

## Reklamační řád

**Společnosti: MAYBE STYLE s.r.o.**

se sídlem Ohradní 1079/59, Michle, 140 00 Praha 4,

IČ: 27107761, DIČ: CZ27107761

zapsané v obchodním rejstříku vedeném MS v Praze, odd. C, č.vl. 96795

(dále jen „**prodávající**“)

**upravující práva z vadného plnění u zboží zakoupeného podnikatelem za účelem jeho dalšího podnikání (dále jen „kupující“)**

### I.

#### Podmínky odpovědnosti za vady

1. V případě, že zboží bylo předáno s vadami, má kupující práva z vadného plnění.
2. Za vadu zboží nelze považovat vadu způsobenou zejména:
  - a) běžným opotřebením zboží, způsobeným jeho standardním užíváním
  - b) mechanickým poškozením
  - c) nedodržením pokynů přiloženého montážního návodu a návodu na údržbu (včetně např. poškození povrchové úpravy poškrábáním, nesprávnou údržbou nebo ošetřováním včetně použití agresivních či nevhodných čisticích prostředků, leštěnek apod.)
  - d) instalací produktů do nevhodného prostředí (chemické látky, vibrace, nevhodná teplota okolí apod.)
  - e) neodborně provedenou montáží nebo jiným neodborným uvedením věci do provozu
  - f) poškození způsobená přepětím nebo podpětím na přívodu elektrické energie do zařízení
  - g) úpravou, opravou nebo jiným zásahem do věci ze strany kupujícího, bez předchozího posouzení a písemného schválení prodávajícím (včetně neschváleného odstranění závady a následného vyčíslení nákladů); v případě takovýchto zásahů nároky vyplývající z odpovědnosti za vady zanikají
  - h) špatným uskladněním nebo špatným zajištěním během přepravy ze strany kupujícího
  - i) chybně objednaným zbožím
  - j) změnami povrchu (barva, odstín, struktura) způsobené slunečním svitem a povětrnostními podmínkami
  - k) v případě dodávky LED svítidel za vadu nelze považovat:
    - výpadek jednotlivého LED čipu v modulu
    - odchylka světelného toku a příkonu svítidla je v toleranci  $\pm 10\%$  jmenovité hodnoty
    - odchylka teploty chromatičnosti je v toleranci  $\pm 200$  K jmenovité hodnoty
    - dojde-li k poklesu světelného toku o 0,6% (nebo méně) / 1 000 hodin provozu
    - nedojde-li k překročení nominální míry selhání, která u elektronického ovládání nebo LED modulů je 0,2% / 1 000 hodin provozu (není-li nominální míra selhání definována jinak)
  - l) v případě dodávky LED svítidel za vadu dále nelze považovat to, že:
    - plastové a kovové díly (např. kryty, tělesa, spony svítidla), můžou změnit svou barvu a mechanické vlastnosti následkem přirozeného procesu stárnutí v obvyklých podmínkách.
3. Kupující je povinen dodané zboží při jeho převzetí zkontrolovat.
4. Zjevné vady dodaného zboží je kupující povinen oznámit prodávajícímu do 3 dnů od převzetí zboží.
5. Skryté vady dodaného zboží je kupující povinen oznámit prodávajícímu do 14-ti dnů od jejich zjištění, nejpozději však do 1 roku od dodání zboží.
6. Za později oznámené vady prodávající neodpovídá.
7. V případě, že prodávající přepravuje zboží ke kupujícímu prostřednictvím smluvního dopravce, je kupující povinen překontrolovat stav dodaného zboží při jeho převzetí od dopravce. Pokud došlo k poškození zásilky, je třeba o poškození sepsat s dopravcem záznam o poškození, popřípadě tuto skutečnost poznamenat do předávajícího protokolu. Záznam o poškození musí potvrdit podpisem zákazník i dopravce. Bez těchto kroků nelze uplatňovat náhradu škody. V případě, že zákazník shora popsané kroky neučiní, nebude mu reklamáce poškození zboží v důsledku dopravy uznána.

