

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY A REKLAMAČNÝ PORIADOK

/ďalej v texte len „VOP a reklamačný poriadok“/

spoločnosti NOVES okná, a.s.,
so sídlom Radlinského ul. 24, 052 01 Spišská Nová Ves,
IČO: 31 683 789,
zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel Sa, vl. č 1519/V
tel. +421 53 41 781 11
Email: office@noves.sk
/ďalej v texte len spoločnosť „NOVES okná, a.s.“/

platný a účinný odo dňa 01.07.2024

1 Úvodné ustanovenia

1.1 Tieto VOP a reklamačný poriadok upravujú vzťah medzi spoločnosťou NOVES okná, a.s. a Spotrebiteľom a sú súčasťou Zmluvy o dodaní tovaru (ďalej len "Zmluva"). Tieto VOP a reklamačný poriadok sú zverejnené na webovej stránke spoločnosti NOVES okná, a.s. a tiež sú dostupné v tlačenej verzii v sídle spoločnosti NOVES okná, a.s..

1.2 Zmluvou v zmysle bodu 1.1 je kúpna zmluva, zmluva o dielo, alebo zmluva o zhotovení veci na zákazku uzavretá v ústnej alebo písomnej forme medzi spoločnosťou NOVES okná, a.s. a Spotrebiteľom, predmetom ktorej je predaj tovaru, vykonanie diela, alebo zhotovenie veci na zákazku /ďalej v texte len „tovar“, v rámci predmetu podnikateľskej činnosti spoločnosti NOVES okná, a.s.. Zmluva je uzavretá momentom potvrdenia cenovej ponuky spoločnosti NOVES okná, a.s. Spotrebiteľom, momentom potvrdenia objednávky Spotrebiteľa zo strany spoločnosti NOVES okná, a.s., uzatvorením Zmluvy v písomnej forme, alebo uzatvorením zmluvy v ústnej forme po tom, čo sa zmluvné strany dohodnú na podstatných náležitostiach Zmluvy. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zmluva sa uzatvára na dobu určitú. Zmluvný vzťah zo Zmluvy skončí splnením si povinnosti zmluvných strán, t.j. dodaním výrobku, vykonaním diela, alebo zhotovením veci na zákazku a zaplatením kúpnej ceny, ceny diela, alebo ceny veci zhotovenej na zákazku.

1.3 Spotrebiteľom je fyzická osoba v zmluvnom vzťahu so spoločnosťou NOVES okná, a. s, ktorá v súvislosti so Zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, alebo povolania. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že tieto VOP a reklamačný poriadok sa nepoužijú na zmluvné vzťahy vzniknuté medzi spoločnosťou NOVES okná, a.s. a subjektom, ktorý nie je v postavení Spotrebiteľa v zmysle zák. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka a Zákona č.108/2024 Zb. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení.

1.4 Vzťah medzi spoločnosťou NOVES okná, a.s. a Spotrebiteľom sa pri uplatňovaní reklamácií riadi príslušnými ustanoveniami platných právnych predpisov a ustanoveniami týchto VOP a reklamačného poriadku.

1.5 Spotrebiteľ potvrdzuje, že sa oboznámil s ustanoveniami týchto VOP a reklamačného poriadku, súhlasí s nimi a je nimi viazaný okamihom uzavretia Zmluvy so spoločnosťou NOVES okná, a.s..

2 Prevzatie tovaru a nebezpečenstvo škody na tovare

2.1. Spotrebiteľ je povinný najneskôr pri prevzatí tovaru oboznámiť sa so záručnými podmienkami tovaru a s návodom na použitie. V prípade, ak Spotrebiteľ poruší povinnosť oboznámiť sa so záručnými podmienkami spoločnosti NOVES okná, a.s., prípadne s návodom na použitie a v dôsledku toho dôjde k poškodeniu tovaru, jeho čiastočnému alebo úplnému zničeniu, najmä ak v dôsledku nesprávnej manipulácie s tovarom alebo ak sa v dôsledku nesprávneho používania tovaru vyskytne na tovare vada, ktorá by pri obvyklom a riadnom užívaní nebola vznikla, spoločnosť NOVES okná, a.s. za vznik takej vady nezodpovedá.

2.2 Spotrebiteľ je povinný riadne a včas dodaný tovar skontrolovať, čo najskôr po prechode nebezpečenstva za škodu na tovare (t.j. bezodkladne po prevzatí tovaru). Zjavné vady je potrebné

oznámiť pri preberaní výrobku v dodacom liste alebo v protokole o odovzdaní diela. V prípade rozdielu v množstve alebo druhu tovaru medzi údajmi v dodacom liste a skutočne dodaným tovarom, je Spotrebiteľ povinný bezodkladne od tohto zistenia písomne upovedomiť spoločnosť NOVES okná, a.s. o uvedenej skutočnosti.

2.3 Ak Spotrebiteľ zistí, že tovar mu bol dodaný mechanicky poškodený a k poškodeniu došlo pri preprave (napr. poškodený obal tovaru, rozbité sklo), pričom prepravu tovaru nezabezpečovala spoločnosť NOVES okná, a.s. ale prepravca, je Spotrebiteľ povinný bezodkladne kontaktovať prepravcu a požiadať o vyhotovenie zápisu o spôsobe škody a vyjadrenie ku skutočnostiam uvádzaným Spotrebiteľom. Ak Spotrebiteľ uplatní z uvedeného dôvodu reklamáciu tovaru u spoločnosti NOVES okná, a.s., predloží spoločnosti NOVES okná, a.s. aj zápis o škode vystavený prepravcom (pokiaľ ním disponuje).

3 Zodpovednosť za vady a záruka za akosť

3.1 Spoločnosť NOVES zodpovedá Spotrebiteľovi za vady tovaru v rozsahu stanovenom všeobecne záväznými právnymi predpismi. Spoločnosť NOVES zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má Tovar v čase dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania Predmetu dodania, prípadne v dlhšej dobe ak bola poskytnutá zo strany Dodávateľa záruka nad rámec zákona.

3.2 Pravidlá reklamačného konania podľa týchto VOP a reklamačného poriadku platia zhodne ako pre reklamáciu väd dodaného tovaru, za ktoré spoločnosť NOVES okná, a.s. zodpovedá zo zákona, tak pre reklamáciu väd tovaru, za ktorého akosť spoločnosť NOVES okná, a.s. prevzala záruku nad rámec zákona, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak.

3.3 Spoločnosť NOVES okná, a.s. poskytne na nižšie uvedený tovar záruku za akosť, ktorou preberá záväzok, že dodaný tovar bude po stanovenú dobu spôsobilý pre použitie k dohodnutému alebo obvyklému účelu, tzn., že dodaný tovar si zachová dohodnuté alebo obvyklé vlastnosti.

Záručné doby na tovar sú stanovené nasledovne:

- 60 mesiacov na mechanické vlastnosti profilov:
(zjavná strata- zmena farebnosti, či estetiky povrch. úpravy oproti dodanému stavu),
- 60 mesiacov na dverné výplne:
(deformácia pohľadových vrstiev výplne, orosenie v medzisklennej dutine presklenej časti výplne, zjavná strata, zmena farebnosti, či estetiky povrch. úpravy oproti dodanému stavu),
- 60 mesiacov na izolačné sklá:
(orosenie v medzisklennej dutine izolačného zasklenia, korózia nízkoemisívnej vrstvy),
- 36 mesiacov na mechanické vlastnosti kovania:
(pri riadnom zaobchádzaní a bežnej údržbe, opísanej na www.noves.sk a v návodoch na zaobchádzanie, zabudovanie, obsluhu, údržbu a ošetrovanie plastových a/alebo hliníkových výrobkov),
- 24 mesiacov na príslušenstvo dodávané ku výrobkom:
(tieniaca technika -žalúzie, roletky, parapetné dosky/plechy, siete proti hmyzu, a pod),
- 24 mesiacov na montážne práce (ak boli vykonané našou spoločnosťou),
- 6 mesiacov na opravy omietok po zabudovaní okien v stavbe (ak boli vykonané našou spoločnosťou),
- ostatné nevymenované vlastnosti tovaru majú záručnú dobu v rozsahu všeobecne platných právnych predpisov.

Viac k tomu v bodoch 5.1 až 5.12 na stranách č.8 až 22.

3.4 Záručná doba začína plynúť dňom dodania tovaru, ak niektoré ustanovenie Zmluvy, alebo týchto VOP a reklamačného poriadku neustanovuje inak. Vady výrobku z titulu ktorých si spotrebiteľ uplatňuje záruku nad rozsah práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady v zmysle zák. č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (t.j. vady zo spotrebiteľskej záruky) je potrebné spoločnosti NOVES okná, a.s. oznámiť bez zbytočného odkladu od kedy sa tieto vady prejavili, najneskôr do 7 dní. Záručná doba pri Spotrebiteľskej

záruke začína plynúť dňom dodania výrokov, alebo dňom, ktorým sa Spotrebiteľ dostal do omeškania s ich prevzatím, podľa toho, ktorá z týchto okolností nastane skôr.

3.5 Spoločnosť NOVES okná, a.s. nezodpovedá za vady tovaru, ktoré vznikli nasledovne :

- mechanickým poškodením, neodborným nastavením, nesprávnou údržbou, nevhodným užívaním stavebného výrobku (výplne stavebných otvorov- okná, dvere), nevhodnou manipuláciou, nedodržaním návodov na obsluhu a údržbu, ktoré boli zapríčinené Spotrebiteľom alebo treťou osobou (ak bol tovar vystavený chemicky agresívnemu prostrediu, vysokej teplote elektrickému alebo magnetickému poľu, ak bol ošetrovaný nevhodnými čistiacimi prostriedkami),
- užívaním tovaru v podmienkach, ktoré môžu navodiť fyzickú či chemickú nerovnováhu v nadväznosti na vlastnosti stavby ako celku (napr. vady projektu, alebo materiálov použitých pri stavbe) a v závislosti na špecifických miestnych podmienkach (napr. zvýšená vlhkosť, prašnosť, emisie, oplechovanie medeným plechom v blízkosti výplní otvorov, častice zinku, látky vyplavené z eternitových fasád, parapetných plechov a pod.),
- Poškodením, spôsobeným vplyvom porúch stavebnej konštrukcie (prídavné statické zaťaženie zabudovaných výplní otvorov zo strany stavby, vlastnou váhou okolitých stavebných konštrukcií, sadanie stavby, nestabilita nadokenných prekladov, drevenej obvodovej konštrukcie a pod.),
- vyššou mocou (hlavne požiar, krupobitie, záplavy, zemetrasenie a pod.).

3.6 Spoločnosť NOVES okná, a.s. nezodpovedá za vady tovaru, pokiaľ bol s nimi Spotrebiteľ oboznámený a bola mu poskytnutá zľava z titulu týchto väd. Obdobne to platí aj pre uplatnenie nárokov z väd stavebných a montážnych prác.

3.7 Spoločnosť NOVES okná, a.s. nezodpovedá tiež za vady tovaru, ktoré majú pôvod v nevhodných pokynoch a požiadavkách Spotrebiteľa (najmä nevyhovujúce technické alebo rozmerové riešenie) a Spotrebiteľ bol písomne upozornený na nevyhovujúce riešenie a hroziace vady v cenovej ponuke, resp. pred potvrdením objednávky a napriek tomu Spotrebiteľ na takomto riešení trval, tzn. že tento Tovar objednal.

3.8 Spoločnosť NOVES okná, a.s. zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou alebo inštaláciou veci, ak:

- a) montáž alebo inštalácia bola súčasťou Zmluvy a bola vykonaná spoločnosťou NOVES okná, a.s., alebo na jej zodpovednosť, alebo,
- b) montáž alebo inštaláciu, ktorú mal vykonať Spotrebiteľ, vykonal Spotrebiteľ nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na montáž alebo inštaláciu, ktorý mu poskytla spoločnosť NOVES okná, a.s..

3.9 Práva zo zodpovednosti za vady tovaru musí Spotrebiteľ uplatniť v záručnej dobe. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Do záručnej doby sa nezapočítava doba, ktorá plynie od uplatnenia reklamácie do jej vybavenia.

3.10 Bližšie sú zásady posudzovania a vybavovania reklamácií uvedené v čl. 4 a 5 týchto VOP a reklamačného poriadku.

4 Uplatnenie a vybavenie reklamácie

4.1 Spotrebiteľ je povinný uplatniť vady tovaru bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia vady alebo odo dňa, kedy vada mohla byť pri náležitej starostlivosti zistená.

