenzte Glasfläche: Anzahl der Punkte mit einem Durchmesser von <b>weniger als 1 mm</b> - keine Begrenzung
	Glasfläche bis zu 1 m <sup>2</sup> : max. 4 Stück Defekte <b>größer als 1 mm und kleiner als 3 mm</b> Durchmesser
	Glasfläche über 1 m <sup>2</sup> : max. 1 Defektstück auf 1 m Umfang - <b>größer als 1 mm und kleiner als 3 mm Durchmesser</b>
	Glasfläche unbegrenzt: max. 1 Stück Defekt <b>größer als 3 mm</b> Durchmesser
	Glasfläche unbegrenzt: max. 1 Stück Fleck <b>größer als 17 mm</b> Durchmesser - unzulässig
	<b>Lineare Defekte</b>
	Einzelne Längen von groben Kratzern bis zu 30 mm, die Gesamtsumme von Längen bis zu 90 mm

	Haarkratzer sind uneingeschränkt erlaubt, solange sie keinen Klumpen bilden
	<b>Punktdefekte, Verschlüsse, im Glas eingebettete Verunreinigungen, Blasen (ohne Verformungshof):</b>
	Glasfläche bis zu 1 m <sup>2</sup> : Weniger als 3 Defektstücke mit einem Durchmesser von <b>weniger als 1 mm</b> in jedem Bereich mit einem Durchmesser von 20 cm
	Glasfläche bis zu 1 m <sup>2</sup> : max. 2 Defektstücke - <b>größer als 1 mm und kleiner als 2 mm</b> im Durchmesser
	Glasfläche über 1 m <sup>2</sup> und weniger als 2 m <sup>2</sup> : max. 3 Fehlerstücke - <b>größer als 1 mm und kleiner als 2 mm</b> im Durchmesser
	Glasfläche über 2 m <sup>2</sup> und weniger als 3 m <sup>2</sup> : max. 5 Fehlerstücke - <b>größer als 1 mm und kleiner als 2 mm</b> im Durchmesser Plattenfläche bis zu 1 m <sup>2</sup> : max. 1 Stück kleiner als 2 mm im Durchmesser
	Glasfläche über 3 m <sup>2</sup> max. (5 + 2 / jede weitere m <sup>2</sup> ) Fehlerstücke - <b>größer als 1 mm und kleiner als 2 mm</b> im Durchmesser Plattenfläche über 1 m <sup>2</sup> : max. 2 Stück kleiner als 2 mm im Durchmesser
M	Plattenfläche unbegrenzt: Punktfehler - <b>größer als 2 mm Durchmesser</b> - unzulässig Plattenfläche über 2 m <sup>2</sup> : max. 3 Stück mit einem Durchmesser von <b>weniger als 2 mm</b>
	<b>Schmutz, Flecken Kratzer:</b>
	Unbegrenzte Glasfläche: Maximal 3 Defektstücke mit einem Durchmesser von <b>weniger als 1 mm</b> in jedem Bereich mit einem Durchmesser von 20 cm
	Unbegrenzte Glasfläche: Maximal 2 Fehlerstücke mit einem Durchmesser von <b>mehr als 1 mm</b> und einem Durchmesser von <b>weniger als 3 mm</b> in jedem Bereich mit einem Durchmesser von 20 cm
	Glasfläche unbegrenzt: Defekte <b>größer als 3 mm</b> Durchmesser - unzulässig
	Glasfläche unbegrenzt: Flecken mit einem Durchmesser von <b>mehr als 17 mm</b> - nicht zulässig
	<b>Lineare Defekte</b>
	Einzelne Längen von groben Kratzern bis zu 15 mm, die Gesamtsumme von Längen bis zu 45 mm
	Haarkratzer sind uneingeschränkt erlaubt, solange sie keinen Klumpen bilden

## Kondensation an Außen- und Innenflächen (Tau)

Externe Kondensation auf dem Isolierglas kann sowohl innerhalb als auch außerhalb des Gebäudes auftreten. Wenn es in einem Gebäude auftritt, ist es normalerweise eine hohe Luftfeuchtigkeit im Raum und eine niedrige Außentemperatur. Besonders empfindlich sind Küchen, Bäder und andere Bereiche mit hoher Luftfeuchtigkeit. Der Tau auf den Brettern wird durch eine begrenzte Luftzirkulation, Vorhänge usw. unterstützt.

