

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Prodávající: OSMONT, s.r.o., se sídlem Hybrálec 129, 586 01 Jihlava, ČR, obchodní společnost zastoupená jednatelem společnosti Milanem Šenkýřem, IČO 26298856, DIČ CZ 26298856, společnost je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 42280, (dále jen Prodávající).

I. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tento reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“) vydaný Prodávajícím upravuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti s odpovědností za vady, zárukami a reklamacemi vyplývající z kupní smlouvy uzavírané mezi Prodávajícím a třetí stranou (dále jen „Kupující“; Kupující a Prodávající dále společně jako „Smluvní strany“ nebo každý jednotlivě jako „Smluvní strana“).
- 1.2 Práva a povinnosti Smluvních stran ohledně odpovědnosti prodávajícího za vady, včetně záruční odpovědnosti prodávajícího za vady, včetně záruční odpovědnosti prodávajícího, se v obecné rovině řídí příslušnými obecně závaznými předpisy, zejména zákonem č.89/2012 Sb. Občanský zákoník.
- 1.3 Tento reklamační řád upravuje veškerý postup při uplatňování práv zde popsaných, ledaže příslušná kupní smlouva s Kupujícím stanoví jinak.

II. Záruční lhůty

- 2.1 Prodávající poskytuje záruku na všechna svítidla se žárovkovými a LED zdroji (dle § 2165 odst. 1 občanského zákoníku) v délce 60 měsíců od data prodeje.
- 2.2 U svítidel se zářivkovými zdroji je poskytována záruka v délce 24 měsíců od data prodeje.
- 2.3 U pohybových senzorů a nouzových invertorů je poskytována záruka v délce 24 měsíců od data prodeje.
- 2.4 U akumulátorů je poskytována záruka v délce 12 měsíců od data prodeje.
- 2.5 Svítidla Osmont musí být použita za příslušných podmínek a v prostředí, pro které jsou určena – dle normy ČSN EN 60598-1. Svítidla, včetně komponentů, nesmějí být vystavena jakémukoliv mechanickému namáhání či poškození (zejména rázu).

III. Předmět reklamace

- 3.1 Reklamační zakoupeného zboží Kupujícím je možná tehdy, nastane-li u produktu jedna z následujících situací:
 - 3.1.1 Poškozené stínidlo svítidla – rozbité nebo jinak mechanicky poškozené stínidlo. Prodávající si vyhrazuje právo reklamaci nepřijmout, pokud dojde k poškození stínidla nedodržáním podmínek pro manipulaci se zbožím po převzetí Kupujícím.
 - 3.1.2 U skleněných difuzorů je běžné výskyt vzhledových efektů (bubliny ve sklovině či nerovnoměrně rozložená sklovina). Jejich výskyt je běžným jevem, který způsobuje ruční výroba skla a nelze tento jev při výrobě eliminovat. Důvodem k reklamaci jsou tyto efekty pouze tehdy, pokud Prodávající nazná, že u zboží došlo k nadměrnému výskytu tohoto efektu.
 - 3.1.3 Kovové či plastové díly svítidel – mechanicky poškozené části svítidel nebo barevně nehomogenní povrchová úprava těchto dílů.
 - 3.1.4 Elektronické komponenty svítidel a LED systémy Osmont – nefunkční či vadné komponenty zapříčínující nesprávnou funkčnost svítidla jsou předmětem reklamace pouze tehdy, pokud byly dodrženy podmínky a nařízení pro správné použití a montáž svítidel. Reklamační se nevztahuje na poškození, které nastalo nevhodnou mechanickou manipulací se svítidlem, nevhodným elektrickým zapojením svítidla, přepětím apod.

IV. Plnění záruky

- 4.1 Nastane-li jedna ze situací zmíněných v bodě číslo III. v záruční době, má kupující právo na to, aby Prodávající bez zbytečného odkladu uvedl nastalou situaci do odpovídajícího stavu. Způsob řešení situací:
- A) Výměnou vadné části či celého produktu za nový (identický výrobek).
 - B) Opravou vadné části či celého produktu, aby bylo dosaženo správného stavu svítidla.
 - C) Refundací svítidla – pouze tehdy, nemůže-li Prodávající situaci vyřešit opravou nebo výměnou vadné části a nebo nemůže za výrobek nabídnout adekvátní náhradu.
 - D) Výrobce si vyhrazuje právo na odchylky fotometrických vlastností nového, v rámci záruky poskytnutého LED svítidla (případně jen modulů) od originálního.