4.2 Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu osobne v pracovných dňoch od 7:00 do 15:00 hodín, písomne alebo prostredníctvom E-mailu v reklamačnom mieste, ktorým je reklamačné oddelenie v sídle NOVES okná, a.s., na adrese Radlinského ul. 24, 052 01 Spišská Nová Ves, E-mailová adresa: zaruka@noves.sk. Pri uplatnení reklamácie Spotrebiteľ predloží doklad o kúpe tovaru od spoločnosti NOVES okná, a.s. (inak v prípade pochybností musí Spotrebiteľ preukázať, že sa jedná o tovar nadobudnutý od spoločnosti NOVES okná, a.s.), originál záručného listu v prípade, že si Spotrebiteľ uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom. Pri uplatnení reklamácie je Spotrebiteľ povinný uviesť zistenú vadu a opísať ako sa zistená vada prejavuje. O reklamovanej vade je vhodné predložiť fotodokumentáciu. V prípade, že ide o vadu

tovaru, ktorý je zabudovaným stavebným výrobkom, oznámi Spotrebiteľ adresu nehnuteľnosti, v ktorej je výrobok zabudovaný.

- 4.3 Spotrebiteľ berie na vedomie, že v prípade, ak úmyselne uplatní u spoločnosti NOVES okná, a.s. reklamáciu, o ktorej vie, že je neopodstatnená, najmä pokiaľ ide o vady vzniknuté za okolností uvedených v bodoch 3.5 až 3.7 v spojení s čl. 5 – zásady posudzovania reklamácií týchto VOP a reklamačného poriadku, za ktoré spoločnosť NOVES okná, a.s. nezodpovedá, môže si spoločnosť NOVES okná, a.s. uplatniť u Spotrebiteľa nárok na náhradu škody, ktorá jej postupom Spotrebiteľa v súvislosti s uplatnením reklamácie vznikla.
- 4.4 V prípade akýchkoľvek otázok súvisiacich s uplatnením reklamácie je Spotrebiteľ oprávnený kontaktovať reklamačné oddelenie spoločnosti NOVES okná, a.s. Spotrebiteľ je oprávnený preveriť stav svojej reklamácie priamo na reklamačnom oddelení spoločnosti NOVES okná, a.s. alebo prostredníctvom E-mailovej adresy zaruka@noves.sk.
- 4.5 Na zodpovednosť za vady a nároky z väd tovaru sa pri zmluvách uzavretých so Spotrebiteľmi do 30.06.2024 použijú ustanovenia bodov 4.6 až 4.9 týchto VOP a reklamačného poriadku. Na zodpovednosť za vady a nároky z väd tovaru sa pri kúpnych zmluvách a zmluvách o zhotovení veci na zákazku uzavretých so Spotrebiteľmi po 01.07.2024 použijú ustanovenia bodov 4.10 až 4.30 týchto VOP a reklamačného poriadku.
- 4.6 Na zodpovednosť za vady a nároky z väd tovaru sa pri zmluvách uzavretých so Spotrebiteľmi do 30.06.2024 použijú ustanovenia bodov 4.6 až 4.9 týchto VOP a reklamačného poriadku. Na zodpovednosť za vady a nároky z väd tovaru sa pri kúpnych zmluvách a zmluvách o zhotovení veci na zákazku uzavretých so Spotrebiteľmi po 01.07.2024 použijú ustanovenia bodov 4.10 až 4.30 týchto VOP a reklamačného poriadku.
- 4.7 Na zodpovednosť za vady a nároky z väd tovaru sa pri zmluvách uzavretých so Spotrebiteľmi do 30.06.2024 použijú ustanovenia bodov 4.6 až 4.9 týchto VOP a reklamačného poriadku. Na zodpovednosť za vady a nároky z väd tovaru sa pri kúpnych zmluvách a zmluvách o zhotovení veci na zákazku uzavretých so Spotrebiteľmi po 01.07.2024 použijú ustanovenia bodov 4.10 až 4.30 týchto VOP a reklamačného poriadku.
- 4.8 Spotrebiteľ je povinný uplatniť vady tovaru bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia vady alebo odo dňa, kedy vada mohla byť pri náležitej starostlivosti zistená.
- 4.9 Spoločnosť NOVES okná, a.s. je povinná pri uplatnení reklamácie vydať Spotrebiteľovi potvrdenie, ktoré je spoločnosť NOVES okná, a.s. povinná doručiť Spotrebiteľovi najneskôr s dokladom o vybavení reklamácie.
- 4.10 Spotrebiteľ je povinný pri uplatnení reklamácie označiť nárok, ktorý v dôsledku výskytu vady uplatňuje. Spotrebiteľ má nárok vybrať si z týchto spôsobov vybavenia reklamácie:
 - a) oprava tovaru, ak Spotrebiteľ uvedie adresu nehnuteľnosti kde došlo k zabudovaniu výrobku; Spotrebiteľ má pri splnení uvedených podmienok právo na bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady;
 - b) výmena tovaru (alebo jeho časti) oproti jeho oprave, v prípade, ak spoločnosti NOVES okná, a.s. s uvedeným spôsobom nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť poruchy; spoločnosť NOVES okná, a.s. je tiež povinná prihliadať na to, aby ani Spotrebiteľovi neboli týmto spôsobom spôsobené závažné ťažkosti;
 - c) vrátenie ceny tovaru; ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má Spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť a žiadať vrátenie ceny. Tie isté práva prislúchajú Spotrebiteľovi, ak ide síce o

odstrániteľné vady, ak však Spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

d) vyplatenie primeranej zľavy z ceny Predmetu dodania, ak ide o iné neodstrániteľné vady.

4.11 **Na zodpovednosť za vady a nároky z väd tovaru sa pri zmluvách uzavretých so Spotrebiteľmi do 30.06.2024 použijú ustanovenia bodov 4.6 až 4.9 týchto VOP a reklamačného poriadku. Na zodpovednosť za vady a nároky z väd tovaru sa pri kúpnych zmluvách a zmluvách o zhotovení veci na zákazku uzavretých so Spotrebiteľmi po 01.07.2024 použijú ustanovenia bodov 4.10 až 4.30 týchto VOP a reklamačného poriadku.**

4.12 Spotrebiteľ je povinný uplatniť vady tovaru bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia vady alebo odo dňa, kedy vada mohla byť pri náležitej starostlivosti zistená.

4.13 Spoločnosť NOVES okná, a.s. je povinná pri uplatnení reklamácie vydať Spotrebiteľovi potvrdenie, ktoré je spoločnosť NOVES okná, a.s. povinná doručiť Spotrebiteľovi najneskôr s dokladom o vybavení reklamácie.

4.14 Spotrebiteľ je povinný pri uplatnení reklamácie označiť nárok, ktorý v dôsledku výskytu vady uplatňuje. Spotrebiteľ má nárok vybrať si z týchto spôsobov vybavenia reklamácie:

e) oprava tovaru, ak Spotrebiteľ uvedie adresu nehnuteľnosti kde došlo k zabudovaniu výrobku; Spotrebiteľ má pri splnení uvedených podmienok právo na bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady;

f) výmena tovaru (alebo jeho časti) oproti jeho oprave, v prípade, ak spoločnosť NOVES okná, a.s. s uvedeným spôsobom nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť poruchy; spoločnosť NOVES okná, a.s. je tiež povinná prihliadať na to, aby ani Spotrebiteľovi neboli týmto spôsobom spôsobené závažné ťažkosti;

g) vrátenie ceny tovaru; ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má Spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť a žiadať vrátenie ceny. Tie isté práva prislúchajú Spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

h) vyplatenie primeranej zľavy z ceny Predmetu dodania, ak ide o iné neodstrániteľné vady.

4.9 Spoločnosť NOVES okná, a.s. je povinná vybaviť reklamáciu Spotrebiteľa najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia Spotrebiteľom. Vybavená reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, odoslanie písomnej výzvy na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie, bez toho, aby bola reklamácia vybavená, má Spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový. Spoločnosť NOVES okná, a.s. nie je viazaná spôsobom vybavenia reklamácie, ktorú si pri zadávaní reklamácie zvolil Spotrebiteľ, je však povinná uvedený spôsob uprednostniť, ak je to vzhľadom na dané reklamačné konanie primerané

4.10 Ak sa vada prejaví do uplynutia zákonnej záručnej doby, resp. do uplynutia dohodnutej záručnej doby v prípade, že tovarom je použitá vec a záručná doba je kratšia než zákonná, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mala vec už v čase dodania. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady. Spotrebiteľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady vrátane práva zadržať zaplatenie kúpnej ceny (za zákonom stanovených podmienok), len ak vykolk vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia záručnej doby podľa § 619 ods. 1 až 3 OZ.

- 4.11 V súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka Spotrebiteľ má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Spotrebiteľ si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil spoločnosti NOVES okná, a.s. neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil Spotrebiteľovi značné ťažkosti.
- 4.12 Spoločnosť NOVES okná, a.s. môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa predchádzajúceho odseku druhej vety.
- 4.13 Spoločnosť NOVES okná, a.s. opraví alebo vymení tovar v primeranej lehote (§ 507 ods. 1 OZ) po tom, čo Spotrebiteľ vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí Spotrebiteľovi s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý Spotrebiteľ vec požadoval.
- 4.14 Na účely opravy alebo výmeny Spotrebiteľ odovzdá alebo sprístupní vec spoločnosti NOVES okná, a.s., alebo osobe podľa § 622 ods. 5 Občianskeho zákonníka. Náklady prevzatia veci znáša spoločnosť NOVES okná, a.s..
- 4.15 Spoločnosť NOVES okná, a.s. dodá opravenú vec alebo náhradnú vec Spotrebiteľovi na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu Spotrebiteľ dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak.
- 4.16 Ak Spotrebiteľ neprevzme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže Spoločnosť NOVES okná, a.s. vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, spoločnosť NOVES okná, a.s. Spotrebiteľa o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Spoločnosť NOVES okná, a.s. bezodkladne po predaji vyplatí Spotrebiteľovi výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložila na jej úschovu a predaj, ak Spotrebiteľ uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej spoločnosťou NOVES okná, a.s. v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Spoločnosť NOVES okná, a.s. môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré spoločnosť NOVES okná, a.s. účelne vynaložila na úschovu veci, a nákladov, ktoré by spoločnosť NOVES okná, a.s. musela nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.
- 4.17 Spoločnosť NOVES okná, a.s. pri odstránení vady zabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravenej veci alebo náhradnej veci, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadnej veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Spoločnosť NOVES okná, a.s. a Spotrebiteľ sa môžu dohodnúť, že odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí Spotrebiteľ na náklady a nebezpečenstvo spoločnosti NOVES okná, a.s.
- 4.18 Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ak:
- a) Spoločnosť NOVES okná, a.s. vec neopravila ani nevymenila,
 - b) Spoločnosť NOVES okná, a.s. vec neopravila ani nevymenila v súlade s § 623 ods. 4 a 6 Občianskeho zákonníka,
 - c) Spoločnosť NOVES okná, a.s. odmietla odstrániť vadu podľa § 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka,
 - d) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
 - e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
 - f) Spoločnosť NOVES okná, a.s. vyhlásila alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre Spotrebiteľa.
- 4.19 Pri posudzovaní práva Spotrebiteľa na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa predchádzajúceho odseku písm. d) a e) sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota

veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od Spotrebiteľa objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť spoločnosti NOVES okná, a.s. odstrániť vadu.

