

## REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI LAMBERGA s.r.o.

### I. Úvodní ustanovení a vymezení pojmů

- 1.1 Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek („VOP“) prodávajícího, společnosti Lamberga s.r.o., IČ 29241723, DIČ CZ 29241723, se sídlem Brno, Kociánka 8/10, PSČ 61200, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně v oddíle C, vložka 67885, (dále jen „Lamberga“ nebo „Prodávající“) a popisuje návod, jak postupovat při reklamaci Zboží pořízeného od Prodávajícího (dále jen „Reklamační řád“).
- 1.2 Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a VOP ještě před objednáním Zboží.
- 1.3 Uzavřením Smlouvy a převzetím Zboží od Prodávajícího Kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.
- 1.4 Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

### II. Záruční doba

- 2.1 Prodávající poskytuje Kupujícímu záruku za jakost Zboží, kterou se zavazuje, že Zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Záruka je poskytována standardně v délce 24 měsíců.
- 2.2 Záruční doba běží od odevzdání Zboží Kupujícímu; bylo-li Zboží podle Smlouvy odesláno, běží od dojití Zboží do místa určení. Má-li Zboží uvést do provozu někdo jiný než Prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení Zboží do provozu, pokud Kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí Zboží a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.
- 2.3 Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na Zboží na Kupujícího vnější událost.
- 2.4 Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží v reklamaci. Práva z odpovědnosti za vady Zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

### III. Záruční podmínky

- 3.1 Kupujícímu se doporučuje při převzetí Zboží provést jeho kvantitativní kontrolu a po stránce kvalitativní Zboží prohlédnout nebo zařídít jeho odbornou prohlídku podle možnosti co nejdříve po jeho převzetí od Prodávajícího. Pokud je Zboží odesláno Kupujícímu, doporučuje se Kupujícímu nebo Oprávněné osobě zkontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě se Smlouvou, s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku Kupující od dopravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu dopravce a pořídit fotodokumentaci zásilky. Předávací protokol musí být podepsán dopravcem i Kupujícím, resp. Oprávněnou osobou. V případě, že Kupující, resp. Oprávněná osoba předávací protokol nepodepíše, nebude mu reklamáce poškození Zboží v důsledku dopravy uznána.
- 3.2 Neúplnou nebo poškozenou zásilku je rovněž nutno neprodleně oznámit Prodávajícímu vyplněním formuláře „Poškozená zásilka“ na webu Prodávajícího v sekci „Obchodní podmínky“ a podepsaný předávací protokol včetně fotodokumentace (viz. bod 3.1 výše) bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem, nebo poštou Prodávajícímu. Dodatečná reklamáce neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje Kupujícího práva Zboží reklamovat, nicméně dává Prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor se Smlouvou.
- 3.3 Kupující Zboží reklamuje

prostřednictvím formuláře na webu Prodávajícího v sekci Obchodní podmínky. Kupující se zde zaregistruje pro účely reklamáce, vyplní formulář a doloží doklady a informace dle článku 3.6 až 3.8 níže. Automaticky bude e-mailem vyrozuměn o čísle jednacím reklamáce a od tohoto okamžiku mu bude poskytnuta asistence ze strany Lamberg,

Kupující pro účely reklamace odešle Zboží poštou nebo přepravní službou na adresu Lamberga, reklamace, V Kútě 2362, Uherský Brod, PSČ 68801.

Komunikace oddělení pro reklamace s Kupujícím bude probíhat pro urychlení písemnou formou (e-mailem) nebo telefonicky.

- 3.4 Kupující je povinen za účelem posouzení oprávněnosti reklamace poskytnout potřebnou součinnost, zejména doručit Prodávajícímu reklamované Zboží za účelem posouzení reklamované vady Zboží, a to na vlastní náklady. Pokud nebude s Prodávajícím dohodnuto jinak, musí být reklamované Zboží dodáno kompletní. Reklamovat jednotlivé části Zboží samostatně (např. předřadníky, kryty, ... apod.), lze pouze po předchozí dohodě s Prodávajícím.
- 3.5 Reklamované Zboží je třeba vždy důkladně zabalit, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. Balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE", případně dalšími symboly, např. „pozor křehké“, apod. a obsahovat: reklamované Zboží (včetně kompletního příslušenství).
- 3.6 K formuláři na webu Prodávajícího je třeba přiložit **(i)** kopii nákupního dokladu – faktury, dodacího listu - pro identifikaci Zboží, **(ii)** podrobný popis závady, **(iii)** dostatečné kontaktní údaje Kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo), **(iv)** způsob informování Kupujícího o vyřízení reklamace zvolený z těchto možností – prostřednictvím e-mailu na Kupujícím uvedenou e-mailovou adresu telefonicky nebo sms zprávou na Kupujícím uvedené telefonní číslo, **(v)** volbu požadovaného způsobu vyřízení reklamace (viz níže) a **(vi)** datum reklamace.
- 3.7 Kupující doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu, a pokud bylo v minulosti Zboží již reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Na nabyvacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné sériové číslo, jako na reklamovaném Zboží (pokud Zboží sériové číslo má).
- 3.8 Pokud je již reklamované Zboží nainstalováno, je třeba ve formuláři uvést nebo přiložit následující: **(i)** kopii nákupního dokladu – faktury pro identifikaci Zboží **(ii)** podrobný popis závady včetně fotografií, pokud je to možné, **(iii)** kde je zboží nainstalováno, **(iv)** provozní zatížení svítidel/ směnnost provozování, **(v)** datum, kdy bylo Zboží uvedeno do provozu, **(vi)** dostatečné kontaktní údaje Kupujícího (zejm. zpáteční adresa, e-mailová adresa a tel. číslo), **(vii)** způsob informování Kupujícího o vyřízení reklamace zvolený z těchto možností – prostřednictvím e-mailu na Kupujícím uvedenou e-mailovou adresu, telefonicky nebo sms zprávou na Kupujícím uvedené telefonní číslo, **(viii)** požadovaný způsob vyřízení reklamace (viz níže) a **(ix)** datum odeslání reklamace
- 3.9 Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití. Dále se záruka nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti (např. bleskem) s výjimkou běžných odchylek.
- 3.10 Porušením ochranné pečeti/pásky, informativní nálepky či sériového čísla se Kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí produktu a nijak neomezuji právo Kupujícího Zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu.
- 3.11 Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá:
- mechanickým poškozením Zboží;
  - elektrickým přepětím s výjimkou běžných odchylek;
  - používáním Zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo Prodávajícím nebo výrobcem určeno;
  - neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o Zboží;
  - nadměrným zatěžováním Zboží nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami;
  - provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů;
  - úpravami Kupujícím (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy;
  - přírodními živly nebo vyšší mocí; a
  - špatným uskladněním nebo zajištěním během přepravy ze strany Kupujícího.

