

# Všeobecné obchodní podmínky společnosti OMLUX, spol. s r.o.

<aktualizované znění od 1. dubna 2017>

## 1. Obecná ustanovení

- 1.1. Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných společností OMLUX všem jejím zákazníkům se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších změn a doplnění, jakož i zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších změn a doplnění. Aktuální znění Všeobecných obchodních podmínek je k dispozici na adrese Pod Vysílačem 422/31, Ostrava - Lhotka, popř. ve výrobním areálu Strahovice 98 u Opavy v tištěné formě nebo elektronické podobě na [www.omlux.cz](http://www.omlux.cz). Předmětem smluvního vztahu mezi zhotovitelem (dále též OMLUX) na straně jedné a objednatelem (osoba, společnost uvedená ve smlouvě o dílo, dále též „zákazník“) na straně druhé, je výroba a dodávka, resp. výroba, dodávka a montáž zboží, v tom provedení, množství a kvalitě, jak je specifikováno v technické a rozměrové příloze smlouvy (cenová nabídka). Všechny položky jsou specifikovány při pohledu zevnitř, kromě vchodových dveří ven otevíravých, kde je rozhodující pohled na panty (tedy venkovní pohled). Objednatel vyjadřuje svůj souhlas s touto specifikací podpisem cenové nabídky. Podpisem smlouvy, jejíž součástí je také tato cenová nabídka, jsou obě smluvní strany vázány.
- 1.2. Na základě smlouvy se zhotovitel zavazuje zhotovit a předat objednateli kompletní a do řádného užívání schopné dílo, dle předmětu smlouvy. Objednatel se zavazuje dále dohodnutým způsobem spolupůsobit, dílo převzít a uhradit za ně cenu dle smlouvy o dílo.
- 1.3. Vlastnické právo k předmětu díla nabývá objednatel až úplným uhrazením celkové ceny díla.

## 2. Provozní specifikace

- 2.1. Objednatel byl seznámen s ČSN 746077, která doporučuje ošetření okenních spár kompletním těsnícím systémem. Pokud tento není obsažen ve smlouvě, objednatel ho výslovně nepožadoval.
- 2.2. Objednatel byl seznámen s deklarovanou hodnotou součinitele prostupu tepla, která je stanovena metodou měřením na zkušebním vzorku okna. U menších rozměrů a jiného členění může být tato hodnota součinitele až o 0,3 W/m<sup>2</sup>K vyšší. Součinitel prostupu tepla zjišťovaný výpočtovou metodou – je vzhledem k jinému principu stanovení výsledné hodnoty až o 0,3 W/m<sup>2</sup>K vyšší než deklarovaná hodnota metodou měření.
- 2.3. Rozměry zboží dle smlouvy se určují zaměřením stavebních otvorů zhotovitelem. Zhotovitel provede zaměření stávajících stavebních otvorů na stavbě objednatele a přizpůsobí jim výrobní rozměry oken a dveří. Případné dohody mezi objednatelem a zhotovitelem o dalších úpravách stavebních otvorů po zaměření musí být provedeny písemnou formou a podepsány oběma stranami. Objednatel je povinen umožnit zhotoviteli zaměření nejpozději do termínu určeného zhotovitelem a poskytnout mu přitom přiměřenou součinnost. Objednatel je povinen pro zaměření stavebních otvorů vynést u každého stavebního otvoru (zejména u dveří a balkónových dveří) srovnávací výškovou úroveň (váhorys = 1000 mm nad úroveň čisté podlahy). Pokud objednatel zhotoviteli neumožní včas provést zaměření, není zhotovitel dále vázán smluvním termínem dodání, pokud nebylo dohodnuto jinak. Při odvozování výrobních rozměrů oken a dveří od naměřených rozměrů stavebních otvorů postupuje zhotovitel samostatně. Je povinen přitom uvážit stav, kvalitu a výrobní tolerance stávajících stavebních otvorů, jakož i fyzikální jevy odehrávající se ve stavební konstrukci (dilatace). V případě, že zhotovitel provedl chybně zaměření stavebních otvorů nebo chybně přizpůsobil rozměry výrobků stávajícím stavebním otvorům, provede zhotovitel dle dohody s objednatelem, buď úpravu stavebních otvorů, nebo úpravu rozměru výrobků, a to výhradně na vlastní náklad.
- 2.4. Jestliže si objednatel provádí zaměření sám, odpovídá si za udané výrobní rozměry.
- 2.5. Objednatel pro zhotovitele zajistí k řádnému provádění díla:
  - 2.5.1. Uvolnění všech pracovních ploch, kde bude prováděno dílo, které je předmětem této smlouvy a odstranění překážek, které by bránily k přístupu k těmto plochám,