- 4.20 Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.
- 4.21 Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa § 624 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ak sa Spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa Spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie spoločnosť NOVES okná, a.s..
- 4.22 Ak sa Zmluva týka kúpy viacerých vecí, Spotrebiteľ môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.
- 4.23 Spotrebiteľ po odstúpení od Zmluvy alebo jej časti vráti vec spoločnosti NOVES okná, a.s. na jej náklady.
- 4.24 Spoločnosť NOVES okná, a.s. po odstúpení od zmluvy vráti Spotrebiteľovi kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci Dodávateľovi alebo po preukázaní, že Spotrebiteľ zaslal vec spoločnosti NOVES okná, a.s., podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
- 4.25 Spoločnosť NOVES okná, a.s. vráti kúpnu cenu Spotrebiteľovi alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil Spotrebiteľ pri zaplatení kúpnej ceny, ak Spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša spoločnosť NOVES okná, a.s..
- 4.26 Spotrebiteľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby podľa § 619 ods. 1 až 3 Občianskeho zákonníka, teda najneskôr do uplynutia záručnej doby.
- 4.27 Spoločnosť NOVES okná, a.s. vystaví Spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady Spotrebiteľom a uvedie v tomto potvrdení lehotu, v ktorej vadu v súlade so zákonom odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý spoločnosť NOVES okná, a.s. nemôže ovplyvniť.
- 4.28 Ak spoločnosť NOVES okná, a.s. odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Spotrebiteľovi. Ak Spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť spoločnosti NOVES okná, a.s. za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a Dodávateľ nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu. V prípade vytknutia väd tovaru nadobudnutého podľa kúpnych zmlúv uzavretých do 30.06.2024 sa pri odmietnutí reklamácií postupuje v súlade s § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.
- 4.29 Ak sa preukáže zodpovednosť spoločnosti NOVES okná, a.s. za vadu v zmysle druhej vety prechádzajúceho bodu, má Spotrebiteľ právo si u spoločnosti NOVES okná, a.s. uplatniť právo na náhradu nákladov spojených so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.
- 4.30 V prípade potreby odovzdať reklamovaný tovar Spotrebiteľom za účelom vybavenia reklamácie, lehota na vybavenie reklamácie neplynie do momentu obdržania reklamovaného tovaru spoločnosťou NOVES okná, a.s., ak Spotrebiteľ nepredložil tovaru spolu s reklamáciou (s výnimkou zabudovaných výrobkov).

5 Zásady posudzovania reklamácií

5.1 Vlastnosti výplní stavebných otvorov (plastové, hliníkové okná, dvere, zasklené steny)

Vlastnosti výrobkov sú uvádzané vo Vyhlásení o parametroch, ktoré vydáva výrobca podľa príslušnej technickej špecifikácie (normy).

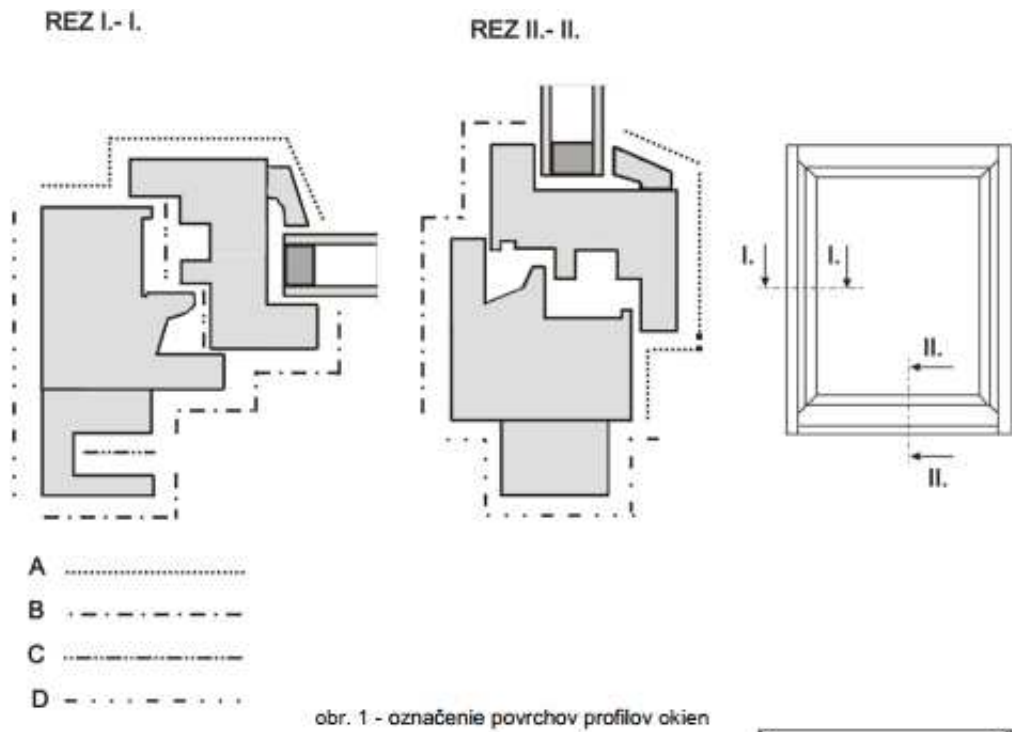
5.2 Požiadavky a posudzovanie kvality vyhotovenia

Pre objektívne posúdenie stavebného výrobku (plastové a/alebo hliníkové okno, dvere, zasklená stena), jeho kvality, vyhotovenia a povrchovej úpravy, alebo vady, či poruchy bude použitá interná smernica P-TNZ-1/20 združenia SLOVENERGOokno ako predbežná norma združenia s tabuľkami nižšie.

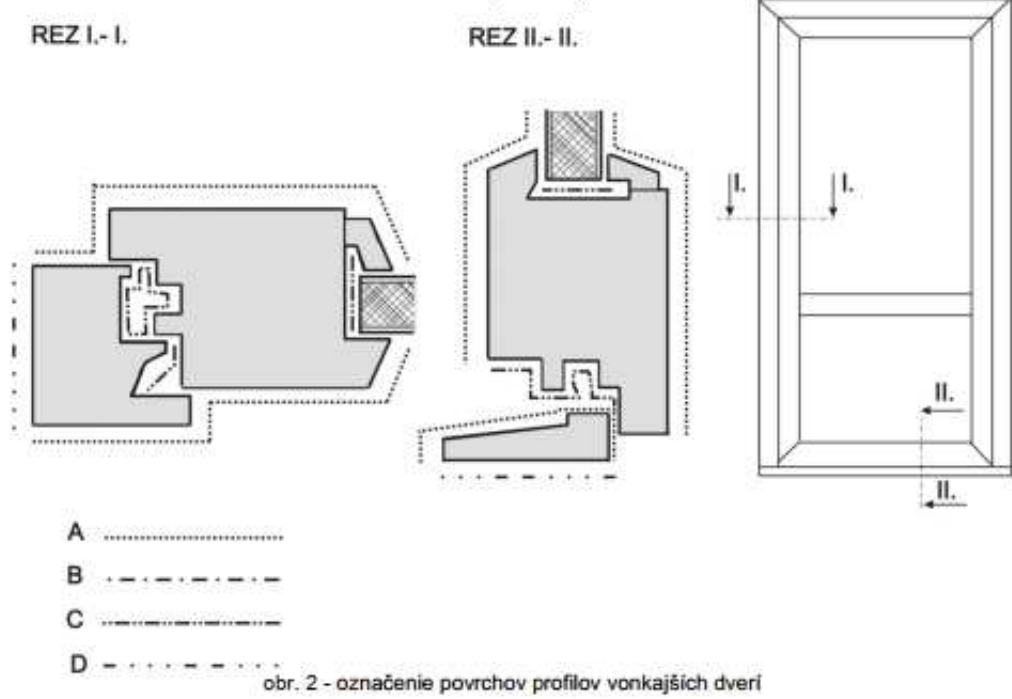
Kvalita vyhotovenia sa zvyčajne hodnotí až po zabudovaní výrobkov do stavby a odstránení ochranných obalov a nálepiek chrániacich povrch pred poškodením dodatočnými murárskymi a dokončovacími prácami. Pred vizuálnym hodnotením povrchu musí byť tento očistený od zvyškov lepidla z nalepených ochranných obalov a preleštený suchou flanelovou handrou. Na očistenie sa použijú prostriedky uvedené v návode na údržbu od výrobcu. Stanovenie vzhľadu sa vykoná vždy až po odbornom odstránení znakov bežného používania (vrátane prejavov vplyvu počasia, prejavov znečistenia a vplyvu predošlého čistenia).

Pri posudzovaní zo stanovenej vzdialenosti sa skúma, či chyba uvedená v nasledujúcich požiadavkách je viditeľná a či pôsobí rušivo. Za rušivé chyby sa považujú chyby vzhľadu výrobku, ktoré sú z pozorovacej vzdialenosti viditeľné a upútavajú pozornosť aj pri opakovanom pohľade a nesplynú s okolím ani pri dlhodobjšom pozorovaní. V prípade rozporných stanovísk sa odporúča využiť meracie prístroje.

Pre bežné posudzovanie sa používa rozptýlené denné svetlo dopadajúce z čiastočne zamračenej oblohy. Je nutné sa vyvarovať priameho slnečného svetla. Posudzovanie sa môže vykonať aj pri rozptýlenom umelom osvetlení o intenzite min. 500 luxov (viac k tomu v čl. 5.4.2 a 5.4.3 nižšie).



obr. 1 - označenie povrchov profilov okien



obr. 2 - označenie povrchov profilov vonkajších dverí

(())

Označenie povrchu	Názov skupiny	Povrchy prislúchajúce do skupiny
A	vnútorný viditeľný povrch	povrchy rámov okien, dverí, zasklievacích líšt, závesných stien a nepriehľadných výplní viditeľné z interiéru
B	vonkajší viditeľný povrch	povrchy rámov okien, dverí, profilov závesných stien a nepriehľadných výplní viditeľné z exteriéru
C	ostatný viditeľný povrch	povrchy rámov okien a dverí po otvorení krídla a povrchy polodrážky izolačného skla
D	neviditeľný (skrytý) povrch	povrchy rámov okien a dverí priliehajúcich k osteniám, nadpražiu a parapetu alebo povrchy pod zasklievacími líštami

Poznámka: Pri vnútorných dverách alebo oknách sa nerozlišuje vnútorný a vonkajší povrch. Oba povrchy sú rovnocenné

5.3 Výrobky z PVC-U

Všetky spoje a styky musia byť tesné a pevné, na viditeľných miestach musia byť hladké a čisto opracované. Odporúča sa uprednostniť priznané spoje. Pokiaľ nie je v STN 74 6210 uvedené inak, platí:

VYHODNOTENIE MINIMÁLNYCH POŽIADAVIEK NA POVRCH PROFILOV Z PVC-U

Hodnotiace kritériá charakteristiky a úroveň	Povrch	bez úpravy	nanesené farbou	dokončené fóliou
kráter (pri pokrytí lakom), pľuzgiera, dutiny	A B	podmienečne povolené Ak nie sú nápadné	podmienečne povolené $\phi < 0,5$ mm: prípustné $\phi \geq 0,5$ mm: max. 10 kusov na bm resp. m ²	podmienečne povolené $\phi < 0,5$ mm: prípustné $\phi \geq 0,5$ mm: max. 10 kusov na bm resp. m ²
	C D	povolené	povolené	povolené
inklúzie (napr. vlákna)	A B	podmienečne povolené Ak nie sú nápadné	podmienečne povolené $\phi < 0,5$ mm: prípustné $\phi \geq 0,5$ mm: max. 5 kusov na bm resp. m ²	neuplatňuje sa
	C	povolené	podmienečne povolené $\phi < 0,5$ mm: prípustné $\phi \geq 0,5$ mm: max. 10 kusov na bm resp. m ²	neuplatňuje sa
	D	povolené	povolené	neuplatňuje sa
odlupovanie, odprasknutie	A B C D	neuplatňuje sa	nepovoľuje sa	nepovoľuje sa
farebné kvapôčky	A B	neuplatňuje sa	nepovoľuje sa	neuplatňuje sa
	C	neuplatňuje sa	podmienečne	neuplatňuje sa
	D	neuplatňuje sa	povolené Ak nie sú nápadné povolené	neuplatňuje sa
pomarančová kôra	A		podmienečne povolené Hrubá textúra, ak hrúbka vrstvy > 50 mikrónov z dôvodu konštrukčných alebo technologických požiadaviek. Jemná štruktúra je povolená	neuplatňuje sa
	B C D	neuplatňuje sa	povolené	neuplatňuje sa
odchýlky v lesku	A	podmienečne povolené Ak je nenápadný rozdiel*)	podmienečne povolené Ak je nenápadný rozdiel*)	podmienečne povolené Ak je nenápadný rozdiel*) povolené pre ohyby
	B C D	povolené	povolené	povolené
rozdiely v lesku	A	podmienečne povolené Ak je nenápadný rozdiel*)	podmienečne povolené Ak je nenápadný rozdiel*)	podmienečne povolené Ak je nenápadný rozdiel*) povolené pre ohyby
	B C D	povolené	povolené	povolené

Hodnotiace kritériá charakteristiky a úroveň	Povrch	bez úpravy	nanesené farbou	dokončené fóliou
farebné odchýtky na povrchu	A	podmienečne povolené Ak je nenápadný rozdiel*)	podmienečne povolené Ak je nenápadný rozdiel*)	podmienečne povolené Ak je nenápadný rozdiel*)
	B	povolené	povolené	povolené
	C D			
farebné odchýtky na opracúvaných častiach, napr. zvarové švy	A	povolené (z výrobných dôvodov**)	povolené (z výrobných dôvodov**)	povolené (z výrobných dôvodov**)
	B	povolené	povolené	povolené
	C D			
Semitransparentné nerovnosti	A	podmienečne povolené Ak je nenápadný rozdiel*)	podmienečne povolené Ak je nenápadný rozdiel*)	podmienečne povolené Ak je nenápadný rozdiel*)
	B	povolené	povolené	povolené
	C D			
Výrobné javy a javy súvisiace s používaním. Napríklad: nerovnosti z ohýbania, mechanické spojenia, brúsenia,	A	podmienečne povolené Ak je nenápadný rozdiel*)	podmienečne povolené Ak je nenápadný rozdiel*)	podmienečne povolené Ak je nenápadný rozdiel*)
	B	povolené	povolené	povolené
priehlbiny, zvlnenia, škrabance.	C D			

Poznámka: *) Za nenápadný rozdiel považujeme rozdiel nameraných hodnôt do 20% (pozri kap. 4). Pri výmene alebo oprave prvkov alebo častí prvkov sa očakávajú zmeny lesku a rozdiely farieb na už dodaných alebo existujúcich prvkoch vplyvom počasia.

