

## Reklamačný poriadok obchodnej spoločnosti OMS, a.s.

### 1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Tento Reklamačný poriadok upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi OMS, a.s., so sídlom 419, 906 02 Dojč, IČO: 34 132 333, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sa, Vložka č. 10718/T (ďalej v texte len „Predávajúci“) na jednej strane a jeho zákazníkmi (ďalej v texte len „Kupujúci“) na strane druhej, na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií Kupujúcim voči Predávajúcemu, ktoré súvisia s kvalitou a vadami produktu, ktoré Predávajúci predáva Kupujúcemu (ďalej v texte len „produkt“).

1.2. Tento Reklamačný poriadok upravuje rozsah, podmienky a spôsob uplatnenia zodpovednosti za vady produktu (ďalej v texte len "reklamácia"), ako aj spôsob vykonávania a podmienky záručných opráv vyplývajúcich z každého právneho vzťahu, ktorý vznikne medzi Predávajúcim a Kupujúcim na základe Kúpnej zmluvy a/alebo potvrdenej objednávky zaslanej Kupujúcim.

1.3. Zasláním objednávky Kupujúci prístupuje k podmienkam uvedeným v tomto Reklamačnom poriadku, s ktorými sa vopred oboznámil na webovej stránke Predávajúceho ([www.omsighting.com](http://www.omsighting.com)) a výslovne s nimi súhlasí.

### 2. Záruka

2.1. Zodpovednosť Predávajúceho za vady je obmedzená na podmienky ustanovené v tomto Reklamačnom poriadku. Predávajúci nenesie zodpovednosť za škody a náklady, ktoré nie sú uvedené v tomto Reklamačnom poriadku.

2.2. Záruka nie je prenosná a reklamovať produkt môže iba Kupujúci.

2.3. Predávajúci poskytuje štandardne päť (5) ročnú záruku na funkčnosť LED svietidiel odo dňa dodania, ak nie je uvedené inak<sup>1</sup>.

2.4. Tieto podmienky platia pre štandardne predávané produkty z portfólia OMS, ktoré sú uvedené na webovej stránke OMS, netýkajú sa Produktov, ktoré sú vyrábané alebo modifikované na základe individuálnej požiadavky zákazníka. Predávajúci poskytuje záruku na ním predaný produkt alebo samostatný komponent, ktorý je vyrobený iným výrobcom ako Predávajúcim, maximálne v rozsahu, v akom ju poskytuje tento výrobca.

2.5. Predávajúci poskytuje záruku na spotrebné komponenty produktu, ktoré sú predávané ako súčasť svietidla, ako napr.: riadiaca jednotka, senzor, batéria, farba svietidla, objímka svietidla, plastové časti, optická časť svietidla, sklo, fólia, svorkovnica, zapaľovač, svetelný zdroj v závislosti od okolitých podmienok a počtu prevádzkových hodín, maximálne v dĺžke dvanásť (12) mesiacov od dodania.

2.6. Záruka sa vzťahuje výhradne na vady produktu, ktoré boli spôsobené vadami v materiáli, dizajne alebo chybnou výrobou, pokiaľ miera poruchovosti presiahne priemernú nominálnu poruchovosť. V prípade vady elektronického riadiaceho zariadenia alebo komponentov ako sú LED moduly, je priemerná nominálna poruchovosť 0,2 % / 1000 hodín používania, pokiaľ nie je nominálna životnosť a nominálna poruchovosť elektronického riadiaceho zariadenia alebo komponentu zadefinovaná inak v špecifikácii produktu alebo užívateľskej špecifikácii (datasheet, produktový list, atď.)

2.7. Záruka sa vzťahuje výhradne za podmienok, že:

- produkt sa používa v súlade s uvedenými špecifikáciami produktu (najmä v závislosti na datasheet, produktový list, a podobne),
- produkty boli odbornou inštalované a uvedené do prevádzky v súlade s platnými predpismi a s priloženým inštaláčnym manuálom
- neboli prekročené prípustné limity pre teplotu okolia, relatívnej vlhkosti a elektrického napätia

