

## Příručka pro reklamace

Praktická řešení pro otázky týkající se interiérových dveří



# Obsah

- 4 **Skladování a montáž**
- 6 **Deformace dveřního křídla a zárubně**
- 8 **Nastavení dveřních prvků**
- 10 **Vizuální povrchové nedostatky**



# Váš pomocník při reklamacích

Naším cílem je soustavné zlepšování našich produktů. Bohužel ne vždy je však možné zcela vyloučit reklamace. Abyste mohli v případě reklamací rychle a kompetentně zareagovat, vytvořili jsme pro vás tuto příručku s užitečnými tipy a informacemi.

Upozornění: Následující údaje představují souhrn typických, nám známých druhů reklamací souvisejících s dveřními prvky a je třeba je chápat výhradně jako neutrální soubor informací. Na základě těchto informací nelze uplatňovat žádné nároky.

V případě jakýchkoliv dalších otázek vám budeme rádi osobně nápomocni. obraťte se prosím na příslušnou pobočku Hörmann.

# Body, kterým je třeba věnovat pozornost

## **Vymezení účelu použití**

Už při plánování je nutné dveře sladit s daným místem použití. Zkontrolujte tedy, zda je dveřní prvek vhodný pro daný účel použití. Reklamacie vyplývající z nedostatků při plánování nemohou být uznány.

Věnujte prosím pozornost doporučením pro použití uváděným ústavem RAL ve směrnici o dřevěných interiérových dveřích.

## **Kontrola dodávky**

Zkontrolujte zboží při dodání, jestli není viditelně poškozené, např. poškozená kartonáž apod., nebo nekompletní. Pozdější reklamacie tohoto typu musí být bohužel zamítnuty. Poznačte poškození a množství chybějících dílů na dodacím listu a předem zašlete příslušné pobočce patřičné snímky dokumentující poškození.

## **Kontrola zboží**

Před dodáním na místo instalace zkontrolujte zboží, jestli je kompletní, nevykazuje žádné vady, jestli jsou rozměry prvků odpovídající, jestli kování správně dosedá do zárubně a dveřního křídla, a prohlédněte speciální díly.

## **Během montáže**

Prvky montujte zásadně podle našich montážních návodů. Jsou přiloženy k produktu. Návodů naleznete také na webových stránkách. Pokud se během montáže vyskytnou nedostatky, v každém případě je prosím zdokumentujte vyhotovením odpovídajících snímků. Reklamaci ihned písemně ohlaste příslušné pobočce. Použijte pro tento případ reklamační formulář.

**Pokud bude reklamované zboží bez konzultace dále zpracováváno nebo instalováno, nelze již reklamaci uznat.**

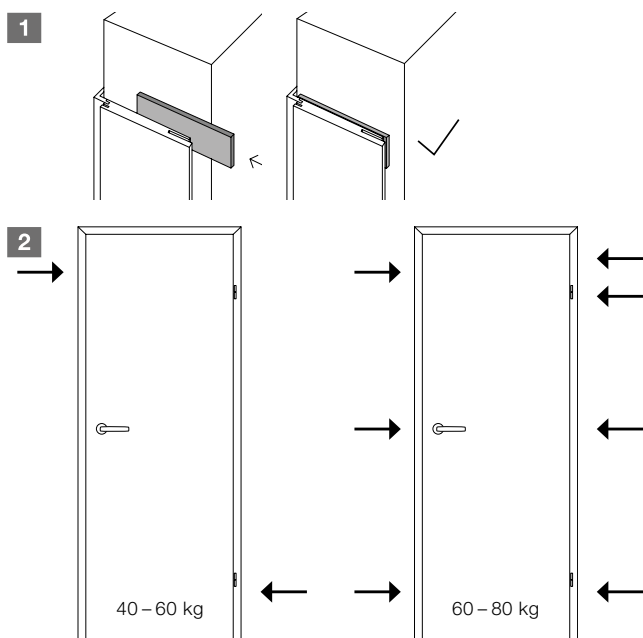
## Pokyny ke skladování

Dveře a zárubně z dřevěných materiálů mají schopnost přijímat a odevzdávat vlhkost. Surový materiál pro výrobu dveří a zárubní má výslednou vlhkost dřeva 8 %. Výroba probíhá v klimatizovaných halách s přibližně 45% vlhkostí vzduchu a teplotou cca 20 °C. Tak je dána přibližně 8 % vyrovnávací vlhkost dřeva. Je nezbytně nutné zamezit skladování při vlhkosti vzduchu nad 60 % a pod 10 °C. Dveře vybalte teprve krátce před montáží a namontujte je podle montážního návodu. Dodržujte prosím pokyny k čištění a péči uvedené v montážním návodu.