**) Oprava k tomu určenou farbou nemusí byť úplne zhodná s farbou povrchu.

5.4 Výrobky z hliníka

VYHODNOTENIE MINIMÁLNYCH POŽIADAVIEK NA POVRCH PROFILOV Z HLINÍKA

Hodnotiace kritériá charakteristiky a úroveň	Povrch	Minimálne požiadavky
krátery, bubliny	A	na viditeľnej strane profilu sú podmienčne povolené: Ø < 0,5 mm, 10 ks. na bm resp. m ²
	B	
	C	bez požiadavky
	D	
inklúzie	A	na viditeľnej strane profilu sú podmienčne povolené: Ø < 0,5 mm, 5 ks. na bm resp. m ²
	B	
	C	bez požiadavky
	D	
odlupovanie	A	na viditeľnej strane profilu nie sú povolené
	B	
	C	bez požiadavky
	D	
pomarančová kôra	A	na viditeľnej strane profilov je povolená jemná štruktúra, aj hrubá štruktúra je prípustná, ak je hrúbka vrstvy > 120 µm a je stanovená projektom alebo objednávkou *)
	B	
	C	bez požiadavky
	D	
odchýlky v lesku	A	prípustné na viditeľnej strane profilov, ak sú v týchto medziach: meranie priemyselných náterov pomocou merania odrazu podľa STN EN ISO 2813 (meracia geometria 60°) s nasledujúcimi toleranciami: - lesklé plochy 71 až 100E (+/- 10E); - pololesklé plochy 31 až 70E (+/- 10E); - matné plochy 0 bis 30E (+/- 10E)
	B	
	C	neuplatňuje sa
	D	
farebné odchýlky	A	prípustné na viditeľnej strane profilov, ak nie sú nápadné a sú v súlade s obchodnými podmienkami
	B	
	C	pri metalických farbách je možné očakávať väčšie farebné odchýlky, súvisia s výrobnými podmienkami a nie sú na závažiu
	D	

Hodnotiace kritériá charakteristiky a úroveň	Povrch	Minimálne požiadavky
stopy brúsenia, priehlbiny a zvary	A	prípustné na viditeľnej strane profilov, ak nebolo dohodnuté jemné brúsenie
	B	
	C	bez požiadavky
	D	
mechanické poškodenie súvisiace s výrobou (napr. zárezy, hrbole, škrabance)	A	prípustné na viditeľnej strane profilov, ak nie sú nápadné a sú v súlade s technickými podmienkami
	B	
	C	bez požiadavky
	D	

Poznámka: *) Podľa STN 74 6210 majú mat profily dokončené náterom (aj povlakom z práškových náterových hmôt) hrúbku s dolnou tolerančnou medzou TD = 50 µm, s prínavosťou najmenej stupňa 1 podľa STN EN ISO 2409

VYHODNOTENIE MINIMÁLNYCH POŽIADAVIEK NA POVRCH ANODIZOVANÝCH (ELOXOVANÝCH) PROFILOV Z HLINÍKA

Hodnotiace kritériá charakteristiky a úroveň	Povrch	Minimálne požiadavky
výlučky silikónu	A	na viditeľnej strane profilu nie sú povolené
	B	
	C	bez požiadavky
	D	
zobrazenie vystúpenín	A	na viditeľnej strane profilu sú podmienene povolené, keď príprava povrchu leží v rozmedzí označenia E0 až E6 podľa DIN 17611*)
	B	
	C	bez požiadavky
	D	
počiatočná korózia	A	na viditeľnej strane profilu sú podmienene povolené, keď príprava povrchu leží v rozmedzí označenia E0 až E6 podľa DIN 17611*)
	B	
	C	bez požiadavky
	D	
odchýlky v lesku	A	na viditeľnej strane profilu sú povolené, ak spĺňajú nasledujúce tolerancie: V prípade reflexných meraní podľa DIN 67530 (85° meracia geometria) sa zvyčajne uplatňujú rozdiely na 20 kusoch v spolu zostavovaných častiach. Pritom možno porovnať profily alebo dosky, ktoré sú eloxované v prirodzených alebo jednostupňových alebo dvojestupňových procesoch.
	B	
	C	bez požiadavky
	D	
farebné odchýlky	A	na viditeľnej strane profilu sú povolené, ak nepôsobia rušivo a sú dodržané pokyny pre pozorovanie
	B	
	C	bez požiadavky
	D	
stopy brúsenia, priehbeniny a zvary	A	na viditeľnej strane profilu sú povolené s výnimkou jemného brúsenia ak bolo výslovne dohodnuté alebo ak nie je viditeľné ošetrovanie označenia E0 / E6 podľa DIN 17611*)
	B	
	C	bez požiadavky
	D	
mechanické poškodenie súvisiace s výrobou (napr. zárezy, hrbole, škrabance)	A	na viditeľnej strane profilu sú povolené, ak nepôsobia rušivo a sú dodržané pokyny pre pozorovanie
	B	
	C	bez požiadavky
	D	

Poznámka:*) označenia prípravy povrchu podľa DIN 17611;

- E0 = bez predbežnej úpravy
- E1 = jemne brúsený
- E2 = kartáčovaný
- E3 = leštený
- E4 = brúsený a kartáčovaný
- E5 = brúsený a leštený
- E6 = špeciálne morený (matný)
- E7 = chemicky leštený

Poznámka: Vyhodnotenie minimálnych požiadaviek na povrch laminovaných profilov z hliníka je zhodné ako na povrch laminovaných profilov z PVC-U.

5.4.1 Ďalšie odchýlky vyhotovenia, spoločné pre všetky materiálové vyhotovenia výrobkov:

- okenné konštrukcie majú byť navrhnuté tak, aby spoľahlivo odvádzali prichádzajúcu vlhkosť;
- zasklievacie lišty môžu v rohoch nedoliehať alebo presahovať $\pm 0,5$ mm;
- výška zasklievacej lišty môže byť väčšia alebo menšia ako výška dištančného rámčeka o 1 mm.

5.4.2 Metódy a prostriedky posudzovanie kvality povrchu pre všetky materiálové vyhotovenia výrobkov.

Vonkajšie povrchy majú byť pozorované pri difúznom dennom svetle, vnútorné povrchy pri dennom svetle alebo pri rovnomernom umelom zdroji svetla kolmo k povrchu (max. odchýlka 30°). Vzhľad vnútorného povrchu sa stanovuje vizuálne, normálnym alebo korigovaným zrakom zo vzdialenosti 3 m, alebo ak to nie je možné 1,5 m z interiéru a 5 m z exteriéru, pokiaľ norma neurčuje inak. Pozoruje sa kolmo na povrch, pri dennom severnom svetle dopadajúcom pod uhlom 45°, ako sa uvádza v odsekoch 14 a 15 STN EN ISO 105 - A01: 2010, alebo pri rovnomernom umelom zdroji svetla. Posudzovateľ pozerá na výrobok plošne, bez upútavania pohľadu na konkrétne miesta pomocou značiek, nálepiek a pod.

Vzhľad vonkajšieho povrchu sa stanovuje pri uzavretom krídle výrobku. Vzdialenosť jedného metra od povrchu platí len pre výrobky prístupné bežnými komunikačnými cestami (schodiská, chodby a pod.).

5.4.3 Vonkajšie povrchy sa vždy posudzujú „zo zeme“ pričom sa nemôžu použiť zdvíhacie zariadenie, lešenie, ďalekohľady alebo iné približovacie prístroje. Pri rôznom názore (spore) sa za „nápadný“ rozdiel považuje, ak nameraný rozdiel voči referenčnému je väčší ako 20%. Na určenie „nápadného“ rozdielu sa odporúča využiť merací prístroj (podľa predmetu, leskomer, kolorimeter a pod). Ak nameraný rozdiel voči referenčnému je menší ako 20% rozdiel je „nenápadný“.

5.4.4 U konštrukcií z kombinovaných materiálov sa každá materiálová časť posudzuje osobitne podľa vyššie uvedených tabuliek.

5.4.5 Ochrannú pásku (fóliu) zo všetkých profilov plastových a hliníkových výrobkov je nevyhnutné odstrániť najneskôr do 3 mesiacov po zabudovaní výrobku v stavbe. Vplyvom poveternostných podmienok ochranná páska mení svoje vlastnosti, v dôsledku čoho sa dá po tejto dobe odstrániť z profilov len veľmi ťažko, alebo vôbec. Táto vada (sťažené odlepenie ochrannej fólie) nie je reklamovateľná.

5.4.6 Pri ohýbaní plastových a hliníkových profilov pre výrobu atypických oblých alebo kruhových okien v technologickom procese ich ohýbania vzhľadom k požadovaným parametrom oblúka môže dôjsť k miernym deformáciám pohľadových plôch profilov. Tieto nutné deformácie nie sú dôvodom k reklamácii výrobku.

5.5 Dvere a dverové výplne

5.5.1 Tesnosť dverí sa posudzuje výhradne v uzamknutom stave, kedy je krídlo riadne primknuté k rámu všetkými uzatváracími bodmi kovania. Netesnosť dverí v uzatvorenom, ale v neuzamknutom stave sa preto nepovažuje za vadu.

5.5.2 Prehnutie dverného krídla nie je možné reklamovať v prípade, ak dverná výplň, resp. zasklenie nie je súčasťou dodávky spoločnosti NOVES okná, a.s..

5.6 Sklenené výplne

5.6.1 Posudzovanie vizuálnej kvality skla

- A) Pri posudzovaní vizuálnej kvality zasklenia sa vychádza z normy STN 70 1621 - Požiadavky na vzhľad a rozmery izolačných skiel.
- B) Všeobecne je pri posudzovaní nedostatkov rozhodujúca priehľadnosť tabule, t.j. pozorovanie pozadia a nie výhľad. Okolnosti, za ktorých sa nedostatky prejavujú, nesmú byť umelo vytvárané.
- C) Chyby < 0,5 mm sa nezohľadňujú. Rušivé polia nesmú byť väčšie ako 3 mm. Preskúšanie jednotiek zasklenia podľa tabuľky sa vykonáva zo vzdialenosti cca 1 m od pozorovaného povrchu pod uhlom pozorovania, ktorý zodpovedá všeobecnému používaniu v miestnosti. Skúša sa pri difúznom dennom svetle (pri zamračenej oblohe) bez priameho protisvetla - priame slnečné žiarenie).
- D) Zasklenie vo vnútri priestorov (vnútorné zasklenie) sa posudzuje pri normálnom (rozptýlenom) osvetlení, ktoré sa predpokladá pre užívanie priestoru, a pod uhlom pozorovania najmä kolmo k povrchu. Pri zasklení, ktoré sa posudzuje zvonka, sa zohľadňuje zvyčajná vzdialenosť pozorovania.
- E) Skúšobné podmienky a vzdialenosti pozorovania sa môžu odlišovať od tých, ktoré sú popísané v normách produktu pre pozorovanie zasklení a nie sú tu zohľadnené. Skúšobné podmienky popísané v týchto normách nie je možné často pre objekt dodržať.

