

Reklamační řád společnosti OMLUX, spol. s r. o.

<aktualizované znění od 1. dubna 2017>

1. Místo a způsob uplatnění reklamace

- 1.1. Podmínkou pro přijetí reklamace a její vyřízení, v případě uznání její oprávněnosti, je plné uhrazení závazků zákazníka vůči společnosti OMLUX, spol. s r. o. (dále také jen „společnost OMLUX“ nebo „OMLUX“) a vyplněný reklamační formulář, který je k dispozici v elektronické podobě na www.omlux.cz nebo osobně na adrese Pod vysílačem 422/31, Ostrava - Lhotka, popř. ve výrobním areálu Strahovice 98 u Opavy. Jakákoli jiná forma reklamace nebude považována za platně učiněnou.

2. Záruka za jakost a lhůta pro rozhodnutí o reklamaci

- 2.1. OMLUX odpovídá za to, že jakost provedených výrobků, prací a dodávek (dále také jen „předmět smlouvy“) bude odpovídat veškerým normám, standardům, předpisům a směrnícím vztahujícím se k předmětu smlouvy platných v České republice v době uzavření smlouvy o dílo/kupní smlouvy (dále jen „Záruka za jakost“). Záruka za jakost na otvorové výplně ve všech produktových řadách dodávané společností OMLUX je vždy 60 měsíců včetně montáže. Záruka za jakost na příslušenství (žaluzie, rolety, síť proti hmyzu okenní i balkónové, krytky kování, vnitřní a venkovní parapety, kliky okenní a dveřní, zamykací mechanismy dveřích zámku, zámkové vložky, nalepovací mřížky, předokenní mřížky, ventilační klapky, panikové zámky) je 24 měsíců. Záruka za jakost zednické zapravení a na dveřní výplně je 24 měsíců.
- 2.2. Při předání předmětu smlouvy provede OMLUX servis oken a dveří.
- 2.3. Záruční doba je uvedena ve smlouvě o dílo nebo v kupní smlouvě uzavřené mezi zákazníkem a společností OMLUX (smlouva o dílo - "Záruka za jakost", kupní smlouva - "Záruka za jakost"). Není-li počátek záruční doby uveden (uzavření jiné smlouvy než kupní či o dílo), počíná záruční doba plynout prvního dne následujícího po dni předání a převzetí díla u SOD nebo zboží u KS.
- 2.4. Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty v 00:00 hodin. Reklamované zboží musí být společností OMLUX přijato k uplatnění reklamace nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby; jde-li o reklamace výrobků a stavebních prací, musí být oznámení o výskytu záručních vad učiněno rovněž nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.
- 2.5. Zákazník má právo vyžadovat odstranění vady kdykoliv během záruční doby. Jestliže OMLUX za vadu předmětu smlouvy odpovídá, je povinen ji na své náklady odstranit, a to zpravidla do 30 dnů od jejího oznámení. Jde-li však o vady, které mohou způsobit škody na díle, životě, zdraví nebo jinému majetku společnosti OMLUX nebo třetích osob, je společnost OMLUX povinna zahájit odstraňování nahlášených vad neprodleně a současně učinit nezbytná opatření k zamezení případných škod takovou vadou vzniklých.
- 2.6. OMLUX negarantuje funkčnost takových oken a dveří, které nesvírají čtyřikrát pravý úhel.
- 2.7. Ceník pozáručního servisu oken a dveří tvoří přílohu č. 1 ke Všeobecným obchodním podmínkám.
- 2.8. V případě, že zákazníkem reklamovaná vada není uznána jako vada oprávněná, je společnost OMLUX oprávněna požadovat veškeré vynaložené náklady spojené s odstraňováním vady po zákazníkovi (cestovné, poštovné, soudní a správní poplatky, provozní náklady, náklady na případné znalecké posudky atd.).

3. Vady vyloučené z možnosti reklamace

- 3.1. Jako reklamovatelné nemohou být uznány vady vzniklé:
- Mechanickým poškozením, neodborným seřizením, nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí předmětu smlouvy, viz. Pokyny pro užívání výrobků OMLUX.
 - Neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí předmětu smlouvy (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než společnost autorizovaná společností OMLUX, a dále pokud nebyla montáž provedena dle montážního předpisu společnosti OMLUX).
 - Dodatečnou montáží jakýchkoliv prvků na okna, která nejsou dodaná společností OMLUX (žaluzie, omezovače otevírání apod.).
 - Používání v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku, například vady projektu a materiálů používaných na stavbě, v závislosti na specifických místních podmínkách, např. zvýšená prašnost, emise, vlhkost - způsobující orosení skel či rámu z interiéru.