8. Po uplynutí záruční doby záruka na věc zaniká. Reklamaci je tedy nutné uplatnit nejpozději v poslední den záruční doby.
9. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na plnění pohledávek a závazků mezi kupujícím a prodávajícím.
10. Vzhledem k neustálým inovacím techniky a s tím spojeným změnám v sortimentu je prodávající oprávněn při nemožnosti dodání stejného typu zboží nebo jeho dílu odstranit vadu zboží dodáním náhradního zboží tak, že dodá zákazníkovi zboží (nebo potřebný díl) odlišné, které bude mít stejné nebo obdobné technické parametry jako zboží původní. Následné dodávky LED modulů, svítidel, driverů apod. tedy mohou mít odlišné světelné a technické parametry než původní.
11. Pokud kupující požaduje prověření kvality vadného zboží nezávislým znalcem, hradí veškeré náklady s tím spojené.
12. Záruční doba (záruka) se nevztahuje na spotřební materiály (výbojky, zářivky, spojovací materiál, baterie, baterie v nouzových svítidlech apod.), které mají dobou životnosti specifikovanou výrobcem tohoto materiálu.

## **II. Záruční doba**

1. Proávající poskytuje záruku za jakost zboží, kterou se zavazuje, že zboží bude po dobu záruční doby způsobilé k použití pro obvyklý účel, respektive že si zachová obvyklé vlastnosti. Záruka se poskytuje standardně v délce 24 měsíců při maximální době provozu LED svítidel 4000hod/rok.
2. Na baterie do nouzových svítidel poskytuje prodávající záruku za jakost zboží v délce 12 měsíců. Záruka platí za předpokladu dodržení pokynů specifikovaných v dokumentu Formátování baterií nouzových svítidel Hybrid. U baterií v systémech CBS je nutno dodržet podmínky specifikované v dokumentu Všeobecné záruční podmínky pro VRLA akumulátory v systémech HVCBS a LVDBS a v dokumentu Provozní podmínky pro VRLA akumulátory v systémech HVCBS a LVDBS.
3. U spotřebního materiálu dle č. I. odst. 12. může prodávající poskytnout záruky v závislosti na životnosti udávané výrobcem.
4. Záruka může být prodávajícím jednostranně prodloužena či zkrácena, o této změně bude kupující informován písemně.
5. Pokud není písemně dohodnuto jinak, začíná záruční doba běžet od data dodání zboží prodávajícím a kupujícím.
6. Poškozené zboží v nepoškozeném obalu lze reklamovat neprodleně po jejich zjištění, nejpozději však do tří pracovních dnů od převzetí zboží. V případě, že kupující není koncovým uživatelem takového zboží, lze zboží reklamovat neprodleně po zjištění vady, nejpozději však do tří pracovních dnů od převzetí zboží zákazníkem – koncovým uživatelem; na počátek běhu záruční doby však nemá tato situace jakýkoli vliv.
7. Veškeré vedlejší výdaje vynaložené ve spojení s uplatněním dohodnuté prodloužené záruční doby na zboží, jako například výdaje za instalaci a demontáž, transport vadného produktu, likvidace, čas strávený cestováním a přepravou, zdvihací techniku, lešení apod. a která je nad časový rámec standardní záruky, hradí zákazník.
8. Proávající může na LED svítidla poskytnout prodlouženou záruku za jakost zboží nad rámec smluvní záruční doby podle Reklamačního řádu, kterou se zavazuje, že zboží bude po dobu záruční doby způsobilé k použití pro obvyklý účel, respektive že si zachová obvyklé vlastnosti. Prodloužená záruka může být poskytnuta po vzájemné dohodě a její délka a podmínky musí být písemně potvrzeny prodávajícím.
9. Prodloužená záruka LED svítidel se nevztahuje na:
  - plastové a kovové díly (např. kryty, tělesa, spony svítidla), které mohou změnit svou barvu a mechanické vlastnosti následkem přirozeného procesu stárnutí v obvyklých podmínkách.
  - nouzové jednotky, baterie (i instalované ve svítidlech), LED trubice a další spotřební materiál
10. Uplatnění prodloužené záruky u LED svítidel je podmíněno prováděním pravidelných kontrol a údržby světelné soustavy dodané prodávajícím. Provádění pravidelných kontrol a údržby v rámci uplatnění reklamace je kupující povinen prokázat předložením knihy pravidelných kontrol a údržby světelné soustavy.