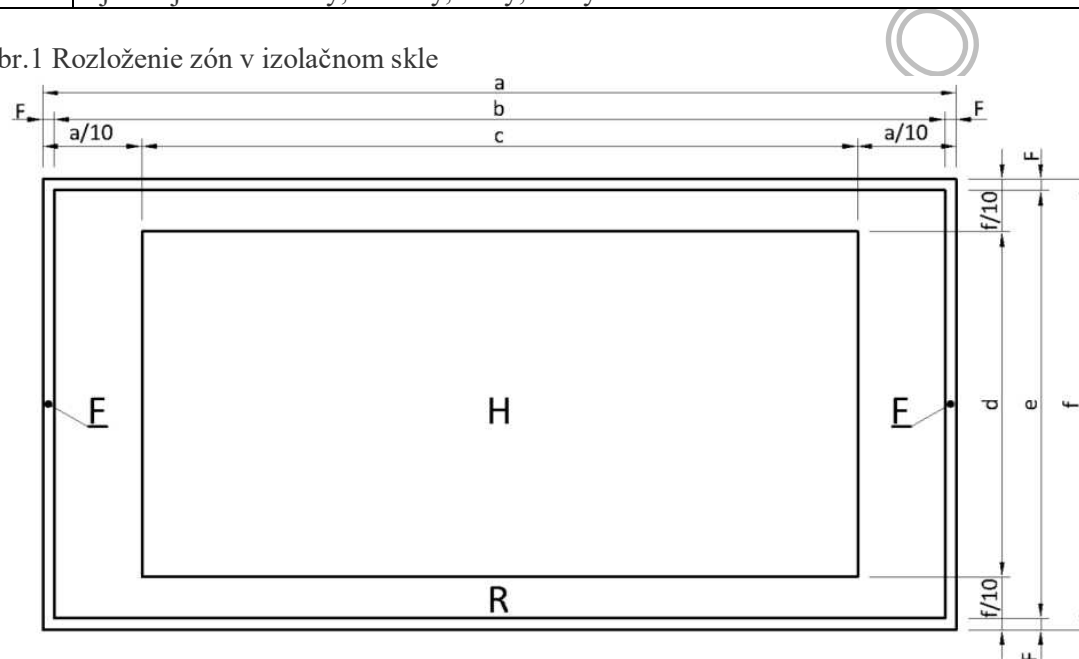
5.6.2 Prípustné chyby pre vizuálnu kvalitu skla v stavebníctve

Tabuľka prípustných hodnôt je zostavená pre plavené sklo, tepelne tvrdené sklo, tepelne spevnené sklo, vrstvené sklo, sklo bez povlaku alebo s povlakom.

Tab.1 Prípustné chyby izolačného skla v závislosti na ich polohe

Zóna	Prípustné sú:
F	- vonkajšie ploché poškodenia okrajov prípadne mušle, ktoré neovplyvňujú pevnosť skla a neprekračujú šírku okrajového spoja - vnútri ležiace mušle bez voľných čepín, ktoré sú vyplnené tesniacou hmotou - bodové a plošné chyby ako aj škrabance neobmedzene
R	Uzavreniny, bubliny, body, fľaky, atď.: Plocha tabule < 1 m ² : max. 4 ks á < 3 mm 0 Plocha tabule > 1 m ² : max. 1 ks á < 3 mm 0 na bežný meter dĺžky hrany Zvyšky materiálov po spracovaní (bodové) v dutine izolačného skla: Plocha tabule < 1 m ² : max. 4 ks á < 3 mm 0. Plocha tabule > 1 m ² : max. 1 ks á < 3 mm 0 na bežný meter dĺžky hrany Zvyšky materiálov po spracovaní (plošné) v dutine izolačného skla: bielo-sivé, prípadne transparentné - max. 1 ks < ako 3 cm ² . Škrabance: súčet jednotlivých dĺžok max. 90 mm - jednotlivá dĺžka max. 30 mm Vlasové škrabance: nie sú dovolené nahromadené
H	Uzavreniny, bubliny, body, fľaky, atď.: Plochy tabule < 1 m ² : max. 2 ks á < 2 mm 0 Plocha tabule > 1 m ² < 2 m ² : max. 3 ks á < 2 mm 0 Plocha tabule > 2 m ² : max. 5 ks á < 2 mm 0 Škrabance: súčet jednotlivých dĺžok: max. 45 mm - jednotlivé dĺžky max. 15 mm Vlasové škrabance: nie sú dovolené nahromadené.
R+H	Max. počet prípustností ako v zóne R. Uzavreniny, bubliny, body, fľaky atď. > 0,5 < 1,0 mm sú prípustné bez obmedzenia, okrem nahromadenia. Nahromadenie sa vyskytuje vtedy, keď sa vo vnútri kruhovej plochy s priemerom < 20 cm vyskytujú najmenej 4 uzavreniny, bubliny, body, fľaky atď.

Obr.1 Rozloženie zón v izolačnom skle



a - šírka tabule,

b - svetlý rozmer šírky,

c - šírka hlavnej zóny,

d - výška hlavnej zóny,

e - svetlý rozmer výšky, **f** - výška tabule

F - zóna drážky - šírka 18 mm (žiadne obmedzenia s výnimkou mechan. poškodení hrany)

R - okrajová zóna - plocha 10% príslušnej svetlej miery šírky a výšky (menej prísne hodnotenie)

H - hlavná zóna (prísne hodnotenie)

- A) Vrstvené bezpečnostné sklo:
 - Početnosť prípustných prvkov v oblasti R a H sa zvyšuje v početnosti na jednotku združeného skla o 50 %.
 - Pri jednotkách skla s nalievanou živcou (Giesshartz) sa môžu vyskytnúť zvlnenia spôsobené výrobou.
- B) Tepelne tvrdené bezpečnostné sklo, tepelne spevnené sklo a tiež vrstvené bezpečnostné sklo zložené z tepelne tvrdeným sklom a tepelne spevneným sklom:
 - Miestny priehyb na povrchu skla - okrem tepelne tvrdeného bezpečnostného skla a tepelne spevneného skla so vzorovaným sklom - nesmie prekročiť 0,3 mm so zreteľom na 300 mm meraný úsek.
 - Deformácie vzťahujúce sa na celkovú dĺžku hrany skla - okrem tepelne tvrdeného bezpečnostného skla, tepelne spevneného skla a vzorovaného skla - nemôžu byť väčšie ako 3 mm na 1000 mm dĺžky hrany skla. Iné, napr. užšie tolerancie na priehyb je nutné dohodnúť vopred. Pri kvadratických formátoch a približných kvadratických formátoch (do 1 : 1,5) a taktiež pri jednotkách s menovitou hrúbkou < 6 mm sa môžu vyskytnúť väčšie deformácie.

5.6.3 Vlastnosti izolačných skiel

Hodnoty vlastností produktu ako napr. vzduchová nepriezvučnosť, tepelné vlastnosti, priepustnosť a reflexia svetelného žiarenia a charakteristiky solárnej energie, ktoré sú udávané pre príslušné funkcie, sa vzťahujú na skúšobné vzorky podľa príslušných zavedených noriem. Pri iných formátoch a skladbách zasklenia, inom spôsobe zabudovania ako aj vonkajšími vplyvmi sa môžu udávané hodnoty a optické dojmy zmeniť.

Nasledovné vlastnosti izolačných skiel sa nepovažujú za vady a spoločnosť NOVES okná, a.s. v prípade ich reklamácie neuzná zodpovednosť za vady :

- A) Vlastné zafarbenie - Všetky použité materiály na izolačných sklách majú vlastné zafarbenie podmienené surovinou, ktoré môže byť zreteľnejšie s pribúdajúcou hrúbkou, čo sa nepovažuje za reklamovateľnú vadu.
- B) Izolačné sklo s vnútornými mriežkami:
 - Klimatickými vplyvmi (napr. efekt izolačného skla), ako aj pri otrasoch alebo manuálne spôsobenými otrasmi môže dochádzať pri mriežkach k dočasnému klopkavému zvuku (hrkanie mriežky).
 - Viditeľné rezy po obrábaní a nepatrné odlúpenie farby v oblasti rezu, čo je podmienené výrobou.
 - Odchýlky od pravouhlostí vo vnútri rozdelených polí sa posudzujú so zreteľom na tolerancie výrobku, osadenia a na celkový dojem.
 - Zmeny dĺžok mriežok v dutine izolačného skla, ktoré sú podmienené výraznými zmenami okolitej teploty.
- C) Hodnotenie viditeľnej oblasti okrajového spoja izolačného skla - Vo viditeľnej oblasti okrajového spojenia, a tým mimo svetlej plochy skla, môžu byť pri izolačných sklách rozoznateľné na skle a na dištančnom rámiiku charakteristické znaky z výroby.
- D) Poškodenie vonkajších plôch - Pri mechanickom alebo chemickom poškodení vonkajších plôch, ktoré sa zistia až po zabudovaní, je potrebné určiť príčinu. Takéto chyby možno posudzovať aj podľa Tab.1. Inak platia nasledovné technické normy:
 - STN EN 572 - 2 až 6 a 8, Základné sodnovápenatokremičité výrobky zo skla.
 - STN EN 1096 - 1, Sklo v stavebníctve. Sklo s povlakom.
 - STN EN 1863 - 1, Sklo v stavebníctve. Tepelne spevnené sodnovápenatokremičité sklo.
 - STN EN 12150 - 1, Tepelne tvrdené sodnovápenatokremičité bezpečnostné sklo.
 - STN EN ISO 12543 -6, Sklo v stavebníctve. Vrstvené a vrstvené bezpečnostné sklo.
 - STN EN 14179 - 1, Prehrievané tepelne tvrdené sodno-vápenatokremičité bezpečnostné sklo
 - STN 70 1621, Izolačné sklá. Požiadavky na vzhľad a rozmer.
 - STN EN 1279-1 až 4, Sklo v stavebníctve, Izolačné sklá.
 - STN EN 356, Sklo v stavebníctve. Bezpečnostné zasklenie.

5.6.4 Fyzikálne javy skla

Z posudzovania vizuálnej kvality sú vylúčené fyzikálne javy, ktorým sa nedá zabrániť a ktoré sa prejavujú na svetlej ploche ako:

- A) Interferenčné javy - Pri izolačnom skle z plaveného skla sa môžu vyskytovať interferencie vo forme spektrálnych farieb. Optické interferencie sú charakteristické javy prekladania dvoch alebo viacerých svetelných vln pri stretnutí na jednom svetelnom bode. Vyznačujú sa viac alebo menej silnými farebnými zónami, ktoré menia svoju polohu tlakom na tabuľu. Tento fyzikálny efekt sa zosilňuje rovinnou rovnobežnosťou (planparalelnosťou) povrchov skla. Táto planárna paralelnosť zabezpečuje priehľadnosť bez skreslenia. Interferenčné javy vznikajú náhodou a nedajú sa ovplyvniť.
- B) Efekt izolačného skla - Izolačné sklo má okrajovým spojom uzavretý objem vzduchu (plynu), ktorého stav je v určený barometrickým tlakom vzduchu, nadmorskou výškou miesta výroby ako aj teplotou vzduchu v čase a mieste výroby. Zabudovaním izolačného skla v iných výškových polohách pri zmenách teploty a kolísaní barometrického tlaku vzduchu (vysoký a nízky tlak) vznikajú konkávne alebo konvexné vychýlenia jednotlivých tabúľ a tým aj optické skreslenia. Aj viacnásobné zrkadlenia sa môžu vyskytnúť rozdielne silno na povrchoch izolačných skiel. Výraznejšie môžu byť viditeľné tieto zrkadlové obrazy vtedy, keď je napr. pozadie zasklenia tmavé, alebo keď sú tabule povlakované (pokovené). Tento jav je fyzikálna zákonitosť všetkých jednotiek izolačného skla.
- C) Anizotropia vzniká pri sklách, ktoré boli tepelne spracované. Vyplývajú z rozdielneho vnútorného napätia. Pri polarizovanom svetle a/alebo pri pozorovaní cez polarizované sklá je možné vnímať kruhy alebo pruhy tmavých farieb v závislosti od uhla pohľadu. Polarizované svetlo existuje aj v normálnom dennom svetle. Veľkosť polarizácie závisí na počasí a na stave slnečného žiarenia. Dvojitý lom sa prejavuje silnejšie pod šikmým uhlom pohľadu alebo aj na plochách skla, ktoré sú v rohoch spojené.
- D) Kondenzácia na vonkajších plochách (tvorba kondenzovanej vody) Pri izolačných sklách s vysokou izolačnou schopnosťou (napr. 3-sklo) sa môže prechodne vytvoriť skondenzovaná voda na vonkajšom povrchu skla, keď je vonkajšia relatívna vlhkosť vzduchu vysoká a teplota vzduchu je vyššia ako je teplota povrchu tabule. Tento jav nie je reklamovateľný. Vytváranie kondenzovanej vody na povrchu tabule skla na strane do miestnosti je určené hodnotou " U_g ", vzdušnou vlhkosťou, prúdením vzduchu, vnútornou a vonkajšou teplotou vzduchu. Tvorba kondenzovanej vody je podporovaná zamedzením cirkulácie vzduchu napr. závesmi, kvetináčmi, žalúziami, podlahovým kúrením, nedostatočným vetraním, nesprávnym umiestnením vyhrievacích telies a pod.
- E) Rozdielna zrnitosť povrchu vlhkého skla na vonkajšej strane izolačného skla môže byť viditeľná napr. kvôli odtlačkom prstov, valcov, etikiet, papierových žiliek, vákuových prísaviek, zvyškom tesniacej hmoty, stopami silikónu, leštidlami, antiadhéznymi prostriedkami alebo vplyvom prostredia... Pri vlhkom povrchu skla dôsledkom skondenzovanej vody, dažďa, alebo vody pri čistení, sa rozdielna zrnitosť stáva viditeľnou.

