



Reklamační řád společnosti Osvětlovací technika a.s.

Reklamační řád obsahuje informace pro zákazníka při uplatňování reklamace zboží nakupovaného ve společnosti Osvětlovací Technika, a.s.

I. Obecné podmínky reklamace

1. Povinnosti kupujícího

Kupující je povinen ve vlastním zájmu dodané zboží před převzetím dobře prohlédnout a v případě shledání zjevných vad na zboží nebo jeho obalu ihned informovat dopravce, tuto skutečnost zapsat do přepravního či dodacího listu, na pozdější reklamce tohoto typu nebude brán zřetel.

V případě pozdější reklamace v záruční době může kupující informovat prodávajícího o vadách zboží jednou z následujících možností:

- Doporučeně poštou na adresu dodavatele.
- Zasláním e-mailu na adresu: ostech@ostech.cz
- Zasláním faxu na číslo: +420 296 801 803

Kupující je povinen vždy řádně vyplnit reklamační protokol, který je součástí reklamačního řádu jako příloha č. 1. tento slouží i jako výstupní protokol pro ukončení reklamce.

Kupující je povinen vady zboží reklamovat bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději do konce záruční doby.

Prosíme zákazníky o vyplnění protokolu následujícím způsobem:

- Stáhněte si prosím **reklamační protokol** ve formátu doc. <http://www.ostech.cz/data/reklamace.doc>
- Vyplňte informace o společnosti: název společnosti, IČO, DIČ, adresu společnosti, kontakt a jméno osoby, která reklamaci vyřizuje. Jedná-li se o fyzickou osobu, vyplňte pouze kontakt a jméno zodpovědné osoby.
- Vyplňte informace o reklamovaném produktu: kód/typ produktu (naleznete na štítku svítidla), popis produktu (naleznete na faktuře či dodacím listě), číslo objednávky, dodacího listu a faktury, referenci (v rámci které akce, byl produkt dodán).
- Popište, co možná nejpřesněji závadu produktu. Je-li to ve Vašich možnostech, přiložte prosím fotografii.
- Řádně vyplněný protokol s aktuálním datem a podpisem (razítkem) zodpovědné osoby zabalte spolu s reklamovaným produktem a zašlete nebo osobně doručte na pobočku, se kterou jste reklamaci řešili, viz. výše.
- V případě jakékoli nejasnosti volejte tel.: +420 296 801 801 nebo pište na paha@ostech.cz

Červeně zvýrazněné položky jsou nezbytně nutné pro vyřízení reklamace!





2. Povinnosti prodávajícího

Prodávající je povinen rozhodnout o reklamaci nejpozději do 11 pracovních dnů a vyzoomět o tom kupujícího.

Reklamacce včetně vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 pracovních dnů ode dne uplatnění reklamacce, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak.

II. Reklamacce uplatněná v záruční době

1. Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád byl zpracován dle Občanského zákoníku a vztahuje se na zboží jehož reklamacce byla uplatněna v záruční době.

Tento reklamační řád vztahuje se na zboží, jehož reklamacce byla uplatněna v záruční době. Ke každému zboží je přikládána faktura, která zároveň plní funkci záručního listu, a návod k použití. Převzetí zboží a souhlas se záručními podmínkami stvrzuje zákazník podpisem dodacího listu. Pokud není zboží osobně odebráno, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá od dopravce.

Pokud odběratel zjistí jakýkoliv rozdíl mezi dodacím listem a skutečně dodaným zbožím (v druhu nebo množství) nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný dodací list, je povinen toto vyznačit na dodací nebo přepravní list. Pokud tak neučiní, vystavuje se nebezpečí, že mu pozdější případná reklamacce nebude uznána.

2. Záruční podmínky

a) Délka záruční doby se řídí platnými ustanoveními Zákona, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, činí tedy 24 měsíců s výjimkami stanovenými Zákonem, **nebo pokud není v obchodní smlouvě stanoveno jinak**. Tato doba začíná dnem vystavení a prodlužuje se o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravně.

b) Reklamacce se uplatňují v sídle prodávajícího.

c) Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:

- poškozením zboží při přepravě (tyto škody je nutno řešit s dopravcem při převzetí),
- porušením ochranných pečetí a nálepek, pokud na výrobku jsou,
- neodbornou instalací, zacházením či obsluhou, použitím, které jsou v rozporu s návodem k použití





- používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci,
- zboží bylo poškozeno živly, či působením vnějších vlivů,
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci,
- zboží poškozené zapojením do sítě neodpovídající příslušné ČSN
- nároky z vad zboží nebyly uplatněny bez zbytečného odkladu po zjištění vady.

3. Závěrečná ustanovení

V případě jakékoliv reklamace kupující prodávajícího informuje o uplatnění reklamace a dohodne s ním nejvhodnější formu reklamační procedury. Proávající s přihlédnutím k povaze reklamace nabídne kupujícímu, aby jej navštívil technik a posoudil oprávněnost reklamace na místě případné instalace, tj. u kupujícího, nebo doporučí zboží dopravit do místa provozovny.

V případě neoprávněné reklamace je kupující povinen nahradit prodávajícímu náklady na posouzení vady dle ceníku prací a výkonů prodávajícího, který je zveřejněn na www.osvetlovacitechnika.cz.

Tento reklamační řád nabývá účinnost 10. ledna 2007. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.

Přílohy: č.1 - reklamační protokol
 č.2 - ceník prací v případě zamítnutí reklamace

Vypracoval: Ing. Martin Smítal
 Ing. Radek Doktor

V Praze 1. ledna 2007