V. Postup reklamace

- 5.1. Ke každé reklamaci musí Kupující nejprve vyplnit a zaslat reklamační protokol na e-mailovou adresu Prodávajícího – reklamace@osmont.cz. Reklamační protokol je k dispozici na webových stránkách www.osmont.cz v sekci Ke stažení. Bez vyplněného reklamačního protokolu včetně čísla dokladu nelze uplatnit reklamaci.
- 5.2. Prodávající si vyhrazuje právo na posouzení závad specifikovaným Kupujícím požadovat zaslání zboží zpět na adresu společnosti Osmont, s.r.o. k provedení reklamačního řízení.
- 5.3. V případě, že bude příčina reklamace nalezena i bez fyzické prohlídky defektního zboží a bude provedena výměna zboží za nové, je nutné pro provedení reklamace navrácení všech nahrazovaných svítidel na adresu společnosti.
- 5.4. Náklady na demontáž, dopravu a montáž jsou v režii zákazníka (případně zákazníka koncového). Na jakékoliv další náklady jako např. náklady spojené s vadnou instalací nebo s jakýmkoliv jiným následným poškozením svítidel se tato záruka nevztahuje.
- 5.5. Neurčí-li jiná dodatečná smlouva mezi Kupujícím a Prodávajícím jinak, oprava či výměna zboží bude provedena nejpozději do 30 dnů od obdržení vadného zboží Prodávajícím a vyplněného reklamačního protokolu dostupného volně na webových stránkách www.osmont.cz.

VI. Pokyny pro převzetí s podezřením na poškození

- 6.1 Vyfoťte celkový pohled na obal (paletu, krabici) a zvlášť vyfoťte závadu (promáčknutí, roztržení, promočení apod.).
- 6.2 Do CMR / předávacího protokolu/ dodacího listu uveďte před převzetím zboží, že jej přebíráte s výhradou.
- 6.3 Vyfoťte rozbité svítidlo v kartonu tak, aby byl vidět štítek. Vyfoťte prosím celkový pohled na karton s rozbitým stínidlem, aby byl štítek s kódem svítidla čitelný.
- 6.4 Pořizujte fotografie následovně: celkový pohled na karton se štítkem, pohled na svítidlo v otevřeném kartonu, obecný pohled na svítidlo po vyndání z kartonu a zvlášť poškození.

VII. Vrácení zboží

- 7.1 Produkty nabízené Prodávajícím jsou vyráběny výhradně na zakázku a Prodávající si vyhrazuje právo vyrobené zboží nevézt od Kupujícího zpět, pokud neexistuje žádné pochybení na straně Prodávajícího.
- 7.2 V případě, že Prodávající souhlasí s navrácením zboží na adresu sídla společnosti, vyhrazuje si právo účtovat za navrácení zboží storno poplatek ve výši až 50% z celkové hodnoty vráceného zboží.
- 7.3 Výši poplatku určí Prodávající na základě svého úsudku, přičemž přihlíží k počtu a typu navrácených svítidel. Výši poplatku oznámí Prodávající Kupujícímu před tím, než se kupující zaváže zboží navrátit.

VIII. Závěrečná ustanovení

- 8.1 Tento reklamační řád se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.
- 8.2 Tento reklamační řád bude vyvěšen na webových stránkách www.osmont.cz
- 8.3 Tento reklamační řád může být změněn pouze na základě písemného rozhodnutí Prodávajícího, přičemž v takovém případě je Prodávající povinen vyvěsit aktuální znění reklamačního řádu na webových stránkách www.osmont.cz do 14 dní od provedení takové změny.
- 8.4 V případě, že některé ustanovení tohoto reklamačního řádu je nebo se stane neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, nebude tím dotčena platnost a účinnost a vykonatelnost ostatních smluvních ujednání.
- 8.5 Tento reklamační řád nabývá platnost 1.1.2021.