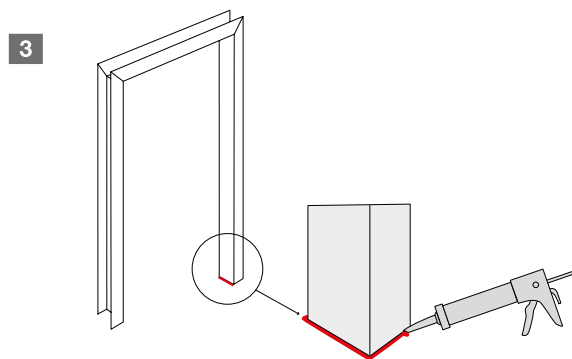
# Montáž těžkých dveří

U těžkých dveří je nezbytné pevné vypořádání **1** na důležitých místech **2**, aby bylo možné zaručit stabilitu prvku. Na jakých místech je nutné zárubeň vypořádat, to záleží na hmotnosti dveří. U těžkých dveří je nutné pevně vypořádat kapsu závěsu ke zdivu.



# Utěsnění zárubní a tmelení

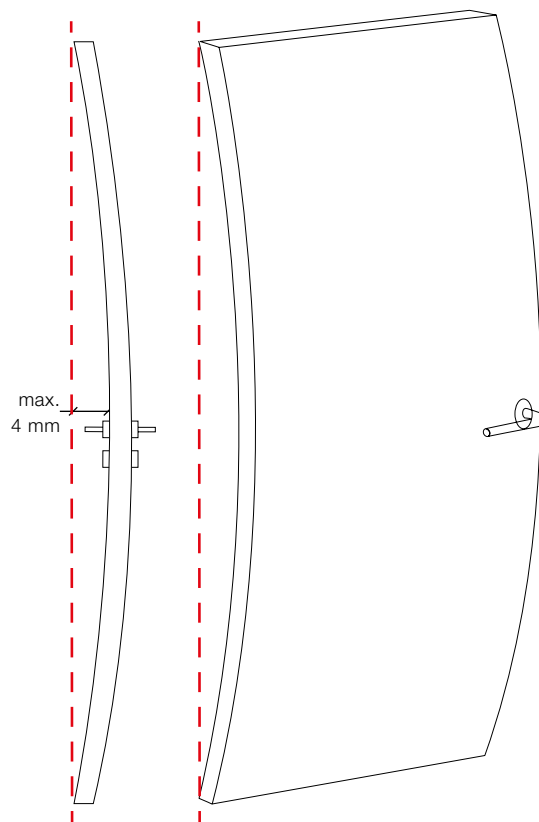
Při montáži zárubně ze dřeva nebo materiálů na bázi dřeva na podlahu o určité vlhkosti, může vlhkost z podlahy dlouhodobě vzlínat do zárubně. Toto může způsobit kroucení materiálu nebo poškození povrchu. Toto není žádný důvod k oprávněné reklamaci.



**Dveřní zárubeň montujte spárou směrem k podlaze a spáru pak utěsněte trvale elastickým materiálem (viz montážní návod).**

# Deformace dveřního křídla

Dřevo a dřevěné kompozitní materiály mění vlivem vlhkosti své rozměry. Konkrétně to znamená, že vlhkost dřeva dveřního křídla přímo souvisí s okolní vlhkostí vzduchu, resp. se jí přizpůsobuje. Materiál pracuje. To je neměnná základní fyzikální zákonitost. Na základě této zákonitosti vytváří rozdílné klimatické podmínky mezi dvěma různými prostory, např. mezi obývánkem a chodbou, napětí na povrchu dveřního křídla, a vedou tak k jeho deformaci. Podle směrnice ústavu RAL, RAL-GZ 426, je deformace dveřního křídla do 4 mm při měření na středním průhybu v mezích tolerance za předpokladu, že tím není zhoršena funkčnost dveří, např. ochrana proti hluku, požáru apod.