- 2.5.2. bezplatný odběr elektrické energie a vody,
- 2.5.3. vstup pro zhotovitele do míst k provádění díla.
- 2.6. Při provádění montáže předmětu díla je objednatel povinen poskytnout zhotoviteli přiměřenou součinnost, zejména pokud se jedná o zabezpečení příjezdu dopravních prostředků zhotovitele, zabezpečení přístupu pracovníků zhotovitele do objektu objednatele. V případě, že není možné, aby zhotovitel dopravil sám zboží dle smlouvy na místo stavby bez speciálních dopravních či manipulačních prostředků, je povinen objednatel toto přepravení zajistit na vlastní náklady.
- 2.7. Zhotovitel zajistí, že jeho pracovníci budou při provádění montáže na stavbě objednatele dodržovat zásady bezpečnosti práce, ochrany zdraví při práci, jakož i protipožární předpisy. Objednatel je povinen zabezpečit, aby při provádění montáže pracovníky zhotovitele na stavbě objednatele nedošlo k ohrožení zdraví či života pracovníků zhotovitele jinými vlivy.
- 2.8. Plnění díla je ukončeno předáním a převzetím namontovaného zboží objednateli zhotovitelem. V případě, že z důvodů na straně objednatele není možné plnění díla zcela ukončit, je zhotovitel oprávněn vyúčtovat celkovou cenu díla a žádat doplacení celé ceny dodávky tak, jakoby plnění díla bylo zcela dokončeno.

### 3. Předání a převzetí díla

- 3.1. Zhotovitel splní svou povinnost provést dílo jeho řádným dokončením a předáním předmětu díla objednateli. Objednatel je povinen provedené dílo nebo jeho jednotlivé etapy převzít. Předáním a převzetím celého dokončeného díla dle smlouvy se rozumí předvedení jeho způsobilosti sloužit svému účelu a stvrzení dodacího listu (předávacího protokolu) podpisem objednatele, které se uskuteční v místě provádění díla. Vykazuje-li dílo vady či nedodělky, které podstatným způsobem nebrání užívání díla k sjednanému nebo obvyklému účelu, nebo není-li dílo zcela zkompletováno (kliky, krytky, prasklá skla apod.), je objednatel povinen dílo nebo jeho část převzít a podepsat předávací protokol s tím, že v předávacím protokolu specifikuje zjištěné vady či nedodělky. Nebyl-li sjednán ve smlouvě termín pro odstranění vad a nedodělků, zhotovitel je povinen vady neprodleně odstranit, tzn., zahájit odstraňování vad a nedodělků nejpozději do 2 týdnů od předání, není-li s objednatelem sjednáno jinak v předávacím protokolu. O tuto dobu se prodlužuje termín pro uplatnění smluvní pokuty. Pokud vada či nedodělek není jednoznačně konkrétně specifikována v předávacím protokolu, má se za to, že dílo bylo předáno bez takové vady či nedodělku. Není-li ve smlouvě sjednáno jinak, zhotoviteli vzniká nárok na úhradu konečné ceny díla jeho provedením okamžikem podpisu vad, nedodělků a nekompletnosti dodávky. Pokud objednatel odmítne dílo nebo jeho část v rozporu se smlouvou nebo těmito obchodními podmínkami převzít, je objednatel s převzetím díla v prodlení, přičemž zhotovitel tuto skutečnost vyznačí do předávacího protokolu. Tímto okamžikem se dílo považuje za provedené a zhotovitel je oprávněn vyúčtovat cenu díla nebo jeho část.
- 3.2. Pokud není zhotoviteli z důvodů na straně objednatele umožněno provést plnění díla ve sjednaném termínu, je zhotovitel oprávněn požadovat úhradu celé částky, tak jakoby plnění díla bylo zcela dokončeno. Tím se zhotovitel nezabývá povinností plnění díla dokončit dle svých časových a kapacitních možností. Nový termín dokončení plnění díla bude stanoven dohodou obou smluvních stran.
- 3.3. Po dobu zásahu vyšší moci a po dobu nezbytnou k odstranění těchto zásahů nebo vlivem klimatických podmínek, při nichž nelze spravedlivě po zhotoviteli požadovat provedení díla bez vad, které nastaly před zahájením provádění díla nebo v jeho průběhu, zhotovitel není v prodlení s plněním díla. Termín dokončení a předání díla se prodlužuje o dobu tomuto odpovídající. O takové skutečnosti je zhotovitel bezodkladně povinen objednatele informovat a sdělit mu předpokládaný termín splnění díla.
- 3.4. Všechny skutečnosti rozhodné pro plnění smlouvy budou průběžně zapisovány zhotovitelem; ve smlouvě lze dohodnout vedení stavebního deníku, který povede zhotovitel. Případně vzájemně dohodnuté odchylky od smluvních dodacích podmínek musí být provedeny písemnou formou.
- 3.5. Při předání díla byl zákazník řádně poučen se zásadami při užívání výrobků a obdržel Pokyny pro užívání výrobků OMLUX. Tento návod je pro objednatele závazný a je povinen se tímto návodem řídit.

