

HELUZ IZOS, s.r.o.

REKLAMATIONSORDNUNG

1. Diese Reklamationsordnung regelt die Spezifizierung der Mängelarten, die Gegenstand einer Reklamation sein können, sowie die Garantiezeiten, Verfahren und andere Bedingungen des Reklamationsverfahrens.

2. Reklamationsforderung einreichen

- 2.1 Der Käufer reicht seine Reklamation bei HELUZ IZOS s.r.o. (nachfolgend Verkäufer genannt) immer schriftlich oder elektronisch (per Datenübertragung) ein.
- 2.2 Reklamationen können nur durch den direkten Käufer von HELUZ IZOS s.r.o. erfolgen.
- 2.3 Die Reklamation muss unverzüglich nach Feststellung des Mangels erfolgen.
- 2.4 Beanstandete Mängel werden nach den geltenden Rechtsvorschriften und den einschlägigen technischen Normen beurteilt.

3. Bestandteile einer Reklamation

- 3.1 Eine Reklamation gilt als ordnungsgemäß eingereicht, wenn ein schriftlicher Nachweis über alle folgenden Punkte erbracht wird:
 - a) Rechnungsnummer oder ursprüngliche Bestellungsnummer und -datum oder Auftragsnummer oder Lieferschein des Verkäufers;
 - b) Beschreibung, ggf. Fotodokumentation des reklamierten Mangels;
 - c) Anzahl der reklamierten Gegenstände und ihre Spezifikationen;
 - d) Ort oder Anschrift, an dem/der die Gültigkeit der Reklamation geprüft werden kann.

4. Art und Frist für die Erledigung der Reklamation

- 4.1 Der Verkäufer muss sich innerhalb von 30 Tagen zur Berechtigung der Reklamation äußern. Der Käufer muss über den Verlauf des Reklamationsverfahrens informiert werden, der Verkäufer nimmt die Vorschläge des Käufers zur Kenntnis. Der Verkäufer kann im Falle einer anerkannten Reklamation wählen, wie er die Mängelansprüche erfüllt: Durch die Lieferung von Ersatz oder fehlenden Waren, Reparatur der Waren, Gewährung eines angemessenen Preisnachlasses oder Beseitigung von Rechtsmängeln an den Waren.

Bei einer berechtigten Reklamation sind folgende Formen der Bearbeitung möglich:

- a) kostenlose Lieferung von Ersatzwaren oder fehlenden Waren;
- b) finanzieller Ausgleich (Gutschrift);
- c) Gewährung eines angemessenen Preisnachlasses;
- d) Reparatur des Produkts (wenn die Situation es zulässt).

Bei den oben genannten Optionen der Beseitigung hat der Käufer keinen automatischen Anspruch auf die Zahlung anderer möglicher Kosten.

Bei der Ablehnung einer Reklamation sind dem Käufer die Gründe für die Ablehnung mitzuteilen, mit dem Hinweis, dass die Lieferung eines Ersatzprodukts gegen Bezahlung erfolgt.

5. Garantiebedingungen

- 5.1 Die Produktgarantie des Verkäufers ist gültig, sofern:
 - a) die Produkte in Übereinstimmung mit den Vorschriften und Empfehlungen des Verkäufers gelagert, gehandhabt, transportiert und installiert werden, siehe Dokument **HELUZ IZOS Technische Empfehlungen**
 - b) keine Schäden durch zusätzliche Veränderungen ohne Zustimmung des Verkäufers entstanden sind (Aufbringen von Folien, Aufdruck von Maßanpassungen, Kanten usw.);

- c) keine extremen Beanspruchungen durch Hitze, Bewegungen von Rahmen oder Gebäuden während der Bauphase auftreten;
 - d) die Glasscheiben nicht in Gebäuden eingebaut werden, die sich in einer Höhe von mehr als 650 m über dem Meeresspiegel befinden, ohne dass dies in der Auftragspezifikation angegeben und in der Auftragsbestätigung bestätigt wird;
 - e) das vom Käufer gelieferte Material oder der Rohstoff für die Herstellung der Ware verwendet wurde, dann ist der Verkäufer nicht für die Qualität der gelieferten Ware verantwortlich und übernimmt keine Garantie;
 - f) für den Einbau der Glasscheiben nur kompatible Dichtstoffe verwendet wurden – siehe 7.5.
- 5.2 Die Garantie erstreckt sich nicht auf Glasbruch oder Risse in der Glasscheiben, es sei denn, sie sind während des Transports zum Käufer entstanden, der vom Verkäufer sichergestellt, beim Empfang der Sendung festgestellt und spätestens 24 Stunden nach der Lieferung im Lieferschein vermerkt wurde.
- 5.3 Unbehebbar Mängel der Glasscheiben gemäß den einschlägigen Normen, siehe **HELUZ IZOS Qualitätsspezifikation**, gelten nicht als Mängel.
- 5.4 Für den Fall, dass der Käufer die kostenlose Erledigung der Reklamation durch Lieferung einer Ersatzlieferung verlangt, behält sich der Verkäufer das Recht vor, über die Berechtigung der Reklamation erst nach Rücksendung der reklamierten Produkte an den Produktionsbetrieb zu entscheiden.