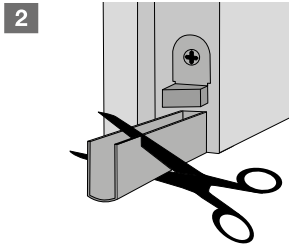


**V novostavbách prosím nezapomeňte změřit zbytkovou vlhkost. Vysoká zbytková vlhkost může vést k deformaci dveřního křídla. Pokud by přesto k deformaci došlo, je vhodné vyčkat do konce topné sezóny, jelikož se ze zkušeností po poklesu vlhkosti stavby zmírní i deformace.**

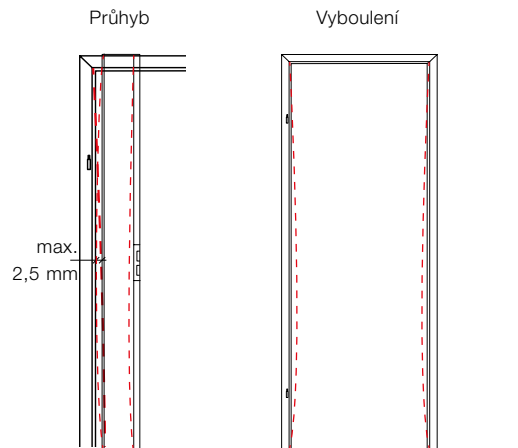
# Deformace zárubně

Pro změření střední deformace dveří se měří maximální průhyb na konkávní straně dveřního křídla. k tomu připevněte na vypouklou stranu dveřního křídla provázek a oviňte jej jednou podélně okolo dveří a pak na konkávní straně dveřního křídla změřte vzdálenost provázku od dveřního křídla.

Podlahové těsnění integrované v dveřním křídle je při montáži nutné patřičně zkrátit. Pokud by se tak nestalo, může to být mj. příčinou deformace dveřního křídla.



Přípustný průhyb zárubně je podle směrnice ústavu RAL, RAL-GZ 426, vzhledem k referenčním přímkám na straně závěsu definován 2,5 mm při tloušťce stěny nad 125 mm. Při tloušťce stěny do 125 mm může být průhyb i větší. Přípustná tolerance se vztahuje na nenamontovanou zárubeň a s montáží je nutné ji vyrovnat.

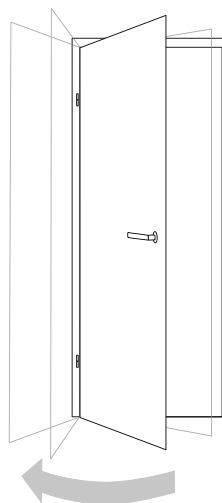


**Vyboulení zárubně lze při montáži snadno vyrovnat. Proto neuvádíme žádnou přesnou hodnotu pro maximální toleranci.**



# Dveřní křídlo se přivírá.

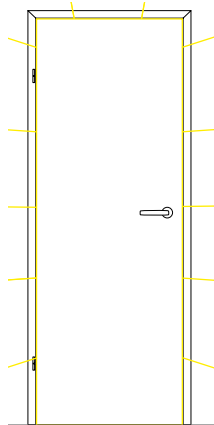
U dnes běžných kování s lehkým chodem může docházet k tomu, že dveře nezůstávají v otevřeném stavu stát. Pokud jsou dveře správně namontované, nelze z toho usuzovat na závadu. Neexistují žádné normy nebo jiné technické regulace, které by stanovily, že dveřní křídlo má zůstat otevřené v různých úhlech.