2.8. Záruka sa nevzťahuje:

- ak vady na produkte sú spôsobené prirodzeným opotrebovaním, v dôsledku nepriaznivých poveternostných vplyvov, poškodením pri preprave, údržbou, skladovaním alebo inými okolnosťami mimo bezprostrednej kontroly Predávajúceho
- ak bol produkt poškodený pri požiarí, alebo zásahom vyššej moci; vandalizmom; občianskymi nepokojmi
- ak sú vady na produkte spôsobené mechanickým alebo iným poškodením, bez ohľadu na skutočnosť, či poškodenie zaviniť Kupujúci alebo iná tretia osoba
- ak produkt opraví, pozmení alebo otvorí Kupujúci alebo niekto iný, okrem osoby oprávnenej a schválenej Predávajúcim
- ak produkt nebol používaný podľa poskytnutej produktovej špecifikácie a v súlade s normatívnymi požiadavkami, napr. teplota okolia presiahla rozsah prevádzkovej teploty a pod.
- ak bol produkt elektricky poškodený neodborným zásahom, prepätím v sieti, prípadne pôsobením elektrostatického výboja
- ak boli vady spôsobené použitím iných komponentov, než Predávajúci, výrobca alebo dodávateľ odporúčal
- ak boli vady spôsobené nekompatibilitou medzi produktom a inštaláčnym prostredím, alebo použitím nekompatibilných komponentov pri opravě produktu
- na mechanické diely podliehajúce prirodzenému opotrebovaniu
- na plastové časti (napr. polykarbonát), pri ktorých prichádza k strate farby alebo krehnutiu v dôsledku prirodzeného starnutia materiálu
- na zmeny farebného odtieňu štandardne používanej farby, čo je dôsledok prirodzenej zmeny materiálu

2.9. Záruka sa nevzťahuje na chyby a zlyhania produktu, ktoré už boli predmetom opravy alebo výmeny, ani na zníženie ceny vyplývajúce zo záruky. V prípade, že podmienky záruky boli splnené, záručná doba nezačína plynúť odzovu.

2.10. Predávajúci nezodpovedá za žiadne nepriame alebo následné škody (akými sú napr. strata na zisku, alebo projektu, prestoje)

2.11. Osobitné záručné podmienky pri LED produktoch:

Inštalácia a prevádzka musia byť v súlade s datasheetom a inštaláčnym manuálom daného produktu. Neoprávnené odstránenie LED modulov a elektrokomponentov bude mať za následok zánik záruky. Vzhľadom na technický vývoj a zmeny svetelného výstupu produktov spôsobených ich používaním, adekvátne náhrady LED-svetelných zdrojov môžu mať odlišné svetelné parametre ako pôvodný produkt.

<sup>1</sup> Dĺžka záruky je uvedená v produktovom liste.

2.12. Predávajúci pokračuje vo vývoji produktov aj počas ich životnosti. Z tohto dôvodu si Predávajúci vyhradzuje právo modifikovať materiály, komponenty a technické parametre svietidiel bez predošlého upozornenia.

2.13. Predávajúci nezodpovedá za žiadne zmeny farebného spektra LED svietidiel. Zmena alebo posuny farebného spektra v LED svietidlách počas ich životnosti sú prirodzenou vlastnosťou LED technológie a nemožno ich považovať za vady, ktoré by boli pokryté touto zárukou.

### 3. Postup reklamácie

3.1. Pred uplatnením reklamácie je Kupujúci povinný dôkladne skontrolovať, či na vzniknuté vady sa vzťahuje záruka v zmysle ustanovení tohto Reklamačného poriadku. V prípade mimozáručnej opravy je Kupujúci povinný sa informovať na cenu opravy.

3.2. Kupujúci musí informovať príslušného predajcu OMS o každej reklamacii. Kupujúci je povinný vyplniť reklamačný protokol<sup>2</sup>, v ktorom vyplní všetky povinné polia a presne popíše vadu a spôsob, akým sa vada prejavuje.

3.3. K reklamacii poškodeného svietidla je nutné predložiť najmä: čiarový kód reklamovaného produktu, kópiu faktúry, reklamačný protokol, fotografie, prípadne na požiadanie aj poškodené svietidlo. V tomto prípade Kupujúci odovzdá reklamovaný produkt v primeranom balení a dokumentáciu Predáváčemu, pričom náklady na prepravu znáša Kupujúci. Reklamovaný produkt nesmie byť fyzicky ani živelnou udalosťou poškodený, a nesmie byť dodaný s pozmenenými ani s odstránenými výrobnými číslami alebo ochrannými značkami.

