

Reklamační řád – evoLED

1. Obecná ustanovení

Reklamační řád popisuje běžnou obchodní spolupráci mezi Kupujícím a Prodávajícím. Tento reklamační řád byl vypracován v souladu se zákony - Obecná ustanovení a zák. č. 634/1992 Sb., O ochraně spotřebitele, v platném znění a vztahuje se na spotřební zboží a služby (dále jen zboží) zakoupené u společnosti GRYPHON GROUP s.r.o.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží.

2. Převzetí zboží

Převzetím zboží od Prodávajícího souhlasí Kupující s níže uvedeným reklamačním řádem. V případě, že zboží není odebráno osobně při instalaci, ale například doručeno kurýrní službou je dokladem o záruce (záruční list) nákupní doklad (faktura, nebo prodejka – dále jen záruční list) s uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (název zboží, cena, množství, atd.). Kupující je povinen si zboží při převzetí řádně zkontrolovat a prohlédnout. V případě, že shledá na zboží vady, je povinen je bez zbytečného odkladu oznámit Prodávajícímu. V případě mechanického poškození obalu zboží při převzetí od dopravce, je Kupující povinen zkontrolovat stav tohoto zboží. Pokud bude při prohlídce zjištěno zjevné poškození zboží, je Kupující povinen vyhotovit o tomto záznam za přítomnosti dopravce (poštovního doručovatele) a převzetí odmítnout. V případě odmítnutí zboží z důvodu poškození při přepravě bude kupujícímu zaslán výrobek nový, a to bezplatně. Podpisem přepravního listu Kupující souhlasí s převzetím a stvrzuje, že dodané zboží je nepoškozené. Na pozdější reklamace způsobené během dopravy následně nebude brán zřetel. Výjimku tvoří mechanické poškození zboží, které při převzetí zásilky nebylo ani při náležité prohlídce zjevné. V takovém případě je Kupující povinen uplatnit do 3 dnů od převzetí zboží reklamační proces.

3. Záruční doba

Záruční doba začíná běžet od převzetí zboží Kupujícím, tj. dnem uvedeným na nákupním dokladu (případně záručním listě). Zákonná záruční doba je obecně 24 měsíců, nicméně na některé druhy výrobků je záruční doba až 60 měsíců, viz. produktové portfolio společnosti. Výjimku může také tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní, atd.). Prodávající může tuto zákonnou lhůtu libovolně prodloužit. Záruční doba se prodlužuje například o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. Uvedené záruční doby jsou určeny pro koncové uživatele.

4. Záruční podmínky

Před prvním použitím zboží je Kupující povinen řádně prostudovat záruční podmínky včetně příslušné uživatelské příručky (návod k obsluze). V případě užívání výrobků v rozporu s uživatelskou příručkou nese Kupující všechny důsledky, které mu tímto vzniknou, sám a jejich následná reklamace bude shledána neoprávněnou.

Záruka se nevztahuje na vady vzniklé v těchto případech:

- běžné opotřebení zboží způsobené obvyklým užíváním
- neodborný či neoprávněný zásah do zboží
- úmyslné či nedbalostní mechanické poškození zboží
- zanedbání péče o zboží, vniknutí cizích látek (prach, voda, atd.)
- použití, údržba či instalace, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou
- použití zboží v nevhodných podmínkách nebo nevhodným způsobem
- připojení nevhodného proudu či napětí
- poškození zboží způsobené vyšší mocí (živelnými či jinými přírodními faktory)
- poškození zboží použitím nevhodných doplňků k tomuto zboží

5. Vyřízení reklamace

Kupující může uplatnit reklamaci osobně, nebo zasláním zboží k reklamaci přepravní službou (spediční společností, poštou apod.) na vlastní náklady. V případě zaslání zboží k reklamaci touto formou je Kupující povinen přiložit fakturu na zboží. V případě neoprávněné reklamace bude Kupujícímu účtován manipulační poplatek dle aktuálního ceníku a zboží bude na náklady a riziko Kupujícího zasláno na jeho uvedenou adresu, pokud nebude dohodnuto jinak. Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou na jiné, delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se Kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o vadu neodstranitelnou. Prodávající, po prozkoumání předložených dokladů a zběžné prohlídce reklamovaného zboží:

- uzná reklamaci jako oprávněnou a na místě ji vyřídí,
- není-li možné vyřídit oprávněnou reklamaci ihned, přijme reklamované zboží do reklamačního řízení a o tomto pořídí písemný zápis
- odmítne reklamaci jako neoprávněnou a reklamované zboží vrátí Kupujícímu
- reklamované zboží přijme k odbornému posouzení, na základě jehož výsledku bude reklamace uznána za oprávněnou a řádně vyřízena, nebo bude odmítnuta a zboží bude vráceno Kupujícímu

O tom, kdy bylo právo z odpovědnosti za vady uplatněno, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání, případně o způsobu vyřízení reklamace, vydá prodávající Kupujícímu písemné potvrzení. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má Kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze neúměrné, může Kupující požadovat výměnu zboží, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může Kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má Kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší Kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však Kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.