Vady skla, zapríčinené uvedenými fyzikálnymi javmi, nie je možné uplatniť ako reklamáciu., resp. táto reklamácia nebude posúdená ako opodstatnená.

5.6.5 "Samovoľné" praskanie skla

K tomuto javu dochádza z nasledovných príčin, ktorých vzniku je potrebné predchádzať:

- A) Pri skladovaní izolačných skiel na priamom slnečnom žiarení. Dochádza tu k vytváraniu zón akumulácie tepelnej energie. Toto teplo spôsobuje nepriaznivé namáhanie skla. Klasické izolačné sklo je schopné preniesť takéto namáhanie len v obmedzenom množstve a preto často dochádza k jeho porušeniu tepelným lomom. Je preto nevyhnutné konštrukcie, ako aj zasklenia skladovať na krytom suchom mieste, ktoré je chránené pred poveternostnými vplyvmi a priamym slnečným žiarením.
- B) Ak sa pri otvorení výplň. konštrukcie dostanú dve, alebo viaceré sklá (krídla) do polohy, keď sú navzájom rovnobežne a vytvoria medzi sebou úzku nevetranú, alebo ťažko vetranú vzduchovú medzeru dochádza tu k vytváraniu zón zvýšenej akumulácie tepelnej energie. Toto teplo spôsobuje nepriaznivé namáhanie skla. Klasické izolačné sklo je schopné preniesť takéto namáhanie len v obmedzenom množstve a preto často dochádza k jeho porušeniu tepelným

- lomom. Medzi takéto výplňové konštrukcie patria napr. paralelne posuvné dvere PSK, HST-zdvížno-posuvné a zhrňovacie dvere. Preto sa v takomto prípade výrobkov odporúčajú všetky sklá vyrobiť so sklom tepelne tvrdeným (kaleným ESG, TVG).
- C) Ak je vykurovacie teleso vo vzdialenosti menšej ako 300 mm od skla. Sklo môže prasknúť tepelným lomom. Preto sa v takomto prípade výrobkov odporúčajú všetky sklá nahradiť sklom tepelne tvrdeným (kaleným ESG, TVG).
 - D) V prípade čiastočného alebo úplného zatienenia plochy skla pri intenzívnom slnečnom žiarení (reklamné nálepky, slnolamy a pod), sklo môže prasknúť tepelným lomom. Preto sa v takomto prípade výrobkov odporúčajú vopred všetky sklá nahradiť sklom tepelne tvrdeným (kaleným ESG, TVG).
 - E) Pri ukladaní rôznych predmetov, ako tepelnej izolácie, nábytku, rastlín, stavebného materiálu a podobne, príliš blízko ku sklu. Dochádza k vytvoreniu ťažko vetranej vzduchovej medzery s obmedzeným odvodom kumulovaného tepla (pozri bod 5.6.5 B)). Sklo môže prasknúť tepelným lomom. Preto sa v takomto prípade výrobkov odporúčajú všetky sklá nahradiť sklom tepelne tvrdeným (kaleným ESG, TVG).
 - F) Vplyvom rozdielnych atmosférických tlakov medzi miestom výroby a miestom zabudovania skla. Každé zasklenie, ktoré je plánované zabudovať do nadmorskej výšky vyššej než 900 m nad morom, je potrebné špecifikovať takéto požiadavky už pri cenovom dopyte a následne aj pri objednávke.
 - G) Samovolná explózia bezpečnostného kaleného skla ESG. Jedná sa o explóziu skla ESG z dôvodu zhluku sulfidu nikelnatého-NiS v sklovine, čo je nekontrolovateľný, náhodný a nepredvídateľný jav, na ktorý nie je možné uplatniť reklamáciu.
 - H) V prípade zle nadimenzovaného izolačného skla. Z tohto dôvodu je potrebné dodržať doporučené rozmery a skladby izolačných skiel uvedených v bode 5.6.7 nižšie.

Na žiadne prasknuté a rozbité sklo z dôvodov ako je uvedené vyššie nebude môcť byť uplatnená reklamácia po dátume jeho prevzatia (ktoré je potvrdené podpisom Dodacieho listu alebo Odovzdávacieho protokolu, resp. táto reklamácia nebude posúdená ako opodstatnená. Výnimku z tohto ustanovenia predstavujú vady izolačných skiel spôsobené nesprávnou prípravou zasklievacej drážky a nesprávnym vypodložením skla, a to len v prípade, ak tieto boli súčasťou dodávky spoločnosti NOVES okná, a.s..

5.6.6 Požiadavky na zasklievanie

Aby sa predišlo poškodeniu skla, alebo tzv. ovisnutiu krídla, je potrebné dodržiavať nasledovné podmienky:

- A) Zasklievacia drážka musí byť zbavená všetkých nerovností, ktoré by mohli prísť do styku s izolačným sklom. Musí byť suchá, zbavená prachu a iných nečistôt, ktoré by mohli znížiť priľnavosť tesniacich materiálov, alebo jej úplne zabrániť.
- B) Izolačné sklá sa ukladajú na zasklievacie mostíky a podložky, ktoré musia byť minimálne o 1 mm na každej strane širšie než hrúbka izolačného skla. Podložky musia byť dostatočne dlhé a hrubé, aby uniesli hmotnosť izolačného skla. Minimálny počet podložiek je 4 kusy na celom krídle. Vypodloženie zabezpečuje vôľu medzi hranou izolačného skla a rámom. Slúži na zamedzenie posuvu izolačného skla v zasklievacej rovine. Ako materiál pre zasklievacie podložky je nutné používať vysokopevnostný, únosný, nenasiakavý plast v hrúbkach 1-6mm. Materiál podložiek musí byť chemicky kompatibilný so silikónom, ktorým sa lepí na krídlo, s tesniacou hmotou okraja izolačného zasklenia, ako aj PVB fóliami, v prípade použitia bezpečnostných lepených skiel.

Ďalšie zásady pre umiestnenie podložiek:

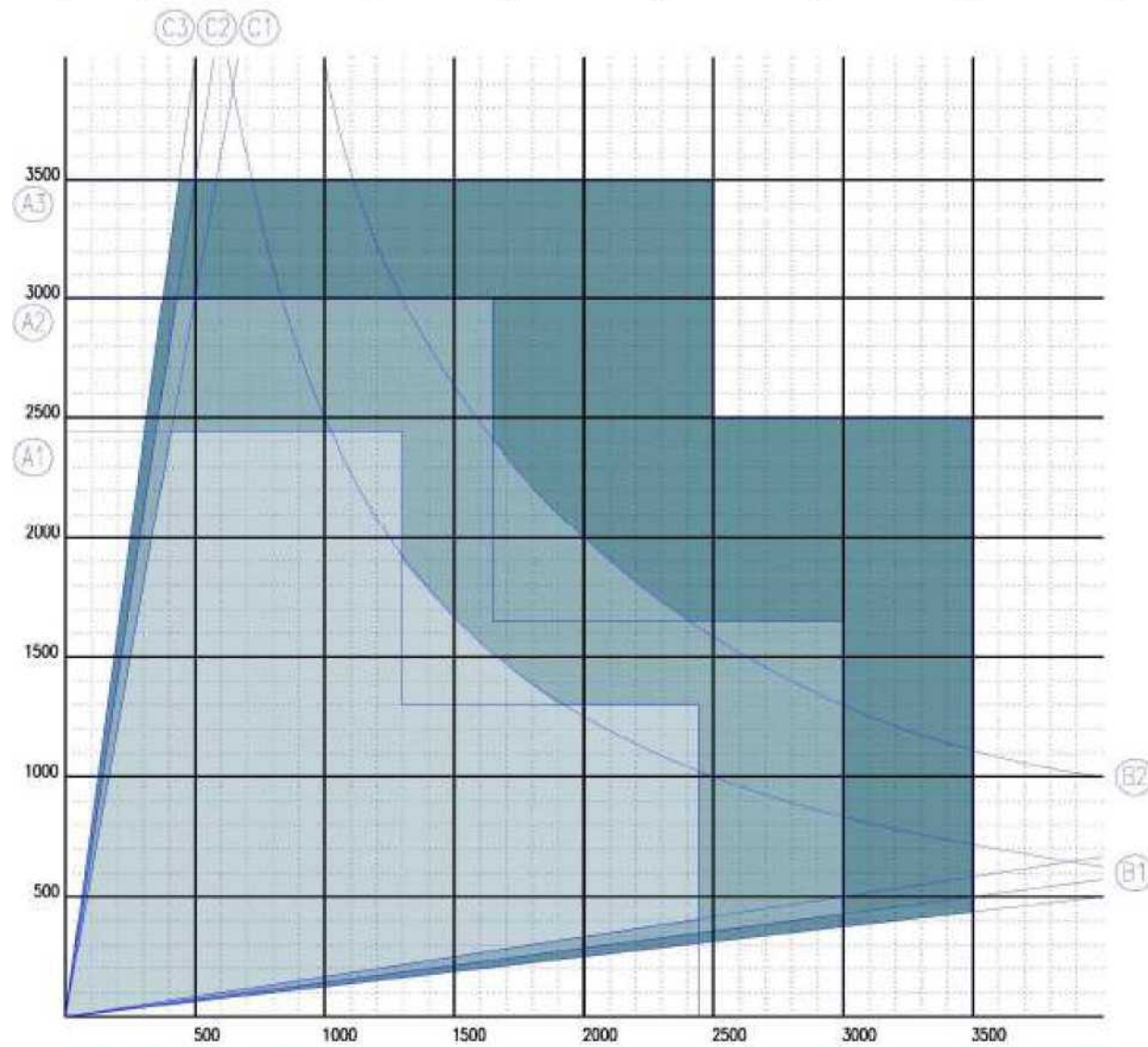
- v prípade použitia skrytých prítlačných pántov musia byť podložky oproti každému pántu,
- pri posuvných krídlach (sklopno-posuvných i zdvížno-posuvných) musia byť podložky oproti každému pojazdovému vozíku,
- v prípade použitia bezpečnostného kovania, musia byť dištančné podložky na krídle v mieste každého bezpečnostného uzáveru.

Vady izolačných skiel spôsobené nesprávnou prípravou zasklievacej drážky a nesprávnym vypodložením skla nebude možné považovať za reklamovateľné v prípade, ak neboli súčasťou dodávky spoločnosti NOVES okná a.s..