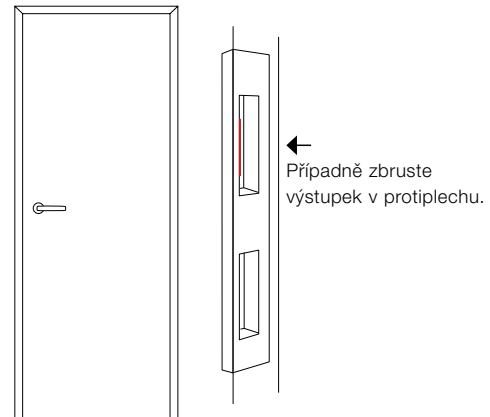
# Těsnění zárubně

U těsnění umístěných v zárubních se jedná o dovírací profil, jehož úloha spočívá v tom, ztlumit zvuk zavírání dveří a zajistit těsnost dveřních prvků. Právě u bílých nebo béžových těsnění se může stát, že těsnění nemusí být zcela neprostupná pro světlo. To není důvodem k reklamaci.



# Dveře se zavírají těžko.

Stává se, že ihned po montáži se dveře těžko zavírají. Může to být způsobeno tím, že těsnění je ještě příliš tuhé. Nechejte dveře po určitý čas zavřené, aby se těsnění mohlo přizpůsobit.



**Zkontrolujte, jestli je zárubeň namontována přesně svisle.**

**V případě potřeby je možné zbrusit výstupek na protiplechu.**

# Posouzení dřevěných dveří

Metodiku pro vizuální posouzení interiérových dveří ze dřeva a dřevěných kompozitních materiálů definuje směrnice ústavu IFT Rosenheim. Posouzení se provádí mimo jiné:

- na namontovaném dveřním křídle za standardního používání;
- u nenamontovaných dveřních prvků ve svislé poloze;
- ze vzdálenosti nejméně jednoho metru od hodnocené roviny;
- z výšky očí, tj. přibližně z 1,70 m, s přizpůsobením pozorovacího úhlu podle běžného využití prostoru;
- za světelných podmínek, které jsou srovnatelné s denním světlem. Pozorování při záblescích, za oslnivého světla, umělého osvětlení, jako jsou stavební projektory, apod. nejsou relevantní.

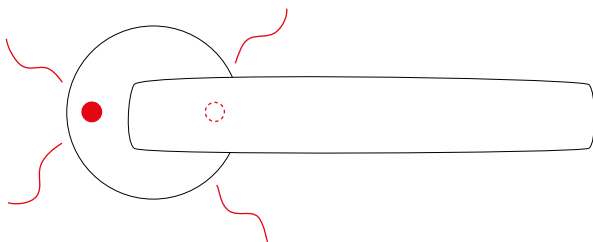
Pokud za těchto podmínek nelze rozpoznat vizuální nedostatky, není důvod k oprávněné reklamaci. Dřevěná dýha je přírodní produkt. Přirozené barevné odchylky a rozdíly ve struktuře dýh nejsou důvodem k reklamaci; jedná se o vlastnost zpracovávaného přírodního produktu. Proto u průmyslově vyráběných dveřních prvků nelze ručit za to, že barvy a dýhy budou identické.

**Směrnice k tolerancím jsou dostupné na webových stránkách ústavu IFT Rosenheim.**

**Mechanicky způsobené kazy jako škrábance apod. mohou být uznány jen tehdy, pokud zboží nebylo dále zpracováváno nebo montováno.**

# Praskliny způsobené montáží kliky

Neodborná montáž kliky může vést k prasklinám v povrchu v oblasti kliky. Příčinou je příliš silné dotahování šroubení rozety, což nezadává žádný důvod k reklamaci u výrobce.



Šroubení rozety je nutné utahovat jen ručně, nepoužívejte akumulátorový šroubovák.

# Posouzení skleněných dveří

Metodiku pro vizuální posouzení interiérových dveří ze skla definuje ve svých směrnících sdružení Bundesverband Flachglas e. V. (směrnice „Richtlinie zur Beurteilung der visuellen Qualität von Glas für das Bauwesen“ a „Richtlinie zur Beurteilung der visuellen Qualität von emaillierten Gläsern“). Posouzení se provádí mimo jiné:

- bez vyznačení místa kazu;
- za difuzního denního světla bez přímého dopadu slunečního světla nebo umělého osvětlení;
- ze vzdálenosti nejméně 1 metru (u emailovaného skla ze 3 metrů);
- kolmo k povrchu;
- podle polohy a velikosti vměstků, škrábanců, teček, skvrn apod. ve skle.