REKLAMAČNÍ PODMÍNKY

**I. Všeobecná ustanovení**

Tento reklamační řád byl zpracován podle § 2079 a násl. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění a vztahuje se na zboží v nabídce obchodní společnosti Smartlux Group s.r.o., se sídlem Lidická 700/19, 602 00 Brno, identifikační číslo: 04987128, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C 92949, které bylo řádně zákazníkem reklamováno a dále přihlíží ke specifickým podmínkám prodávajícího, které upravuje tento řád, prováděcí procedury a postupy prodávajícího, zejména pro zboží, u kterého je k vyřízení reklamace nutné posouzení výrobce.

Reklamační řád upravuje vzájemné vztahy mezi společností Smartlux Group s.r.o. (dále jen **prodávající**) a právnickou osobou či fyzickou osobou (dále jen **kupující**), odebírající zboží od prodávajícího.

Záruční a reklamační podmínky stanovené tímto reklamačním řádem se týkají pouze zboží, jehož reklamace byla kupujícím bezodkladně řádně a oprávněně uplatněna ve stanovené záruční době.

Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody a ušlý zisk vyplývající z provozu produktu, případně jeho poruchy nebo jeho nekompatibility s jinými produkty (není-li předem písemně stanoveno jinak), ani za škody způsobené vnějšími událostmi a chybnou manipulací. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani nemůže být poskytována záruka.

Ke každému zboží zakoupenému u obchodní společnosti Smartlux Group s.r.o. je přikládána faktura a dodací list nebo prodejka za hotové se specifikací výrobku, které slouží zároveň jako záruční list.

Prodávající odpovídá za vady, které se projeví v záruční době podle zákona. Na dodávky vlastních výrobků poskytuje prodávající záruku v trvání 60 měsíců. Na dodávky výrobků jiných výrobců (obchodní zboží) se vztahují záruky dle obchodních a dodacích podmínek těchto výrobců. Délka záruční doby je uvedena v popisu jednotlivých svítidel na internetových stránkách prodávajícího a v katalogových listech  svítidel.

**II. Převzetí zboží**

Kupující svým podpisem na dodacím listě stvrzuje převzetí zboží a svůj souhlas s tímto reklamačním řádem a reklamačními podmínkami prodávajícího. Pokud není zboží předáno osobně, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá dopravce (potvrzeno podpisem na dodacím listu).

Kupující je povinen zboží dodané prodávajícím prohlédnout okamžitě po převzetí zboží od prodávajícího nebo od dopravce, tzn. provést kontrolu úplnosti zboží, jeho neporušenosti, množství a deklarovaných výrobních čísel a čísel šarží a porovnat je s dodacím listem, popř. doprovodnou dokumentací. Zjistí-li kupující vady zboží bezprostředně po jeho dodání do místa určení, je povinen s dopravcem sepsat škodní protokol. Kupující je povinen reklamovat vady neprodleně po jejich zjištění.

Jestliže kupující zboží neprohlédne nebo jinak nezajistí, aby bylo prohlédnuto při jeho převzetí, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, jen prokáže-li, že tyto vady mělo zboží již v době jeho převzetí.

Prohlídku musí kupující provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možné zjistit při vynaložení odborné péče.

**III. Oznámení vad**

Kupující je povinen oznámit bezodkladně po provedení prohlídky dodaného zboží všechny vady, které zjistil, resp. které bylo možno při vynaložení odborně provedené prohlídky zjistit.

Vady, které nebylo zjevně možno zjistit bezprostředně při převzetí zboží, i když existovaly při převzetí zboží, ale projevily se později, je kupující povinen oznámit prodávajícímu ihned poté, kdy tyto vady mohly být zjištěny při vynaložení odborné péče.

Pokud kupující reklamuje vadu zboží, která se projevila buď přímo při jeho aplikaci, nebo až následně po ní, reklamuje kupující zboží vždy písemně. Pokud kupující zjistí vadu při aplikaci zboží, je povinen o tom ihned informovat prodávajícího. Reklamace nemusí být uznána v plném rozsahu, jestliže zboží bude použito i přes jeho vadnost.

Písemné oznámení zjištěných vad musí obsahovat identifikaci zboží, na něm zjištěných vad a popis způsobu, jak se vady projevují.

Základními dokumenty pro vyřizování reklamací jsou pro zákazníka:
- Faktura a dodací list, který slouží současně jako záruční list. Dostačující jsou i čísla těchto dokladů.
- Záruční list - pokud výrobce vydává vlastní záruční listy platné pro uplatnění reklamace v ČR, jsou tyto doklady nezbytným dokumentem pro přijetí zboží do reklamačního řízení.
- Reklamační protokoly - v případě výskytu opakované reklamace je nezbytné předložit příslušné předchozí reklamační protokoly.