5.6.7 Doporučené rozmery a skladba izolačného skla

Graf 1: Doporučené hrúbky skiel v závislosti na rozmeroch a ploche - DVOJSKLO

	dvojsklo		šírka rámy [mm]	A		max. dĺžka strany [mm]	B	plocha [mm]	C	pomer	hmotnosť [kg/m ²]
	ext	int		[mm]	[mm]						
1.	4	4	≥12	1300	2440	2,5	1:6	20			
2.	6	4	≥12	1650	3000	4,0	1:7	25			
3.	6	6	≥14	2500	3500	-	1:8	30			



Výrobné obmedzenia:

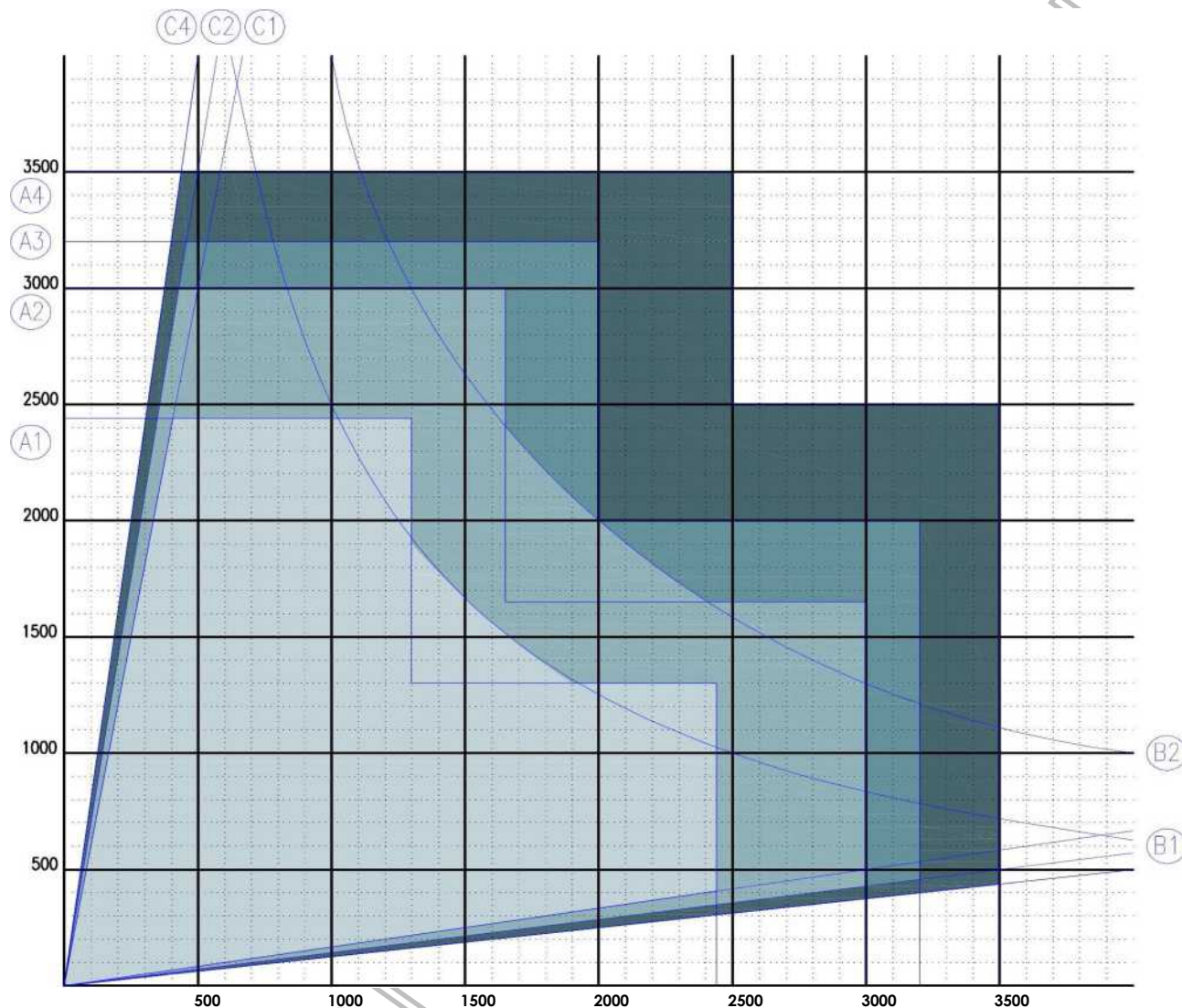
- minimálny výrobný rozmer: 180 x 350 [mm]
- maximálny výrobný rozmer: 2500 x 3500 [mm]
- maximálny rozmer skla ESG/FL 4mm: 1500 x 2500 [mm]
- maximálny rozmer skla ESG/LOWe 4mm: 1250 x 2200 [mm]

Zásady navrhovania VSG:

FLOAT	VSG
4mm	3.3.X
6mm	4.4.X
8mm	5.5.X

Graf 2: Doporučené hrúbky skiel v závislosti na rozmeroch a ploche – TROJSKLO

trojsklo			šírka rámpy	A	max. dĺžka strany		B	plocha	C	pomer	hmotnosť
ext	-	int	[mm]	[mm]	[mm]	[mm]	[m ²]				[kg/m ²]
4	4	4	>12	1300	2440		2,5			1:6	30
6	4	4	>12	1650	3000		4,0			1:7	35
6	4	6	>14	2000	3200		-			1:7	40
6	6	6	>14	2500	3500		-			1:8	45



VÝROBNÉ OBMEDZENIA:

- MINIMÁLNY VYROBITEĽNÝ ROZMER: 180 x 350 [MM]
- MAXIMÁLNY VYROBITEĽNÝ ROZMER: 2500 x 3500 [MM]
- MAXIMÁLNY ROZMER SKLA ESG/FL 4MM: 1500 x 2500 [MM]
- MAXIMÁLNY ROZMER SKLA ESG/LOWE 4MM: 1200 x 2200 [MM]

ZÁSADY NAVRHOVANIA VSG:

FLOAT	VSG
4MM	3.3.X
6MM	4.4.X
8MM	5.5.X

5.7 Kovanie

Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené mechanickým poškodením, neodborným nastavením, nesprávnou údržbou, alebo nevhodnou manipuláciou, nedodržaním návodu na obsluhu a údržbu, zapríčinené Spotrebiteľom alebo treťou osobou.

Predpokladom zachovania funkčných vlastností kovania je jeho pravidelná údržba a predovšetkým jeho nastavenie (min. 1x ročne). Keďže potreba nastavenia kovania nie je vada, ale súčasťou jeho údržby, nemôže byť predmetom reklamácie, resp. táto reklamácia nebude posúdená ako opodstatnená.

5.8 Samozatvárač (dverný)

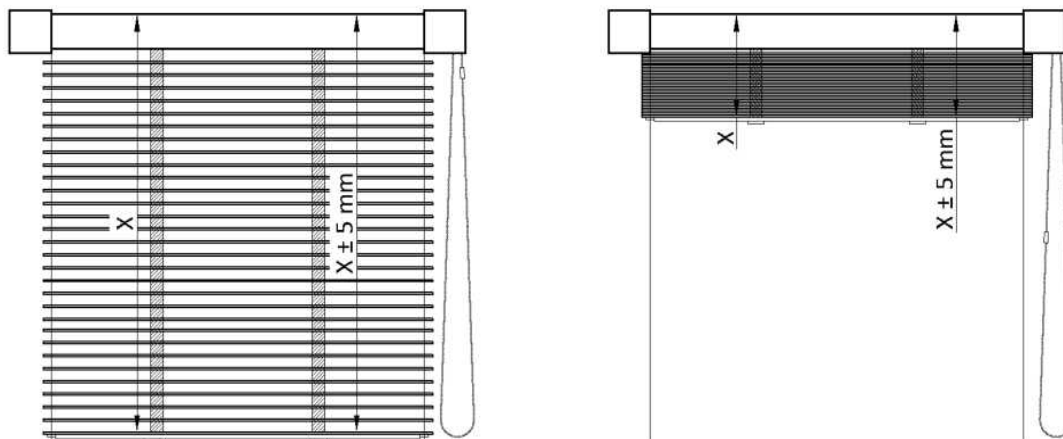
Samozatvárač si vyžaduje okrem bežnej údržby aj prestavenie medzi zimným a letným režimom (2x ročne). Keďže potreba nastavenia samozatvárača nie je vada, ale súčasťou jeho údržby, nemôže byť predmetom reklamácie, resp. táto reklamácia bude posúdená ako neopodstatnená.

5.9 Žalúzie

Zodpovednosť za vady žalúzií nebude uznaná v prípade poškodení, za ktoré zodpovedá Spotrebiteľ (vo všeobecnosti ide o poškodenia a dysfunkcie vznikajúce v dôsledku zlého/chybného používania ako napr.):

- A) bežné čiastkové, alebo celkové opotrebenie výrobku,
- B) nedoklápanie pásov,
- C) predranie pásov,
- D) mechanické poškodenie jednotlivých prvkov tvoriacich žalúzie,
- E) pretrhnutá retiazka ovládania,
- F) šikmý chod mimo tolerancií (viď Obr.5).

Obr.5 Tolerancie šikmého chodu



Maximálny rozdiel výšok v mieste pásov je daný hodnotou ± 5 mm.

5.10 Vnútorne, vonkajšie parapetné dosky (plechy)

Posúdenie oprávnenosti oznámenej vady vychádza z nasledujúcich zásad:

- A) Mechanické poškodenia a optické vady sú posudzované zo vzdialenosti cca 1 m od pozorovaného povrchu pod uhlom pozorovania, ktorý zodpovedá všeobecnému používaniu v miestnosti. Skúša sa pri difúznom dennom svetle (napr. pri zamračenej oblohe) bez priameho protisvetla. Vady, ktoré pri posúdení za týchto podmienok nebudú zjavné, nie sú reklamovateľné (všeobecne platí, že vady akéhokoľvek charakteru s veľkosťou menšou ako 0,5 mm sú prípustné, lebo ich spravidla nie je možné voľným okom rozoznať).

- B) Bodové a plošné poškodenia povrchu okenného parapetu a vady, ako napr. škrabance, farebné zmeny alebo povrchové nerovnosti rôzneho druhu a dôvodu vzniku, sú prípustné, pokiaľ ich najväčší rozmer je menší ako 3 mm a ich počet nepresiahne 5 ks na jednom prvku.

5.11 Siete proti hmyzu

Spoločnosť NOVES okná, a.s. nezodpovedá za vady sietí proti hmyzu, za vznik ktorých zodpovedá Spotrebiteľ (vo všeobecnosti ide o poškodenie a dysfunkcie vznikajúce v dôsledku zlého používania):

- A) bežné opotrebenie výrobku (zodratie laku, prehnutie sieťoviny, strata funkčnosti upevňovacích kolíkov -zvrtilkov pri častom odnímaní pevnej siete a pod.)

5.12 Stavebné a montážne práce

- A) V prípade, že Spotrebiteľ kúpi výrobky od spoločnosti NOVES okná a.s. bez ich montáže na stavbe, spoločnosť NOVES okná, a.s. nezodpovedá za vady výrobkov vzniknuté v dôsledku nevhodného materiálu stavebného otvoru a v dôsledku ich nesprávnej montáže (zabudovania).
- B) Spoločnosť NOVES okná, a.s. nezodpovedá za vady na výrobku spôsobené zásahmi-pôsobením Spotrebiteľa napr.:
- odstránenie podkladových profilov, odstránenie dielov kovania,
 - odstránenie montážnych nosných a dištančných podložiek spod i po obvode výplňovej konštrukcie pri následných stavebných prácach po ukončení montáže,
 - znečistenie výrobkov a zvlášť hliníkových maltou, vápnom, omietkami,
 - vrtanie do profilov za účelom prevedenia kábla, alebo upevnenia iných konštrukcií,
 - podkladanie a blokovanie otvorených okenných, či dverných krídiel hranolmi, tehliami, doskami tak, že dôjde k ich mechanickému poškodeniu,
 - poškodenie plochy profilov, alebo plochy skla iskrami od karbobrúsky,
 - čistenie profilov, resp. skla nevhodnými čistiacimi prostriedkami,
 - nezabezpečením otvoreného krídla proti náhlemu a prudkému nárazu na rám konštrukcie, alebo ostenie otvoru,
 - zaťažením namontovaných výplní otvorov dodatočnými namáhaniami zo strany stavby (sadaním stavby, priehybom nadokenných prekladov a prievlakov, krútením, priehybmi a nestabilitou drevenej stavebnej konštrukcie, do ktorej sa okná, dvere namontovali a pod.)
- C) Pri posudzovaní priehybu profilov, pred i po zabudovaní, sa vychádza z noriem STN 73 3134 a STN 74 6210. Odchýlka krídla a/alebo rámu od priamosti nesmie byť väčšia ako 1mm na 1m ktorejkoľvek dĺžky vlysu. Priehyb vlysov rámov a/alebo krídel okien a dverí sa meria oceľovým pravítkom dĺžky 1 meter. Odchýlka od priamosti nesmie ovplyvniť vyhlásené vlastnosti výrobku.