### III. Uplatnění reklamace

1. Reklamace bude uplatněna kupujícím u prodávajícího v záruční době a to:
  - a) písemně na adrese: MAYBE STYLE s.r.o., Ohradní 1079/59, Michle, 140 00 Praha
  - b) e-mailem: [servis@maybestyle.cz](mailto:servis@maybestyle.cz)
2. Kupující je povinen za účelem posouzení oprávněnosti reklamace poskytnout potřebnou součinnost, zejména doručit prodávajícímu reklamované zboží za účelem posouzení reklamované vady zboží. Nebude-li dohodnuto jinak, musí být zboží kupujícím doručeno k posouzení práv z vadného plnění do sídla prodávajícího na adrese: MAYBE STYLE s.r.o., Ohradní 1079/59, Michle, 140 00 Praha.
3. Pokud nebude s prodávajícím dohodnuto jinak, musí být reklamované zboží dodáno kompletní. Reklamovat jednotlivé části a součástky zboží samostatně lze pouze po předchozí dohodě s prodávajícím.
4. Reklamované zboží musí být zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu, vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží, a zásilku označena příslušnými symboly (například křehké zboží). Pokud bude věc poškozena přepravou, nemá prodávající za vzniklé vady odpovědnost a takovéto zboží nebude převzato.
5. V případě, že zboží bude zákazníkem reklamováno na dálku, musí být ke zboží přiložena písemná reklamace obsahující minimálně následující údaje:
  - označení kupujícího (název, sídlo, IČ)
  - typ svítidla a jeho počet kusů
  - co je obsahem reklamace, zejména popis vady a zvolený způsob vyřízení reklamace
  - fotodokumentaci reklamované závady
  - způsob informování zákazníka o vyřízení reklamace prostřednictvím e-mailu na zákazníkem udanou e-mailovou adresu
  - datum reklamace
6. Reklamace již instalovaného zboží lze uplatnit písemnou reklamací, která musí obsahovat:
  - označení kupujícího (název, sídlo, IČ)
  - přesné označení zboží a jeho počet
  - číslo faktury, dodacího listu nebo objednávky pro identifikaci zboží
  - popis vady a její projev, je-li to možné, doložit i fotografií, a zvolený způsob vyřízení reklamace
  - kde je zboží nainstalováno / charakteristika prostředí
  - provozní zatížení svítidel / směnnost provozování
  - datum, kdy bylo zboží uvedeno do provozu spolu se zprávou revize světelné soustavy
  - způsob informování zákazníka o vyřízení reklamace prostřednictvím e-mailu na zákazníkem udanou e-mailovou adresu
  - datum vystavení/odeslání reklamačního listu
  - u LED svítidel s prodlouženou zárukou je nutné předložit knihy pravidelných kontrol a údržby světelné soustavy

### IV. Vyřízení reklamace

1. V případě uznané reklamace se kupující a prodávající dohodnou na jednom z níže uvedených způsobu vyřízení reklamace:
  - a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci
  - b) na odstranění vady opravou věci
  - c) na přiměřenou slevu z kupní ceny
2. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, ve lhůtě přiměřené reklamované vadě. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku potřebná k odbornému posouzení vady.
3. Každá přijatá reklamace je zaevidována. Proávající potvrdí kupujícímu písemně, kdy právo uplatnil a kdy lze předpokládat vyřízení reklamace.
4. O způsobu ukončení reklamačního jednání bude kupující prodávajícím písemně informován.
5. Proávající si vyhrazuje právo účtovat zákazníkovi, v případě neuznané reklamace, vzniklé náklady spojené s posouzením reklamace (např. výjezd reklamačního technika).

6. Vadné reklamované zboží, případně jeho části, u kterých došlo k jejich výměně za nové, se kupujícímu již zpět nevrací a prodávající zajistí jejich ekologickou likvidaci nebo postoupí toto zboží jako reklamaci směrem ke svému dodavateli.
7. Pokud reklamace není uznána jako oprávněná, bude kupujícímu nabídnuta placená servisní oprava. Pokud kupující s placenou servisní opravou nesouhlasí, je mu vráceno zpět celé reklamované zboží ve stavu, jak jej odeslal k posouzení prodávajícímu, respektive ve stavu, v jakém prodávající zboží obdržel po odborném posouzení ze strany přímého výrobce. Jestliže zboží, respektive jeho díly použité k analýze, nebyly prodávajícímu po ukončených zkouškách a testech vráceny výrobcem zpět, zboží nemůže být vráceno ani kupujícímu.

V Praze dne 1.5.2019