#### 4. Odpovědnost za škody

- 4.1. Odpovědnost za škody na díle se řídí ustanoveními občanského zákoníku.
- 4.2. Zhotovitel nese nebezpečí škody na zhotovované věci do okamžiku převzetí namontovaných prvků objednatelem nebo jím pověřenou osobou na stavbě objednatele. Objednatel přebírá nebezpečí škody na zhotovené věci okamžikem převzetí namontovaných prvků od zhotovitele, nebo jím pověřenou osobou na stavbě objednavatele (tj. dnem potvrzení dodacího listu podpisem objednatele).
- 4.3. Zhotovitel odpovídá za škody, které způsobí objednateli nebo třetí osobě porušením smlouvy. Odpovědnost zhotovitele se omezuje pouze na skutečnou prokázanou škodu (nejvýše však do celkové částky nepřevyšující 10% z celkové ceny díla), vzniklou zaviněním zhotovitele, nikoli ušlý zisk.
- 4.4. Objednatel bere na vědomí, že při demontážních pracích může dojít k poškození venkovní omítky, vnitřního okolí okna, jako je vnitřní dlažba, obklady a podobně, jejichž náhrada není součástí smlouvy. Začistěním se rozumí pouze oprava poškozeného ostění, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak. Opravy původní nerovnosti staveb, omítek, začistění nejsou předmětem smlouvy o dílo, není-li uvedeno jinak.
- 4.5. Zhotovitel je v souvislosti s dílem pojištěn z odpovědnosti za škody vzniklé jinému v souvislosti s jeho provozní činností.

#### 5. Záruka za jakost

- 5.1. Zhotovitel odpovídá za to, že jakost provedených prací a dodávek bude odpovídat veškerým normám, standardům, předpisům a směrnicím vztahujícím se k předmětu smlouvy platných v České republice v době uzavření smlouvy o dílo. Záruka za jakost na otvorové výplně ve všech produktových řadách a montáž společností OMLUX je vždy 60 měsíců. Záruka za jakost zednického zapravení a příslušenství (žaluzie, rolety, sítě proti hmyzu okenní i balkónové, krytky kování, vnitřní a venkovní parapety, kliky okenní a dveřní, zamykací mechanismy dveří zámku, zámkové vložky, nalepovací mřížky, předokenní mřížky, ventilační klapky, panikové zámky) je 24 měsíců. Záruka za jakost dveřní výplně jak u plastových, tak i dřevěných dveří, je 24 měsíců.
- 5.2. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností OMLUX upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odchylně od reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva. V ostatních otázkách příslušnou smlouvou neřešených, platí reklamační řád.
- 5.3. Při předání díla provede zhotovitel servis oken a dveří.
- 5.4. 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.
- 5.5. 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.
- 5.6. Objednatel má právo vyžadovat odstranění vady kdykoliv během záruční doby. Jestliže zhotovitel za vadu díla 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 a jinému majetku objednatele nebo třetích osob, je zhotovitel povinen zahájit odstraňování nahlášených vad neprodleně a současně učinit nezbytná opatření k zamezení případných škod takovou vadou vzniklých.
- 5.7. Zhotovitel negarantuje funkčnost takových oken a dveří, které nesvírají čtyřikrát pravý úhel.
- 5.8. Ceník pozáručního servisu oken a dveří tvoří přílohu č. 1 ke Všeobecným obchodním podmínkám.