6. Fristen für das Einreichen der Reklamation

- 6.1 Eventuelle Mängel an den Produkten müssen innerhalb der folgenden Fristen geltend gemacht werden:
- a) offensichtliche Mängel (z.B. beim Abladen festgestellte Schäden) – sofort bei Übernahme durch Eintrag in den Lieferschein;
 - b) nach dem Auspacken festgestellte Mängel – spätestens 15 Tage nach Erhalt der Lieferung (Schmutz auf der Innenseite des Isolierglases, Kratzer, Kernfehler, Abmessungen, Formen usw.);
 - c) versteckte Mängel – spätestens innerhalb von 6 Monaten nach Übernahme der Lieferung. Dabei handelt es sich um Mängel, die nach dem Einbau auftreten können, meist Korrosion der Metallbeschichtung;
 - d) Dichtungsmängel, Kondenswasser oder Staub auf der Innenseite des Isolierglases, die nachweislich durch den Hersteller des Isolierglases verursacht wurden, innerhalb von 60 Monaten ab der Übernahme der Lieferung.

7. Hinweise und Empfehlungen des Verkäufers:

- 7.1 **Unbeheizte Gebäude**
Der Verkäufer empfiehlt keinen Einbau von Isolierglas in unbeheizten Gebäuden. Die Schrumpfung des Gases im Isolierglashohlraum aufgrund einer plötzlichen Änderung der Außentemperatur kann zu Rissen der Glasscheibe führen.
- 7.2 **Isolierglas mit integrierter Jalousie**
Die Benutzung der Jalousien kann zu leichtem Abrieb und Kratzern der auf der Glasscheibe aufgetragenen Beschichtung mit niedrigem Emissionsgrad führen. Diese Tatsache kann nicht beeinflusst werden und ist zu berücksichtigen. Bei der Auslegung des Isolierglasaufbaus mit dem Zwischenglasjalousien sind die Empfehlungen zu beachten, siehe **HELUZ IZOS Technische Empfehlungen**. Der Verkäufer haftet für kein mögliches Risiko einer Beschädigung der Glasscheibe durch Thermoschock.
- 7.3 **Isolierglas in Kombination mit ESG-Glas**

Das ESG-Glas (thermisch vorgespanntes Glas) wird in Übereinstimmung mit der Norm ČSN EN 12150 hergestellt.

Bei allen thermisch vorgespannten Glasscheiben besteht ein Restrisiko des spontanen Bruchs (Selbstexplosion), der durch das mögliche Vorhandensein von kritischen Nickelsulfid-Einschlüssen (NiS) verursacht wird. Eine Reklamation ist nur dann zulässig, wenn das thermisch vorgespannte Glas bei HST geprüft wurde und das Restrisiko eines spontanen Bruchs größer ist als in EN 14179-1 angegeben.

7.4 **Thermoschock**

Der Verkäufer warnt vor der Gefahr von Rissen in der Glasscheibe aufgrund von Thermoschocks, die durch ungleichmäßige Erwärmung einer Scheibe im Isolierglas entstehen können.

7.5 **Verträglichkeit von Dichtstoffen**

Der Verkäufer warnt vor der Gefahr einer dauerhaften Beschädigung des Isolierglases durch die Verwendung von ungeeigneten Montagedichtstoffen, Silikonen, Klebern usw. Auf keinen Fall dürfen oximhaltige Dichtstoffe, sowohl säurehaltige als auch neutrale, verwendet werden. Eine Beschädigung der primären Butyl-Dichtmasse tritt auch ohne direkten Kontakt mit den Isolierglasdichtstoffen auf. Empfehlung eines geeigneten Dichtstoffs unter www.izos.cz.

In seltenen Fällen kann es zu einer Unverträglichkeit von Sekundärdichtstoffen, die für die Herstellung von Isolierglas verwendet werden, mit einigen Arten von Rahmenprofilen kommen. Daher empfehlen wir den Fensterbauern, sich über die Meinung des Lieferanten der Rahmenprofile zu diesem potenziellen Risiko zu informieren.

7.6 **Technische Empfehlungen und Qualitätsspezifikationen der Glasscheiben**

Der Verkäufer empfiehlt dem Käufer, sich mit den **HELUZ IZOS Technischen Empfehlungen** vertraut zu machen, in denen die Grundsätze für den richtigen Umgang mit Glasscheiben (Lagerung, Montage, Handhabung) dargelegt sind, sowie mit dem Dokument **HELUZ IZOS Qualitätsspezifikation**, das auf technischen Normen beruht und über die zulässigen Toleranzen von Glas (z.B. Abmessungen, Dicke usw.) sowie über nicht zu beanstandende Mängel und optische Erscheinungen informiert.

In Pilsen, den 1.4.2023