Bei Isolierglas mit hoher Wärmedämmung kann sich aufgrund des nächtlichen Wärmeverlusts der Außenfläche des Glases, das durch Infrarotstrahlung gegen den klaren Himmel emittiert wird, zusammen mit einer hohen Luftfeuchtigkeit von kurzzeitig Kondenswasser an der Außenseite des Glases bilden die Außenatmosphäre aber kein Regen.

## Natürliche Farbe vom Klarglas

Klarglas hat ein sehr schwaches grünes Aussehen, besonders an den Rändern. Das grüne Erscheinungsbild wird klarer, wenn das Glas dicker ist.

## Benetzbarkeit von Gläsern

Die Benetzbarkeit der Außenfläche des Isolierglases kann unterschiedlich sein, z. B. aufgrund von Abziehbildern von Zylindern, Fingern, Etiketten, Glättungsmitteln usw. auf einer feuchten Glasoberfläche, die durch Tau, Regen oder Wasser während der Reinigung verursacht wird, kann die unterschiedliche Benetzbarkeit werden sichtbar.

## Strukturverglasung

Strukturell gebundene Isolierglasverbindungen weisen schlechtere Wärmedämmmeigenschaften auf, was sich auf

das erhöhte Risiko der Kondensation von Luftfeuchtigkeit auf der Innenfläche auswirkt. Dieses Phänomen ist durch die erforderliche Konstruktionslösung gegeben und kann nicht als beanspruchbarer Defekt eingestuft werden.

### **Innenliegende Sprossen**

Bei nachteiligen Umwelteinflüssen und abhängig von der Größe des Glases, dem verwendeten Typ und der Länge der verglasten Trennwände kann es gelegentlich zu Klickgeräuschen in den Trennwänden kommen - Resonanzen.

Das Phänomen des Klopfens von verglasten Trennwänden kann nicht vollständig beseitigt werden, und dieses Phänomen kann nicht als beanspruchbarer Defekt erkannt werden.

Die Folgen von Längenänderungen der Fensterbänke, die durch eine Änderung der Temperatur im verglasten Hohlraum verursacht werden, können nicht vermieden werden. Abweichungen von der Rechtwinkligkeit in den unterteilten Feldern müssen unter Berücksichtigung der Produktions- und Montagetoleranzen bewertet werden.

### **Qualität der innenliegenden Sprossen**

#### **1. Abweichungen von den Abmessungen**

Maximale Feldrasterabweichung:

- bis zu 0,5 m Länge +/- 1 mm
  - bis zu 1 m lang +/- 2 mm
  - über 1 m Länge +/- 3 mm
- maximale Abweichung von Kreuz- und anderen Gelenken +/- 1,5 mm

#### **2. Aussehensfehler von verglasten Trennwänden**

- geschälte Folie - max. 1 mm Länge am Schnitttrand
- Flecken, Kratzer - bis zu einer maximalen Länge von 2 mm
- Reste von Schutzband - nicht erlaubt

- Der Lieferant warnt den Kunden vor der Gefahr einer spontanen Explosion von thermisch gehärtetem Natronkalk-Silikat-Sicherheitsglas durch NiS-Einschlüsse im Glas, die durch Durchführung des sogenannten Heat Soak-Tests (im Folgenden "HST") minimiert werden kann. HST wird vom Lieferanten nicht automatisch durchgeführt und ist nicht im Produktpreis enthalten. Wenn der Kunde HST benötigt, muss er dies bei der Bestellung von wärmegehärtetem Glas schriftlich tun, und diese Tatsache muss Bestandteil des Arbeitsvertrags (Kaufvertrag) sein.