- 3.12 Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou Kupujícím (v reklamačním formuláři a v příložených dokumentech - viz. výše). V případě, že Kupující souhlasí s placenou opravou, bude účtována dle aktuálního platného ceníku. Před provedením placené opravy bude Kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době, nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu Kupujícího (resp. na základě uzavřené servisní smlouvy) učiněném po informování dle předchozí věty.
- 3.13 Prodávající má právo odmítnout přijetí Zboží do reklamace v případech, kdy reklamované Zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání Zboží k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečištění obvyklé.

#### IV. PRÁVA KUPUJÍCÍHO Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 4.1 Je-li vadné plnění podstatným porušením Smlouvy má Kupující právo:
- na odstranění vady dodáním nového Zboží bez vady nebo dodáním chybějícího Zboží,
  - na odstranění vady opravou Zboží,
  - na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
  - odstoupit od Smlouvy.
- 4.2 Kupující sdělí Prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího; to neplatí, žádal-li Kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Kupujícímu, že vady neodstraní, může Kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od Smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li Kupující své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení Smlouvy.
- 4.3 Je-li vadné plnění nepodstatným porušením Smlouvy, má Kupující právo na přiměřenou slevu z kupní ceny, anebo na odstranění vady.
- 4.4 Dokud Kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od Smlouvy, může Prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Prodávající odstranit podle své volby opravou Zboží nebo dodáním nového Zboží; volba nesmí Kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.
- 4.5 Neodstraní-li Prodávající vadu Zboží včas nebo vadu Zboží odmítne odstranit, může Kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od Smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího.
- 4.6 Kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření Smlouvy nebo pokud rozpor se Smlouvou sám způsobil.
- 4.7 Neoznámil-li Kupující vadu Zboží včas, pozbývá právo odstoupit od Smlouvy. Neoznámil-li Kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, má Prodávající právo vznést námitku, že vada nebyla včas oznámena. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji Kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání Zboží.
- 4.8 Kupující nemůže odstoupit od Smlouvy, ani požadovat dodání nového Zboží, nemůže-li Zboží vrátit v tom stavu, v jakém jej obdržel. To neplatí,
- a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady Zboží,
  - b) použil-li Kupující Zboží ještě před objevením vady
  - c) nepůsobil-li Kupující nemožnost vrácení Zboží v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
  - d) prodal-li Kupující Zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li Zboží při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí Kupující Prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá Prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití Zboží prospěch.

#### V. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 5.1 O reklamaci bude rozhodnuto nejpozději do 40 dnů ode dne uplatnění reklamace Kupujícím u Prodávajícího a doručením reklamovaného Zboží Prodávajícímu. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu Zboží potřebná k odbornému posouzení vady.

- 5.2 Každou přijatou reklamaci Prodávající potvrdí Kupujícímu e-mailem s uvedením, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy, resp. způsobu vyřízení a dobu jejího trvání.
- 5.3 Po vyřízení reklamace upozorní Prodávající Kupujícího o ukončení reklamace buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo Zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu Kupujícího. V případě nevyzvednutí reklamovaného Zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyzkoušení o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je Prodávající oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění.
- 5.4 Při převzetí Zboží po vyřízení reklamace je Kupující nebo Oprávněná osoba povinen předložit doklad, na základě kterého bylo Zboží přijato do reklamace, tj. automaticky vygenerovanou zprávu, která byla Kupujícímu doručena po vyplnění formuláře, a musí prokázat svoji totožnost OP nebo platným cestovním pasem.
- 5.5 Je-li reklamace oprávněná, Prodávající zašle na své náklady vyměněné nebo opravené Zboží Kupujícímu na adresu určenou Kupujícím
- 5.6 Pokud je reklamováno větší množství již instalovaného Zboží, zašle Prodávající Kupujícímu písemné vyjádření k závadě a jeho možných příčinách, spolu s navržením dalšího postupu řešení.
- 5.7 Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace Zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou Zboží za nové, záruční doba se prodlužuje o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl Kupující povinen Zboží převzít.
- 5.8 Prodávající si vyhrazuje právo účtovat Kupujícímu, v případě neuznané reklamace, vzniklé náklady spojené s posouzením reklamace (např. výjezd reklamačního technika).

## VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1 Tento Reklamační řád je platný od 1. 1. 2014.
- 6.2 Tento Reklamační řád je k dispozici na internetovém portálu Prodávajícího [www.lamberga.cz/obchodni\\_podminky](http://www.lamberga.cz/obchodni_podminky).