6 Mimozáručný servis

- A) Mimozáručný servis je platená služba a zahŕňa:
- odstraňovanie väd, za ktoré nezodpovedá spoločnosť NOVES okná, a.s. v zmysle zákonnej zodpovednosti za vady alebo poskytnutej záruky,
 - odstraňovanie väd v záručnej dobe, za ktoré podľa týchto VOP a Reklamačného poriadku nezodpovedá spoločnosť NOVES okná, a.s. (t.j. väd, ohľadom ktorých spoločnosť NOVES okná, a.s. odmietla zodpovednosť za vady, resp. ohľadom ktorých si Spotrebiteľ ani nároky z väd, za ktoré má zodpovedať spoločnosť NOVES okná, a.s. neuplatnil),
 - opravy po uplynutí záručnej doby,
 - ostatné služby ponúkané servisným oddelením (nastavenie kovania, nastavenie samozatvárača a podobne).
- B) Služba je poskytovaná podľa platného cenníka spoločnosti NOVES okná, a.s.
- C) Objednávky na mimozáručný servis je možné zaslať na adresu obchod@noves.sk pričom

objednávka by mala obsahovať nasledovné písomné informácie:

- označenia MIMOZÁRUČNÝ SERVIS-OBJEDNÁVKA,
- číslo zákazky, pod ktorým sú výrobok/tovar/služba v spol. NOVES okná a.s. evidované,
- číslo položky zákazky,
- presný písomný opis vady, opis ako ku vade došlo
- podrobná fotodokumentácia vady
- meno a tel. kontakt na zákazníka, v prípade podania objednávky predajcom,
- adresu, kde je potrebné mimozáručný servis vykonať.

Odporúčame Vám pre uľahčenie vyžiadať si na obchodnom odd. spoločnosti NOVES okná, a.s. príslušný formulár (POZÁRUČNÝ (MIMOZÁRUČNÝ) SERVIS – Príl.15 SM 6).

7 Poučenie o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov a ďalšie informačné povinnosti spoločnosti NOVES okná, a.s.

7.1 Spoločnosť NOVES okná, a.s. Spotrebiteľ'a poučuje, že plnenie poskytované na základe Zmluvy je odplatné a Spotrebiteľ' sa zaväzuje potvrdením Cenovej ponuky, odoslaním Objednávky, alebo uzavretím Zmluvy v inej forme zaplatiť cenu za tovar vo výške uvedenej v Zmluve (t.j. pokiaľ Zmluvy nie je uzavretá v písomnej forme vo výške uvedenej Cenovej ponuke alebo Objednávke a za podmienok podľa týchto VOP. V Cene sú zahrnuté všetky poplatky a náklady, ktoré s plnením podľa Zmluvy môžu vzniknúť.

7.2 V prípade akýchkoľvek nedostatkov či nezrovnalostí v plnení zo Zmluvy spoločnosti NOVES okná, a.s. je Spotrebiteľ' oprávnený obrátiť sa na spoločnosť NOVES okná, a.s., a to najmä osobne, písomne, telefonicky alebo e-mailom.

7.3 V súlade s ustanovením § 20 zákona č. 108/2024 Z. z., o ochrane spotrebiteľ'a a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len "ZoOS"), **môže Spotrebiteľ' odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku a zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov spoločnosti NOVES okná, a.s., do 14 dní odo dňa, keď Spotrebiteľ' (alebo tretia osoba iná ako dopravca) tovar prevzal, alebo do 14 dní od uzavretia zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie služby.** V prípade odstúpenia od zmluvy je Spotrebiteľ' povinný do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov spoločnosti NOVES okná, a.s., podľa § 19 ods. 1 zákona č.108/2024 Z. z. zaslať tovar späť alebo odovzdať tovar spoločnosti NOVES okná, a.s., alebo osobe určenej spoločnosťou NOVES okná, a.s., na prevzatie tovaru; to neplatí, ak spoločnosť NOVES okná, a.s., navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním určenej osoby. Lehota na vrátenie Predmetu dodania po odstúpení od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak Spotrebiteľ' odošle tovar spoločnosti NOVES okná, a.s., najneskôr v posledný deň lehoty. V prípade odstúpenia od zmluvy znáša Spotrebiteľ' náklady spojené s vrátením tovaru, pričom Spotrebiteľ' znáša aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý nie je možné vrátiť poštou; to neplatí, ak spoločnosť NOVES okná, a.s., súhlasila, že náklady bude znášať sama. Spotrebiteľ' zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

7.4 **Ak Spotrebiteľ' odstúpi od Zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov spoločnosti NOVES okná, a.s., vráti spoločnosť NOVES okná, a.s., Spotrebiteľ'ovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do štrnástich dní od odstúpenia od Zmluvy, všetky finančné prostriedky vrátane nákladov na doručenie, ktoré dostala od Spotrebiteľ'a na základe Zmluvy, a to rovnakým spôsobom, akým ich prijala. Prijaté peňažné prostriedky vráti spoločnosť NOVES okná, a.s., Spotrebiteľ'ovi akýmkoľvek iným spôsobom len v prípade, že s tým Spotrebiteľ' súhlasí a ak mu tým nevzniknú žiadne dodatočné náklady. Ak si Spotrebiteľ' zvolil iný spôsob doručenia ako najlacnejší spôsob ponúkaný spoločnosťou NOVES okná, a.s., spoločnosť NOVES okná, a.s. vráti Spotrebiteľ'ovi náklady na doručenie tovaru vo výške zodpovedajúcej najlacnejšiemu spôsobu dodania tovaru. Ak Spotrebiteľ' odstúpi od zmluvy, spoločnosť NOVES okná, a.s. nie je povinná**

vrátiť prijaté peňažné prostriedky Spotrebiteľovi skôr, ako Spotrebiteľ tovar prevezme alebo kým Spotrebiteľ nepreukáže, že tovar odoslal spoločnosti NOVES okná, a.s., podľa toho, čo nastane skôr. Spoločnosť NOVES okná, a.s. prevezme tovar od Spotrebiteľa v domácnosti Spotrebiteľa na vlastné náklady, ak Spotrebiteľ odstúpi od zmluvy uzatvorenej mimo obvyklých prevádzkových priestorov spoločnosti NOVES okná, a.s., tovar bol v čase uzavretia Zmluvy doručený do domácnosti Spotrebiteľa a povaha tovaru neumožňuje jeho odoslanie obvyklou poštovou cestou.

7.5 Spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v zmysle zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v súvislosti so zmluvou uzavretou na diaľku alebo zmluvou uzavretou mimo prevádzkových priestorov spoločnosti NOVES okná, a.s., v prípade ak ide o nasledovné plnenie v zmysle zák. č. 108/2024 Z. z. § 19 ods. 1 písm.

a) v prípade poskytnutia služby 1. došlo k úplnému poskytnutiu služby a 2. poskytovanie služby začalo pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy s výslovným súhlasom Spotrebiteľa a Spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, ak je podľa zmluvy Spotrebiteľ povinný zaplatiť cenu,

b) predmetom plnenia zo strany spoločnosti NOVES okná, a.s. bolo dodanie tovaru vyrobeného podľa špecifikácií Spotrebiteľa alebo tovaru vyrobeného na mieru, alebo

c) vykonanie naliehavých opráv alebo údržby počas návštevy u Spotrebiteľa, o ktorú Spotrebiteľ výslovne požiadal spoločnosť NOVES okná, a.s.; to neplatí pre zmluvu, ktorej predmetom je poskytnutie inej služby ako oprava alebo údržba, a pre zmluvu, ktorej predmetom je dodanie iného tovaru ako náhradného dielu potrebného na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli zmluvy uzavreté počas návštevy spoločnosti NOVES okná, a.s. u Spotrebiteľa a Spotrebiteľ si tieto tovary alebo služby vopred neobjednal.

7.6 Spotrebiteľ stráca okamihom úplného poskytnutia služby právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov spoločnosti NOVES okná, a.s., ktorej predmetom je vykonanie opravy, ak Spotrebiteľ výslovne požiadal spoločnosť NOVES okná, a.s. o návštevu na účely vykonania opravy a plnenie sa začalo s predchádzajúcim výslovným súhlasom Spotrebiteľa.

7.7 Spotrebiteľ je povinný uhradiť spoločnosti NOVES okná, a.s. cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, ak Spotrebiteľ podľa § 19 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov spoločnosti NOVES okná, a.s., ktorých predmetom je poskytnutie služby, a pred začatím poskytovania plnenia udelil výslovný súhlas so začatím poskytovania služby podľa § 17 ods. 10 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z. Cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta pomerne na základe celkovej ceny dohodnutej v zmluve. Cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta na základe trhovej ceny poskytnutého plnenia, ak je celková cena dohodnutá v zmluve nadhodnotená.

7.8 Ak sú s tovarom poskytované darčeky (vrátane tovaru dodaného v symbolickej hodnote, ak je jeho dodanie Spotrebiteľovi prezentované ako darček k tovaru, ktorý Spotrebiteľ môže vrátiť do 14 dní bez udania dôvodu), Spotrebiteľ je povinný spolu s vráteným tovarom vrátiť i s ním súvisiace poskytnuté darčeky. V prípade, že tieto darčeky nebudú vrátené späť spolu s vráteným tovarom, budú tieto darčeky v ich trhovej hodnote chápané ako bezdôvodné obohatenie Spotrebiteľa.

7.9 V prípade, ak nie je Spotrebiteľ spokojný s kvalitou plnenia spoločnosti NOVES okná, a.s., resp. ak nie je spokojný s jednaním spoločnosti NOVES okná, a.s. alebo so spôsobom vybavenia jeho reklamácie alebo keď sa domnieva, že spoločnosť NOVES okná, a.s. porušila iné jeho práva, má právo podať spoločnosti NOVES okná, a.s. žiadosť o nápravu.

7.10 Spoločnosť NOVES okná, a.s. informuje Spotrebiteľa na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov, ak Dodávateľ odpovedal zamietavo na žiadosť podľa predchádzajúceho odseku.

7.11 Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak spoločnosť NOVES okná, a.s. na žiadosť podľa odseku 7.8 odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Návrh

podáva Spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

- 7.12 Spotrebiteľ sa môže s návrhom na alternatívne riešenie sporu obrátiť na niektorých zo subjektov zapísaných v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva SR, aktuálny zoznam je k nájdeniu tu:

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1> alebo prostredníctvom ODR platformy Európskej únie na riešenie spotrebiteľských sporov podaním sťažnosti tu:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks#heading-3>

- 7.13 Kontrolným orgánom vnútorného trhu vo veciach ochrany Spotrebiteľa s celoslovenskou pôsobnosťou, ktorý je príslušný vykonávať kontrolu a dozor nad dodržiavaním ochrany práv spotrebiteľov je **Slovenská obchodná inšpekcia**, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, P.O. BOX 29, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, www.soi.sk

8 Záverečné ustanovenia

8.1 Tieto VOP a reklamačný poriadok tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy a vo vzťahu ku Spotrebiteľovi sa uplatňujú odo dňa uzavretia Zmluvy medzi spoločnosťou NOVES okná, a.s. a Spotrebiteľom.

Príloha:

vzor odstúpenia od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov obchodníka

V Spišskej Novej Vsi dňa 01.07.2024

Príloha č. 1

VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSÚPENIE OD ZMLUVY UZAVRETEJ NA DIAĽKU ALEBO ZMLUVY UZAVRETEJ MIMO PREVÁDZKOVÝCH PRIESTOROV OBCHODNÍKA – spoločnosti NOVES okná, a.s., so sídlom Radlinského ul. 24, 052 01 Spišská Nová Ves, IČO: 31 683 789, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Košice I, oddiel Sro, vl. č 1519/V, tel. +421 53 41 781 11, email : office@noves.sk

(Vyplňte a zašlite tento formulár NOVES okná, a.s, len ak si želáte odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka.)

Toto odstúpenie od zmluvy doručte našej spoločnosti v písomnej forme na adresu : NOVES okná, a.s., so sídlom Radlinského ul. 24, 052 01 Spišská Nová Ves,

Alebo ho môžete zaslať v elektronickej forme na emailovú adresu: office@noves.sk

Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov

.....

Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov

.....

Týmto oznamujem/oznamujeme, že odstupujem/odstupujeme od zmluvy o dodaní alebo poskytnutí tohto

Produktu (tovaru, diela, veci na zákazku)/služby:

.....

Dátum objednania/dátum prijatia

.....

Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov (ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)

.....

Dátum