Eine spontane Explosion, die durch das Vorhandensein von NiS-Einschlüssen im Glas verursacht wird, ist eine inhärente Eigenschaft von thermisch gehärtetem Glas. Sie wird nicht als Glasdefekt angesehen, und Ansprüche des Kunden aufgrund von Leistungsmängeln werden nicht akzeptiert. Mit der Bestellung von thermisch gehärtetem Sicherheitsglas akzeptiert der Kunde diese technisch unvermeidbare Tendenz zur oben genannten spontanen Explosion und erkennt sie als eine inhärente Eigenschaft von Glas. In Anbetracht des Vorstehenden haftet der Lieferant in keiner Weise für Schäden, die durch die spontane Explosion von thermisch gehärtetem Sicherheitsglas verursacht werden.

Der Lieferant haftet gegenüber dem Kunden nicht für sonstige direkte, indirekte Folgeschäden oder Schäden (entgangenen Gewinn usw.), die durch die Lieferung des Produkts, dessen Verwendung oder dessen Weiterverkauf verursacht werden. Auf Kundenwunsch berät der Lieferant gezielt.

### **6. Fensterbänke:**

Fensterbänke sind ein dekoratives Element und nicht für übermäßige Belastung gedacht.

Oberflächenschäden an den äußeren und inneren Fensterbänken, die nach der Übergabe der Ware oder der Arbeit verursacht wurden, gelten nicht als Mangel.

## **7. Jalousien:**

Folgendes gilt nicht als Mangel:

- teilweiser oder vollständiger Verschleiß des Produkts
- Nichtkippen der Lamellen (die Bewertung basiert auf der Regel, dass die Ebene des Glases bei vertikaler Betrachtung zwischen den Lamellen nicht zwischen den Lamellen sichtbar sein darf)
- Unterschied in der Neigung der Lamellen der einzelnen Jalousien
- mechanische Beschädigung einzelner Teile von Jalousien
- leichte Leckage an den Seiten der Jalousie zwischen den Lamellen und der Verglasungsperle, wenn sie die maximal zulässige Toleranz von 5 mm nicht überschreitet (gemessener Mindestabstand der Lamellenverglasungsperle).
- Schräglauf in der horizontalen Ebene. Der maximale Höhenunterschied am Punkt des Bandes ergibt sich aus +/- 5 mm
- Bei Innenjalousien befinden sich immer ein bis drei Lamellen an der unteren Endstange (je nach Länge und Lieferant).

Die Jalousien sind nicht für einen Totalausfall vorgesehen.

## **8. Insektschutzgitter:**

Folgendes gilt nicht als Mangel:

- Teillecks des Netzes an der Seite des Treffens im oberen und unteren Teil des Doppelblattfensters.
- die Abmessungen des Netzes, wenn zwischen dem Netzrahmen und dem Fensterrahmen zum Zeitpunkt des Einbaus in den Fensterrahmen kein Spalt von mehr als 5 mm vorhanden ist.

## **9. Aussenjalousien und Rölladen:**

Standardmäßig endet die Länge der Führungsschienen am unteren Rand des Fensterrahmens und erreicht die äußere Fensterbank nicht, es sei denn, der Kunde hat vertraglich ein anderes Design bestellt.

## **10. Gragentüren:**

Wenn das Garagentor mit einer Schutzfolie versehen ist, muss diese spätestens 14 Tage nach dem Einbau entfernt werden. Erhöhte Luftfeuchtigkeit in der Garage kann zu Korrosion an den Kanten der Stahlprofile führen. Daher ist eine gute Belüftung des Garagenraums und ein Abfluss von Wasser aus dem Bereich der Tür zum Boden (einschließlich Führungsschienen) erforderlich.

Bei dunklen Farben können sich die Lamellen unter Sonneneinstrahlung bis zu einigen cm biegen, was die Funktionalität der Tür einschränken kann. Je dunkler die Farbe der Tür ist, desto mehr zieht sie die Sonnenstrahlen an und desto stärker erwärmt sich die äußere Oberfläche der Tür, z. B. bei direkter Sonneneinstrahlung gegen Mittag, wenn die Sonnenstrahlen am stärksten sind, kann die äußere Oberfläche der Lamelle eine Temperatur von ca. 80 ° C. Bei kälterem Wetter kehren die Lamellen in ihre Ausgangsposition zurück. In diesem Fall ist das Biegen der Lamellen kein Herstellungsfehler. Dies ist ein physikalisches Phänomen, der sogenannte "Bimetall-Effekt", der vom produzierenden Unternehmen in keiner Weise beeinflusst werden kann.

