

PROCEDURE DE TRAITEMENT DE RECLAMATIONS

Vendeur: OSMONT, sro, dont le siège est à Hybrálec 129, 586 01 Jihlava, République tchèque, société commerciale représentée par Milan Šenkýř, directeur général, numéro d'identification 26298856, numéro d'identification fiscale CZ 26298856, inscrit au registre du commerce tenu par le tribunal régional de Brno, section C, insertion 42280, (ci-après dénommé le Vendeur).

I. Dispositions introductives

- 1.1 La procédure de traitement de réclamations (ci-après dénommée «procédure de traitement de réclamation») émise par le Vendeur régit les droits et obligations réciproques des parties découlant de la responsabilité pour vices, garanties et réclamations découlant du contrat d'achat conclu entre le Vendeur et le Tiers. ""; Acheteur et Vendeur ensemble en tant que "Parties" ou "individuellement" en tant que "Partie").
- 1.2 Les droits et obligations des Parties concernant la responsabilité du Vendeur pour les défauts, y compris la responsabilité de la garantie du Vendeur pour les défauts, sont généralement régis par les réglementations générales en vigueur, en particulier selon la loi n ° 89/2012 du Code Civil
- 1.3 Cette présente procédure de traitement de réclamations régit toutes les procédures d'exercice des droits qui y sont décrits, sauf stipulation contraire dans le contrat d'achat correspondant avec l'Acheteur.

II. Période de garantie

- 2.1 Le vendeur offre une garantie pour tous les luminaires à source incandescente et à source LED pour une période de 60 mois à compter du cachet de la date de vente.
- 2.2 Pour les batteries NiCd, la garantie est de 12 mois à partir de la date de vente.
- 2.3 Pour les batteries LiFePO4, la garantie est de 36 mois à partir de la date de vente.
- 2.4 Les luminaires Osmont doivent être utilisés dans des conditions appropriées et dans l'environnement auquel ils sont destinés - conformément à la norme EN 60598-1. Les luminaires, y compris leurs composants, ne doivent être soumis à aucune contrainte mécanique ou dommage (en particulier choc).

III. Objet de réclamation

- 3.1 La réclamation des produits achetés par l'Acheteur est possible seulement si:
 - 3.1.1 Abat-jour endommagé du luminaire - abat-jour cassé ou autres dommages mécaniques. Le vendeur se réserve le droit de ne pas accepter la réclamation si l'abat-jour est endommagé par le non-respect des conditions de manutention des marchandises après la prise de contrôle de l'Acheteur.
 - 3.1.2 Des irrégularités (bulles dans le verre ou verre réparti de manière inégale) sont courantes dans les diffuseurs en verre. Leur apparition est un phénomène courant provoqué par la fabrication manuelle du verre et ce phénomène ne peut être éliminé au cours de la production. Le motif de la plainte n'est valable que si le vendeur reconnaît que les marchandises ont des irrégularités excessives ou si le verre de l'abat-jour est vraiment mal réparti.
 - 3.1.3 Pièces métalliques ou en plastiques des luminaires - Pièces mécaniquement endommagées des luminaires ou traitement de surface non homogène de ces pièces
 - 3.1.4 Composants électroniques des luminaires et des systèmes à LED Osmont - Les composants défectueux entraînant un dysfonctionnement du luminaire ne peuvent faire l'objet de réclamation que si les conditions d'installation et de maintenance selon les instructions ci-jointes pour l'utilisation et l'installation correctes des luminaires ont été respectées. La plainte ne concerne pas les dommages causés par une mauvaise manipulation mécanique du luminaire, une connexion électrique inadéquate du luminaire, une surtension, etc...

IV. Conditions de garantie

- 4.1 Si l'un des faits mentionnés au point III se produit, pendant la période de garantie, l'Acheteur a le droit de demander au Vendeur de remédier sans délai à la situation. Comment gérer les situations:
- A) Remplacement de la pièce défectueuse ou du produit entier par un nouveau (produit identique).
 - B) Réparation de la pièce défectueuse ou du produit afin d'obtenir le luminaire voulu.
 - C) Remplacement du luminaire - uniquement si le vendeur ne peut résoudre le problème par la réparation ou en remplacement de la pièce défectueuse ou ne peut pas proposer un remplacement adéquat du produit.
 - D) Si l'Acheteur effectue lui-même la réparation de manière inappropriée, il reconnaît que le Vendeur se réserve le droit de ne pas accuser réception de la réclamation en question.
 - E) Le fabricant se réserve le droit de déroger aux nouvelles caractéristiques photométriques de la garantie fournie par le luminaire à LED (ou uniquement ses modules) par rapport à celui d'origine.