#### 6. Lhůty a způsob placení

- 6.1. Zhotovitel je oprávněn požadovat od objednatele uhradit minimálně 70 % ceny díla jako zálohu před zahájením provádění díla, pokud není ve smlouvě o dílo sjednáno jinak. Je-li objednatel v prodlení s úhradou zálohy, prodlužuje se o dobu prodlení s úhradou zálohy, termín pro zahájení provádění díla a z toho vyplývající i termín pro dokončení a předání díla. Je-li objednatel v prodlení s úhradou zálohy

delším než 7 dní, předáním staveniště nebo v prodlení s plněním jakéhokoli jiného svého závazku, je zhotovitel oprávněn od smlouvy odstoupit.

- 6.2. V případě, že je zhotovitel v prodlení s dokončením díla dle smluvených termínů, má objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové ceny dodávky z nezabudovaných výrobků za každý den prodlení, pokud není ve smlouvě o dílo sjednáno jinak, maximálně však do 10 % z celkové ceny díla.
- 6.3. Při nedodržení termínu úhrady plateb dle smlouvy je objednatel povinen uhradit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení, pokud není ve smlouvě o dílo sjednáno jinak.

## **7. Závěrečná ustanovení**

- 7.1. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy nelze bez souhlasu druhé smluvní strany převést na třetí osobu, s výjimkou právního nástupnictví.
- 7.2. Smluvní vztahy výslovně neupravené v této smlouvě se řídí občanským zákoníkem v platném znění a předpisy souvisejícími.
- 7.3. Objednatel výslovně souhlasí s tím, že zhotovitel je oprávněn shromažďovat, zpracovávat a užívat údaje o zákazníkovi ve smyslu zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění, za účelem řádného plnění smlouvy.
- 7.4. Za písemné se považují právní úkony doručené doporučeně poštou nebo elektronickou poštou, a to na adresu uvedenou v záhlaví smlouvy u každého účastníka, není-li sjednána jiná adresa.
- 7.5. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky a Reklamační řád, jehož součástí jsou Pokyny pro užívání výrobků OMLUX.
- 7.6. V případě rozporu jednotlivých ujednání mezi účastníky má ujednání v dodatku smlouvy či změnovém listu přednost před ujednáním ve smlouvě, ujednání ve smlouvě má přednost před ujednáním v těchto VOP a Reklamačním řádu a veškerá ujednání účastníků pak mají přednost před dispozitivními ustanoveními zákona.
- 7.7. Objednatel prohlašuje, že s obsahem těchto Všeobecných obchodních podmínek před jejich podpisem důkladně seznámil, s jejich zněním je srozuměn a plně chápe jejich obsah.
- 7.8. Smlouvy lze měnit nebo doplňovat po dohodě obou stran pouze písemnými, vzestupně číslovanými dodatky. Dodatky nabývají platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 7.9. Veškerá ujednání uvedená shora platí přiměřeně, tj. tam, kde je to možné, také pro kupní smlouvy, které jsou uzavírány mezi společnostmi OMLUX jako prodávajícím a zákazníkem v právním postavení kupujícího (případy, kdy jsou výrobky OMLUX toliko prodávány, tj. součástí dodávky není montáž díla).

## Příloha č. 1

ke Všeobecným obchodním podmínkám společnosti OMLUX, spol. s r.o.