**IV. Místo uplatnění reklamace**

Reklamaci řeší kupující přímo v místě objednávky nebo nákupu zboží a to s pověřeným pracovníkem prodávajícího. Příslušný pracovník je povinen s kupujícím sepsat reklamační protokol a to ve dvou vyhotoveních (jeden pro prodávajícího a jeden pro kupujícího). Reklamace bude ze strany prodávajícího řešena neprodleně a v případě sporných reklamací nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace u prodávajícího, pokud se obě strany nedohodnou jinak (povaha reklamace vyžaduje účast soudního znalce, jiného výrobce, atp.).

Reklamované zboží je povinen kupující zaplatit ve sjednané lhůtě bez ohledu na to, zda již reklamace byla vyřízena.

**V. Předání a doprava reklamací**

Kupující doručuje reklamované zboží osobně nebo dopravcem na vlastní náklady a nebezpečí. Zboží z oprávněné reklamace je zasláno zpět na náklady prodávajícího, zboží z neoprávněné reklamace bude kupujícímu zasláno zpět na jeho náklady.

**VI. Délka záruky, prodloužená záruka**

Vlastnosti dodaného zboží jsou garantovány po dobu 24 měsíců. U některých druhů svítidel je záruční doba prodloužena na 60 měsíců.

**VII. Způsob uplatnění reklamace, potřebné dokumenty a druhy reklamačních případů**

a) Zboží s výskytem závady během záruční doby

1. Rozsah záruky - na zboží, které je předmětem nákupu a prodeje mezi prodávajícím a kupujícím, poskytuje prodávající záruku na to, že bude způsobilé k obvyklému užívání a že bude mít obvyklé vlastnosti za dodržení příslušných norem, pracovních postupů a výkonů.

2. Odpovědnost za vady - prodávající odpovídá za vady, které má prodané zboží po převzetí kupujícím v níže uvedeném rozsahu. Má-li prodávající zboží odeslat na místo určené kupujícím, platí, že věc byla dodána v době, kdy byla předána prvnímu dopravci k přepravě. Prodávající je dále zavázán odstranit na své náklady každou závadu, která vznikla na zboží konstrukční vadou, vadou použitého materiálu nebo vadným zhotovením výrobku, za něž nese odpovědnost. Prodávající nepřebírá odpovědnost za vady, které byly kupujícím oznámeny po uplynutí záruční doby. Takové vady jsou řešeny v režimu pozáručního placeného servisu.

3. Nárok z odpovědnosti za vady
Kupující je oprávněn uplatnit nárok z odpovědnosti za vady (garance), pokud oznámí prodávajícímu písemně a bez zbytečného odkladu všechny podrobnosti o zjištěné závadě. Po obdržení této zprávy je prodávající oprávněn, pokud je k tomu v souladu s těmito podmínkami zavázán, podle své volby:
- opravit vadné zboží (na opravu je poskytnuta záruka 6 měsíců)
- vyměnit vadnou část výrobku
- vyměnit nebo nahradit vadný produkt produktem stejným nebo zbožím jiného výrobce, které má stejné nebo podobné parametry.

4. Záruční doba začíná dnem vystavení dodacího listu a prodlužuje se o dobu, po kterou bylo zboží v oprávněném reklamačním řízení, tedy prodlužuje se o dobu záruční opravy. Dojde-li k výměně věci nebo vadné části výrobku, záruční doba se zkracuje o délku, po kterou kupující původní věc užíval.

5. Vrácení k opravě / výměně - pokud prodávající požádá o vrácení vadného zboží nebo jeho části k opravě v důsledku např. vadné série, je kupující povinen předmětné zboží bez zbytečného odkladu předat prodávajícímu. V případě, že kupující na tuto výzvu nebude reagovat a takový druh výrobku prodávajícímu ve stanovené lhůtě nepředá, ztrácí veškeré reklamační nároky. Nahrazené vadné díly, součásti nebo výrobky zůstávají majetkem prodávajícího.

6. Odstranění závady svépomocí - pokud kupující sám odstraní závadu, která vznikla v záruční době, je prodávající povinen poskytnout mu finanční nebo jinou náhradu jen tehdy, pokud k tomu dal předem písemně souhlas.

7. Závazek ze záruky - závazek prodávajícího z této záruky platí pouze pro takové závady, které se vyskytnou přesto, že jsou dodržovány veškeré pokyny stanovené v návodu k obsluze, zboží je používáno způsobem tam stanoveným, za obvyklých okolností a při dodržení stanovené péče. Nároky ze záruky nevznikají zejména v případě, že je zboží nesprávně nebo nevhodně seřízeno nebo nastaveno kupujícím nebo jím pověřenou osobou, v případě nesprávného zapojení nebo nesprávné a nedostatečné úpravy, nebo v případě změn na výrobku, které kupující provedl nebo dal provést třetí osobou bez předchozího písemného souhlasu prodávajícího. Záruka se rovněž nevztahuje na normální opotřebování výrobku nebo jeho částí.