3.4. Nakoľko Kupujúci je povinný každý produkt bezodkladne prezrieť (najmä skontrolovať, či produkt nemá viditeľné vady, či bolo dodané požadované množstvo a druh produktu, či obal produktu nebol poškodený), všetky vady produktu je Kupujúci povinný oznámiť písomne a bezodkladne po tom, (i) čo mal Kupujúci možnosť si produkt prvýkrát prezrieť, alebo (ii) v prípade keď nie je možné vadu zistiť prezretím produktu, bezodkladne po zistení vady, ale v každom prípade pred uplynutím určenej záručnej doby, inak Kupujúci stráca práva zo záruky.

3.5. Predávajúci nezodpovedá za chýbajúci produkt alebo mechanické poškodenie produktu, ktoré muselo byť zistiteľné už pri prvej prehliadke, ak nie je tento chýbajúci produkt alebo mechanické poškodenie produktu uvedené v medzinárodnom nákladnom liste (CMR) alebo na inom záväznom preberacom doklade.

3.6. V prípade oprávnenej záručnej reklamácie, bude produkt opravený, prípadne bezplatne vymenený alebo môže byť poskytnutá zľava z ceny, alebo môžu byť vrátené peniaze formou dobropisu v nasledujúcej dodávke, pričom spôsob vybavenia reklamácie určí Predávajúci. V prípade výmeny produktu je vyhradená odchýlka od pôvodného produktu z dôvodu technologického pokroku (napr. farebný posun LED modulu), odchýlka týkajúca sa zmeny dizajnu a vlastností z dôvodu zmeny sortimentu produktu Predávajúceho. Rozmery a dizajn náhradného produktu sa od pôvodného výrobku môže líšiť. Predávajúci nenahrádza náklady spojené s demontážou či opätovnou inštaláciou, cestovné náklady, mzdové náklady na opravu alebo výmenu produktu či obdobné náklady.

3.7. Vo výnimočných prípadoch sa Predávajúci môže s Kupujúcim dohodnúť, že Kupujúci zabezpečí (de-) montáž produktu na náklady Predávajúceho, pričom náklady spojené s touto (de-) montážou produktu musia byť Predávajúcim vopred písomne odsúhlasené na základe cenovej ponuky od Kupujúceho. Predávajúci tieto náklady Kupujúcemu nahradí len za predpokladu, že to bolo výslovne vopred dohodnuté, boli vyčíslené v tejto cenovej ponuke a že ich výška a účelnosť boli Predáváčemu zo strany Kupujúceho riadnym spôsobom preukázané.

3.8. V prípade neoprávnenej záručnej reklamácie, budú Kupujúcemu naúčtované všetky náklady súvisiace s touto reklamaciou. Predávajúci poskytne sadzobník na žiadosť Kupujúceho.

### 4. Prevzatie produktu po vybavení reklamácie

4.1. Predávajúci odošle Kupujúcemu naspäť reklamovaný produkt bezodkladne po vybavení jeho reklamácie.

### 5. Záverečné ustanovenia

5.1. Právne vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa budú riadiť primerane príslušnými ustanoveniami Všeobecných obchodných podmienok Predávajúceho pre predaj produktov, dostupných na webovej stránke [www.omslighting.com](http://www.omslighting.com) a jednotlivých ustanovení kúpnej zmluvy alebo potvrdenej objednávky.

5.2. Predávajúci je oprávnený jednostranne meniť alebo dopĺňať Reklamačný poriadok, pričom zmenou sa rozumie aj čiastočné alebo úplné nahradenie Reklamačného poriadku novým Reklamačným poriadkom.

5.3. Aktuálne znenie Reklamačného poriadku určí Predávajúci zverejnením. Zverejnením sa pre účely Reklamačného poriadku rozumie sprístupnenie na internetovej stránke Predávajúceho, čím dokument nadobúda účinky, ak nie je v príslušnom dokumente určené inak.

5.4. V prípade nesúladu medzi (i) ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku a Všeobecných obchodných podmienok Predávajúceho pre predaj produktov a (ii) podmienkami stanovenými v akomkoľvek dokumente vytvorenom Kupujúcim, dokumenty vytvorené Predávajúcim majú prednosť pred dokumentmi Kupujúceho.

<sup>2</sup> reklamačný protokol spoločnosti OMS, a.s. je verejne prístupný na <https://www.oms.lighting/downloads/>