### Ceník pozáručního servisu oken a dveří

<aktualizované znění od 1. dubna 2017>

#### 1. Obecná ustanovení

- 1.1. Společnost OMLUX zajišťuje pozáruční servis oken a dveří pro všechny zákazníky, včetně těch, kteří mají okna či dveře od jiného dodavatele.
- 1.2. Pozáruční servis se vztahuje na všechny okna a dveře vyrobené z materiálů plast a hliník.
- 1.3. Veškeré servisní zásahy provádějí kvalifikovaní pracovníci společnosti OMLUX.
- 1.4. Doporučujeme pravidelný servis minimálně 1 x ročně pro prodloužení životnosti a bezproblémové fungování oken a dveří.

#### 2. Servisní práce

- 2.1. Kalkulace servisních prací:
  - Rodinné domy a byty s počtem do 12 kusů křídel v hodinové sazbě
  - Pro firmy a velké domy - přepočítání na počet kusů křídel
- 2.2. Hodinová sazba: 240,- Kč/hod za 1 servisního technika + spotřebovaný materiál. Účtuje se každá započatá hodina.
- 2.3. Při prokázání se smlouvou o dílo od společnosti OMLUX je na servisní práce (mimo dopravu a materiál) sleva ve výši 15 %.
- 2.4. Drobný materiál, který je nutno vyměnit při servise se připočítává k ceně servisních prací.
- 2.5. Příplatky:
  - 50 % - příplatek na hodinovou sazbu při započetí práce po 18.00 hod.
  - 100 % - příplatek na práci mezi 22.00-06.00 hod, o víkendech a v dnech pracovního klidu.

#### 3. Ceny servisních prací nevztahující se do hodinové sazby

Sazba na křídlo okenní nebo dveřní	Promazání a seřízení jednoho okenního křídla	90,- Kč
	Promazání a seřízení dveří	240,- Kč
	Výměna těsnění do rámu či křídla včetně materiálu	100,- Kč / 1 bm těsnění
Drobný materiál	Nový horní pant	250,- Kč
	Nový spodní pant	270,- Kč
	Kování OS (nůžky)	550,- Kč
	Klika bílá okenní	35,- Kč
	Klika bílá okenní zamykací	180,- Kč
	Dveřní rozvora dle typu	od 1 100,- Kč
	Těsnění, kartáčky za metr běžný	40,- Kč
Údržba	Sada na ošetření výrobků PVC/AL	195,- Kč
Montáž / demontáž doplňků	Okenní síto proti hmyzu	40,- Kč
	Dveřní síto proti hmyzu	300,- Kč
	Žaluzie	50,- Kč
Dopravní paušál	Doprava	10,- Kč/km

CENY JSOU UVEDENY BEZ DPH.

# 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](http://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	Vně ležící plocha poškození okrajů resp. mušle, které pevnost skla neovlivňují a nepřesahují šířku spojení okrajů.  Uvnitř ležící mušle bez volných střepin, které jsou zaplněny tmelem.  Bodové a ploché zbytky a škrábance neomezeně.

R	<p>Vměstky, bubliny, tečky, skvrny atd.</p> <p>Plocha tabule &lt; 1m<sup>2</sup> : max. 4 kusy po &lt; 3mm průměr</p> <p>Plocha tabule &gt; 1m<sup>2</sup> : max. 1 kus po &lt; 3mm průměr na běžný m délky hrany</p> <p>Zbytky (tečkovitého tvaru) v prostoru mezi skly:</p> <p>Plocha tabule &lt; 1m<sup>2</sup> : max. 4 kusy po &lt; 3mm průměr</p> <p>Plocha tabule &gt; 1m<sup>2</sup> : max. 1 kus po &lt; 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 &lt; 3cm<sup>2</sup></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 &lt; 1m<sup>2</sup> : max. 2 kusy po &lt; 2mm průměr</p> <p>1m<sup>2</sup> &lt; plocha tabule &lt; 2m<sup>2</sup> : max. 3 kusy po &lt; 2mm průměr</p> <p>Plocha tabule &gt; 1m<sup>2</sup> : max. 5 kusy po &lt; 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 &lt; 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 &lt; 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 štulpový 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](http://www.omlux.cz). Dále v tištěné podobě ve výrobním areálu společnosti OMLUX.