8. Povinné dokumenty a náležitosti - kupující je povinen s vadným výrobkem dodat:
 - povinné základní údaje a dokumenty, kterými jsou: číslo faktury a dodacího listu, (nebo přímo faktura a dodací list), dále záruční list, reklamační protokoly a vyjádření autorizovaného servisu (jsou-li k zahájení reklamačního řízení třeba), na požádání prodávajícího.
- jednoznačně specifikovat závadu. Bez jejího popisu nelze zboží převzít do reklamace.
- kompletnost zboží - kupující je povinen předložit při reklamaci vadné zboží zabalené  včetně původního příslušenství. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy kupující právo z odpovědnosti uplatnil, jakož i potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání.

9. Odpovědnost za škody po převzetí poté, co byla provedena na základě reklamace oprava apod. - prodávající neručí za škody, které vznikly přepravou nebo při skladování a dále za poškození, která vzniknou po převzetí zboží kupujícím.

10. Vlastnické právo - zboží dodané prodávajícím zůstává vlastnictvím prodávajícího až do úplného zaplacení kupní ceny. Zaplacení je považováno za uskutečněné okamžikem připsání fakturované částky na účet prodávajícího v plné výši u jeho banky. Pokud není v tomto řádě stanoveno jinak, platí obecná ustanovení § 425 Obchodního zákoníku.

11. Výdej zboží a ceny za skladování - opravené zboží se vydává kupujícímu na základě jím předloženého originálu potvrzení o převzetí do opravy (reklamačního protokolu). Pro případ nezájmu kupujícího o opravené zboží či v případě prodlení s jeho převzetím o více než 60 dnů poté, co k tomu byl prodávajícím písemně vyzván, je prodávající oprávněn uskladněnou věc po uplynutí 3 měsíců uskladnění prodat za aktuální cenu na účet kupujícího. Prodávající jako skladovatel je oprávněn si z výtěžku prodeje věci odečíst skladné ve výši 500,- Kč.

b) Zboží s výskytem závady při převzetí

Poškozené zboží - v případě, že kupující obdrží zboží, které je v okamžiku převzetí mechanicky či jinak viditelně poškozeno, je povinen tuto skutečnost oznámit průkazným způsobem prodávajícímu. Při osobním odběru tak musí učinit ihned, při odběru prostřednictvím dopravní služby vždy písemně, a to do dvou pracovních dnů prodávajícímu po obdržení zboží od přepravce. Zároveň je povinen oznámit záležitost ihned i příslušnému dopravci a sepsat s ním protokol o škodě. Na pozdější oznámení či reklamace nebude brán zřetel a škody takto vzniklé nemohou být kryty.

c) Neshoda dodávky

V případě neshody dodaného zboží s průvodními doklady (nekompletní dodávka či záměny zboží) je postup stejný jako v předešlém odstavci.

**VIII. Náhrada za neoprávněnou reklamaci**

Pokud bude při opravě zjištěno, že závada vznikla způsobem, který je vyloučen ze záručních podmínek nebo pokud se závada na výrobku neprojeví, je kupující povinen uhradit prodávajícímu 500,- Kč za každou započatou hodinu vykonané práce technika a dopravné ve výši 200,-Kč, je-li zboží zpět zákazníkovi zasláno dopravcem. Rovněž tak uhradí kupující veškeré náklady vynaložené prodávajícím pro jednání o reklamaci.

Za neoprávněnou reklamaci se považuje zejména, jestliže:

- dojde na zboží k poškození štítku, výrobního čísla, typového označení, plomby nebo jiného vlastního označení prodávajícího např. samolepek
- dojde k mechanickému poškození zboží
- škoda byla způsobena v důsledku neodborné instalace, nesprávné obsluhy nebo nevhodným umístěním v podmínkách, které daly vzniknout škodě svojí vlhkostí, prašností, chemickými či fyzikálními vlivy nebo při provozu mimo povolený rozsah teplot.
- závada byla způsobena nedovolenou manipulací se zbožím za chodu, nedostatečným nebo nesprávným zasunutím komponenty do příslušného konektoru, uvolněným cizím předmětem nebo závadou připojených komponent, které nejsou součástí výrobku a jejichž následkem je viditelné spálení součástek nebo plošného spoje výrobku
- škoda byla způsobena vyšší mocí (povodní, bleskem, požárem…), připojením na síť 230V s hodnotami mimo toleranci +/- 10%
- změna na zboží byla způsobena neoprávněnou osobou v záruční době, samovolnou změnou konstrukce zboží nebo neoprávněným či nevhodným zásahem do zboží, způsobeným kupujícím popř. jinou osobou
- došlo k porušení podmínek ze strany kupujícího, uvedených v záručním listě
- jsou uplatňovány vady způsobené jiným nastavením než dovolují manuály a též závady, které se neprojeví v době uvedené kupujícím.

**IX. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá platnosti dne 1.10.2022 a ruší veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti platné pro vyřizování reklamací a záruku za zboží. Obchodní společnost Smartlux Group s.r.o. si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního řádu.