- Nevhodným užíváním výrobků (například polepení skel fólií, stavění nábytku do těsné blízkosti oken atd.).
 - Poškození v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (požáry, kroupy, záplavy, zemětřesení, vichřice, spady popílků, pylu, kyselých dešťů a podobně).
 - Vlivem nevhodných mikroklimatických podmínek objektu, např. rosení skel, rámu či zdiva z interiéru (jedná se o běžný fyzikální jev, který vzniká zpravidla nedodržením ventilačního režimu stavby - je zcela v rukou uživatele), s tím související poškození parapetů v důsledku působení kondenzátu, následná vegetace plísní atd.
 - Barevným nesouladem stejných barev aplikovaných na různé materiály či různými technologiemi (profily, výplně, krytky kování atd.).
 - Na prvcích, které nějakým způsobem přesahují technické normy a byly vyráběny na výslovné přání zákazníka. Tento nestandard musí být vždy uvedený v cenové nabídce, zakázce.
 - Vlivem působení „komínového efektu“ (zvýšeného proudění vzduchu) v panelových domech např. při zapnutí kuchyňských digestořích a tím následného pískání veškerých spár okolo otvorových výplní, pískání z důvodu spárové provzdušnosti oken (panty), zásuvky v bytech apod. nemůže být uznáno jako reklamace, protože se jedná o fyzikální jev spojený s konstrukcí budovy a dodavatel ho není schopen jakkoliv ovlivnit.
 - Drobné zbytky silikonu na sklech, které se mohou objevit díky technologii zasklívání.
 - Znehodnocení profilů vzniklé v důsledku pozdně odstraněné ochranné fólie (fólii je nutné odstranit do 1 měsíce od dodání).
 - U hliníkových výrobků s povrchovou úpravou Elox nelze považovat za reklamovatelné tzv. extruzní čáry. Dále za reklamovatelnou vadu u hliníkových výrobků nelze považovat jakékoliv barevné vady na plastových izolátorech křidel a rámu.
 - Při použití povrchové úpravy Elox na hliníkových profilech může dojít k barevné odchylce. Ta může být způsobena technologickými omezeními, které přináší její aplikace - při anodické oxidaci se ponoří odpovídající hliníkové prvky do elektrolytu, poté prostřednictvím působení proudu vzniká vrstva oxidu, který je pevně spojen s kovem. Výsledná barva je závislá na několika faktorech: chemické složení dodávky hliníků, rozdíly v povrchu profilů, koncentrace složek koupele, tloušťka vrstvy anodické, teplota lázně, doba lázně apod. Barevnou odchylku u eloxových barev nelze uznat jako důvod k reklamaci.
 - Rozdílný odstup křídla od rámu na vodorovných a svislých částech, které jsou dána nutným vymezením křídla oproti rámu z funkčních důvodů.
- 3.2. Estetické (vzhledové) vady se hodnotí z různých vzdáleností, dle materiálu oken a dveří. Tyto odstupové vzdálenosti jsou definovány ve Sborníku ČKLOP 2013 takto:
- hliníková okna a dveře - posouzení ze vzdálenosti 3 m (interiér) a 5m (exteriér)
 - plastová okna a dveře - posouzení ze vzdálenosti 5 m
- Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné, nejsou reklamovatelné.
- 3.3. Reklamovatelné jsou vady, jež brání řádnému užívání zboží či díla a znehodnocují jeho fyzický stav.

4. Profily

- 4.1. Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží.

5. Izolační sklo

- 5.1. Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží a rezonující meziskelní příčky (mřížky).
- 5.2. Sklo není ve své ploše homogenní materiál. Při orosení se rýsují veškeré anomálie skla. Jedná se o technologické stopy na struktuře skla, které nebrání průhledu a tyto vady nelze reklamovat.
- 5.3. Přípustné odchylky skla:

Oblast	Pro jednotku izolačního skla jsou přípustné
F	<p>Vně ležící plocha poškození okrajů resp. mušle, které pevnost skla neovlivňují a nepřesahují šířku spojení okrajů.</p> <p>Uvnitř ležící mušle bez volných střepin, které jsou zaplněny tmelem.</p> <p>Bodové a ploché zbytky a škrábance neomezeně.</p>