## **11. Teile mit Oberflächenbehandlung von Fassadenpulver:**

Die visuelle Beurteilung des Schattens, der Struktur und des Glanzes der Oberflächenbehandlung erfolgt aus

einer Entfernung von mindestens 3 m in Innenräumen und aus einer Entfernung von mindestens 5 m im Freien, immer in senkrechter Richtung. Wenn eine Beobachtungsentfernung von 5 m oder die senkrechte Richtung für den Betrachter nicht zugänglich ist, wird das Objekt vom nächsten frei zugänglichen Ort aus beobachtet (öffentliche zugängliche Bereiche anderer Objekte, öffentlicher Räume usw.). Wenn die Beobachtungsentfernung 3 m beträgt ist für den Betrachter nicht zugänglich, es ist möglich, den Betrachtungsabstand auf 1,5 m zu verringern.

Abweichungen im Farbton von Profilen und Platten, die mit Lacken, Pulverbrennfarben, Folien usw. behandelt wurden, werden mit dem an der sichtbaren Oberfläche des Profils angebrachten Farbfeld in derselben Ebene wie die Oberfläche bewertet. Das Farbfeld muss im Voraus genehmigt werden. In besonderen Fällen wird die Farbabweichung anhand eines vorab vereinbarten Musters beurteilt.

Die mechanischen und physikalischen Eigenschaften von mit Pulverlacken lackierten Oberflächen entsprechen den im technischen Datenblatt (und Qualitätszertifikat) des Lackherstellers angegebenen Parametern.

Bei Polyester-Pulverbeschichtungen für Fassaden werden der Farbton und das Erscheinungsbild der Oberfläche von VdL-RL 10 bestimmt. Der Qualicoat-Standard definiert dann die getestete mechanische Beständigkeit und Wetterbeständigkeit.

Kleinere Defekte in der Beschichtung (z. B. Fasern, Punkte usw.) sind kein Defekt des lackierten Produkts, wenn ihre Größe 2 mm nicht überschreitet.

Ein einzelner Oberflächenkratzer an einem Element, der kürzer als 30 mm ist, wird nicht als beanstandbarer Defekt angesehen. Die Feinstruktur der Oberfläche, die sogenannte Orangenschale, wird nicht als beklagbarer Mangel angesehen.

## **12. Montage:**

Nach dem Einbau der Fenster und Türen muss die Montagefuge spätestens 3 Monate nach dem Einbau abgedeckt werden.

Der Kunde ist verpflichtet, die äußere Verbindungsstelle unmittelbar nach der Installation gegen Auslaufen in das Gebäude zu sichern und so mögliche Schäden an den Produkten zu vermeiden.

Schäden an Produkten oder anderen Materialien (aufgrund von Leckagen im Gebäude) gelten nicht als geltend gemachter Mangel, wenn diese Verpflichtung nicht erfüllt wird.

Nach Abschluss der Bauarbeiten müssen die Elemente sehr sorgfältig gereinigt werden, niemals trocknen, sondern mit reichlich lauwarmem Wasser und einer kleinen Dosis Reinigungsmittel benetzt werden.

Rückstände von Mörtel oder anderen festen Materialien können die Beschläge und Dichtungen der Fenster ernsthaft beschädigen, was als mechanische Beschädigung von Fenstern und Türen angesehen wird.

Wenn die Mauerwerksinstallation während der Installation nicht von Window Holding a.s. durchgeführt wird, empfehlen wir die Verwendung von APU-Streifen oder dauerhaft flexibles Dichtmittel zum Verbinden der Fenster und Türen. Bei Fenstern und Türen kommt es zu einer Ausdehnung (Erweiterung des Produkts), und die Verwendung von APU-Streifen oder dauerhaft flexibles Dichtmittel verhindert ein Reißen und Reißen des Putzes.

Bei der Beurteilung anderer Mängel, die in diesem Reklamationsverfahren nicht näher spezifiziert werden, werden die Produktionsstandards im Bereich der Lochfüllungen und der allgemeine Stand der Technik berücksichtigt.