V. Procédure de réclamation

- 5.1 Pour chaque réclamation, l'Acheteur doit d'abord compléter et envoyer un protocole de réclamation à l'adresse électronique du Vendeur, reklamace@osmont.cz. Le protocole de traitement de réclamations est disponible sur www.osmont.cz dans la section Téléchargements. Aucune réclamation ne peut être faite sans un protocole de traitement de réclamations complété ainsi que le numéro du document du produit.
- 5.2 Le Vendeur se réserve le droit d'examiner les défauts spécifiés par l'Acheteur et de demander que les marchandises soient renvoyées à Osmont, s.r.o. pour pouvoir accepter la réclamation.
- 5.3 Si la cause de la plainte est trouvée même sans inspection physique des marchandises défectueuses et que les marchandises sont échangées contre de nouvelles marchandises, il est nécessaire de renvoyer tous les luminaires remplacés à l'adresse de la société.
- 5.4 Le démontage, le transport et l'installation sont à la charge du client (éventuellement le client final). La garantie ne s'applique à aucun dommage causé par une installation incorrecte ou tout autre dommage consécutif à l'éclairage. Sauf convention contraire entre l'Acheteur et le Vendeur, la réparation ou le remplacement des marchandises doit être effectué dans les 30 jours suivant la réception des marchandises défectueuses par le Vendeur et le protocole de traitement de réclamations dûment rempli disponible à l'adresse www.osmont.cz.
- 5.5 Le Vendeur enverra à l'Acheteur un accusé de réception de la réclamation à l'adresse e-mail spécifiée dans le Protocole de traitement de réclamations à la réception du protocole de traitement de réclamation correctement rempli.

VI. Retour de la marchandise

- 6.1 Les produits proposés par le Vendeur sont fabriqués exclusivement sur commande et le Vendeur se réserve le droit de ne pas reprendre les marchandises fabriquées à l'Acheteur, sauf si faute du Vendeur.
- 6.2 Si le Vendeur accepte le renvoi des marchandises au siège de la société, le Vendeur se réserve le droit de facturer des frais d'annulation allant jusqu'à 80% de la valeur totale des marchandises retournées.
- 6.3 Le Vendeur déterminera le montant des frais en fonction de son propre jugement, en tenant compte du nombre et du type de luminaires renvoyés. Le Vendeur doit informer l'Acheteur du montant des frais avant que celui-ci ne s'engage au renvoi de la marchandise.

VII. Instructions pour la prise en charge des luminaires endommagés

- 7.1 Prenez une photo de la vue d'ensemble de l'emballage (palette, carton) et prenez une photo séparée du dommage (bosses, déchirures, produits trempés, etc. ...).
- 7.2 Avant de prendre en charge la marchandise, indiquez dans le CMR / protocole de remise / bon de livraison que vous prenez la marchandise sous réserve.
- 7.3 Prenez une photo du lampadaire endommagé dans son carton initial afin que l'étiquette soit visible. Veuillez photographier visiblement le carton avec le luminaire endommagé pour que l'étiquette de code du luminaire soit lisible.

7.4 Prenez les photos comme suit:

- vue générale du carton avec l'étiquette
- vue du luminaire dans le carton ouvert
- vue générale du luminaire après son retrait du carton et surtout vue des dommages.
-

VIII. Dispositions finales

- 8.1 Cette politique de retour est disponible à : www.osmont.cz
- 8.2 Cette procédure de traitement de réclamations ne peut être modifiée que sur décision écrite du Vendeur. Dans ce cas, le Vendeur est tenu de publier le libellé actuel de la procédure de traitement de réclamations sur le site Web www.osmont.cz dans les 14 jours suivant ce changement.
- 8.3 Si l'une des dispositions de cette procédure de traitement de réclamations est ou devient invalide, inefficace ou inexécutable, la validité, l'efficacité et la force exécutoire d'autres arrangements contractuels ne seront pas affectées.
- 8.4 La Cette politique de retour est en vigueur à partir du 1er juillet 2025.