R	<p>Vměstky, bubliny, tečky, skvrny atd.</p> <p>Plocha tabule < 1m² : max. 4 kusy po < 3mm průměr</p> <p>Plocha tabule > 1m² : max. 1 kus po < 3mm průměr na běžný m délky hrany</p> <p>Zbytky (tečkovitého tvaru) v prostoru mezi skly:</p> <p>Plocha tabule < 1m² : max. 4 kusy po < 3mm průměr</p> <p>Plocha tabule > 1m² : max. 1 kus po < 3mm průměr na běžný m délky hrany</p> <p>Zbytky (plochého tvaru) v prostoru mezi skly:</p> <p>Bělavě šedé, případně průsvitné: max. 1 kus < 3cm²</p> <p>Škrábance: součet jednotlivých délek: max. 90mm - jednotlivá délka max. 30 mm</p> <p>Vlasové škrábance: dovoleno, nejsou-li časté</p>
H	<p>Vměstky, bubliny, tečky, skvrny atd.</p> <p>Plocha tabule < 1m² : max. 2 kusy po < 2mm průměr</p> <p>1m² < plocha tabule < 2m² : max. 3 kusy po < 2mm průměr</p> <p>Plocha tabule > 1m² : max. 5 kusy po < 2mm průměr</p> <p>Škrábance: součet jednotlivých délek: max. 45 mm - jednotlivá délka max. 15mm</p> <p>Vlasové škrábance: dovoleno, nejsou-li časté</p>
R + H	<p>Max. počet dovolených odchylek jako v zóně R</p> <p>Vměstky, bubliny, tečky atd. od 0,5 < 1,0 mm jsou bez ohraničení plochy přípustné, mimo jejich nahromadění. Nahromaděním se rozumí, jestliže nejméně 4 vměstky, bubliny, tečky, skvrny atd. se vyskytnou uvnitř kruhové plochy o průměru < 20 cm.</p>

F - Oblast slepení skel: šířka 18 mm (s výjimkou mechanických poškození hran žádné omezení)

R - Okrajová část: plocha 10% vycházející z rozměrů šířky a výšky (méně přísné hodnocení)

H - Hlavní oblast: (nejpřísnější hodnocení)

6. Parapety

6.1. Parapety jsou dekorativní prvek a nejsou určeny k nadměrnému zatěžování.

6.2. Za závadu se nepovažuje jakékoliv povrchové poškození vnějších nebo vnitřních parapetů vzniklé po předání předmětu smlouvy.

7. Žaluzie

7.1. Za závadu se nepovažuje:

- částečné nebo celkové opotřebení výrobku,
- nedoklápění lamel (při posouzení se vychází z pravidla, že skrz žaluzii nesmí být mezi lamelami při kolmém pohledu vidět na rovinu skla),
- rozdílnost doklápění lamel jednotlivých žaluzií,
- mechanické poškození jednotlivých dílů žaluzií, po předání výrobku,
- světelná netěsnost po stranách žaluzie mezi lamelami a zasklívací lištou, pokud nepřesahuje max. přípustnou toleranci 5 mm (měřená nejmenší vzdálenost lamela - zasklívací lišta),

- šikmý chod v horizontální rovině, max rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou +/- 5 mm.
- 7.2. Žaluzie nejsou určeny k celkovému zatemnění.

8. Síta proti hmyzu

- 8.1. Za závady se nepovažuje:
- běžné opotřebení výrobku (sedření laku, prohnutí síta, ztráta funkčnosti upevňovacích kolíčků apod.),
 - částečné netěsnosti sítě na straně srazu v horní a dolní části dvoukřídlého okna a v místě napojení na štulový profil (řešeno těsnicí páskou),
 - rozměry sítě v případě, že v místě osazení do rámu okna není mezi rámem sítě a rámem okna mezera větší než 3 mm,
 - vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům,
 - vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné instalace.

9. Venkovní rolety

- 9.1. Délka vodících lišt standardně končí na spodním okraji rámu okna a nedosahují na venkovní parapet, pokud si zákazník jiné provedení smluvně neobjednal.
- 9.2. Za závady se nepovažuje:
- opotřebení,
 - neodborná montáž,
 - živelné pohromy,
 - nesprávné používání či údržba a jiný nesprávný zásah.

10. Montážní práce

- 10.1. Montážní práce se provádějí podle Závazného montážního postupu, který je součástí certifikace ISO společnosti OMLUX.
- 10.2. Při posuzování ostatních vad, které nejsou blíže specifikovány v tomto reklamačním řádu, se přihlíží k výrobním standardům v oblasti otvorových výplní.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Tento reklamační řád společnosti OMLUX byl aktualizován dne 1. dubna 2017 a je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek.
- 11.2. Zákazník je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním předmětu smlouvy.
- 11.3. Aktuální znění Reklamačního řádu je k dispozici v místě sídla společnosti v tištěné formě nebo elektronické podobě na www.omlux.cz. Dále v tištěné podobě ve výrobním areálu společnosti OMLUX.