

## Čl. I - Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád vydává obchodní společnost Greenlux s.r.o. (dále označena také jako „prodávající“) za účelem sjednocení postupu při vyřizování uplatnění odpovědnosti za vady výrobků (dále označeno také jako „reklamace“) ze strany kupujících (dále označených také jako „zákazník“) a rovněž za účelem stanovení postupu kupujících při reklamacích.
2. Tento reklamační řád se vztahuje na zboží zakoupené výhradně u prodávajícího.
3. Na kupujícího i prodávajícího se vztahuje úprava dle zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném a účinném znění.
4. Kupující je povinen dodržovat podmínky pro užívání uvedené v záručním listu nebo v návodu na použití.

## Reklamace zboží

1. Kupující převezme zboží v sídle nebo provozovně prodávajícího. Tímto okamžikem počíná běžet záruční doba. V případě, že kupující nepřevezme zboží osobně od prodávajícího, rozumí se převzetím zboží okamžik jeho předání prvnímu dopravci a je-li kupujícím konečný zákazník (spotřebitel), okamžik převzetí zboží od dopravce.  
Kupující je povinen bezprostředně po převzetí zboží zkontrolovat zboží, tj. množství, kvalitu, případný rozsah poškození, u přepravovaného zboží dopravcem neporušenost obalu, případné poškození je nutno zapsat do předávacího protokolu dopravce.
2. V ostatních případech je nutno neúplnou nebo poškozenou zásilku bezodkladně oznámit prodávajícímu formou emailu na adresu: [greenlux@greenlux.cz](mailto:greenlux@greenlux.cz).
3. Místem pro uplatnění vad (reklamace) je sklad prodávajícího Greenlux s.r.o., Na Zbytkách 550, 739 01 Staré Město. Řádné uplatnění reklamace zboží je podmíněno dodáním zboží na adresu skladu Greenlux. Do doby nedoručení vadného zboží do skladu Greenlux s.r.o., nebude považována reklamace za řádně uplatněnou. Reklamované zboží musí být řádně uloženo, zabaleno v originálním spotřebitelském obalu. Dále kupující doloží průvodní dokumentaci s řádně vyplněným a potvrzeným záručním listem, pokud byl prodávajícím vystaven, a dále předloží nákupní doklad. Pokud bylo v minulosti zboží již reklamováno, doloží kupující rovněž doklad o předcházející reklamaci. Náklady vynaložené při uplatnění vad (reklamaci) nese ze svého kupující.
4. Kupující je povinen řádně vyplnit Protokol o vyřízení reklamace, který prodávající poskytuje všem svým zákazníkům.
5. Prodávající rozhodne o reklamaci do deseti pracovních dnů od splnění povinnosti kupujícího při uplatnění reklamace. V případě, že je kupující spotřebitelem, rozhodne prodávající o reklamaci ihned, ve složitých případech však maximálně do 3 dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.
6. Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, včetně toho, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován. Dále vydá kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace včetně provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

7. Pokud kupující nepřevzme reklamované zboží od prodávajícího po vyřízení reklamace, je prodávající v pozici uschovatele (§ 2120 odst. 1 Občanského zákoníku) a na vztah smluvních stran se použijí přiměřeně ustanovení o smlouvě o úschově, upravené zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění. Prodávající je oprávněn účtovat kupujícímu za úschovu zboží částku ve výši 50 Kč za každý, i započatý, den úschovy. Po marném uplynutí uvedené doby 30 dnů může prodávající též:

(i) zboží prodat na účet zákazníka (§ 2126 Občanského zákoníku) a výtěžek z prodeje vydat zákazníkovi; nebo  
(ii) odstoupit od kupní smlouvy na dodání zboží zákazníkovi a vrátit zákazníkovi kupní cenu zboží.

Výtěžek z prodeje nebo vrácenou kupní cenu snížené o skladné a případně účelně vynaložené náklady spojené s prodejem zboží prodávající uhradí převodem na bankovní účet kupujícího.

Čl. 2 - Způsob vyřízení reklamace u spotřebního materiálu, opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci, zboží prodávaného se slevou :

1. Je-li obsahem balení či předmětem koupě zboží, u něhož je dána omezená životnost, tj. zejména spotřební materiál (lampa, baterie ..), právo kupujícího reklamovat zboží tím není dotčeno.

Odpovědnost za vady se však nevztahuje na případy omezené životnosti výrobků při jejich obvyklém užívání, jedná se zejména o světelné zdroje. Životnost výrobků je publikována v katalogu výrobků prodávajícího a na internetových stránkách [www.greenlux.cz](http://www.greenlux.cz). V takovýchto případech je nutno uplatnit reklamaci jen nanejvýš do data životnosti výrobku.

2. Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní, atd.). Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím. U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

Čl. 3 - Způsob vyřízení reklamace

1. Kupující musí mít zpracovanou metodiku kontroly jakosti (podmínkou není ISO), dle které zjišťuje, zda zboží má vady.

2. Nedodrží-li prodávající povinnosti stanovené v § 2099, 2095 a 2096 občanského zákoníku, jedná se o vadné zboží. Za vady zboží se považuje i dodání jiného zboží, než určuje smlouva a vady v dokladech nutných k užívání.

3. Kupující je povinen prohlédnout zboží co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží, tj. po převzetí zboží kupujícím.

4. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo:

- na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- na odstranění vady opravou věci,
- na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- odstoupit od smlouvy.

5. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, nebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

6. 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 záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou, je další případná reklamace považována za první reklamaci zboží. V případě vyřízení reklamace výměnou části zboží (součásti), je možno uplatnit odpovědnost za vady (reklamovat) jen u vyměněné části (součásti). Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace. O vyřízení je kupující informován e-mailem, který uvedl již při nákupu.

#### Čl. 4 - Případy, na které se záruka nevztahuje

1. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo jejím nesprávným užíváním a dále pokud vada vznikne neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením věci do provozu. Kupující je povinen dodržovat podmínky pro užívání uvedené v záručním listě nebo v návodu na použití.

2. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé. Dále se záruka nevztahuje na vady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s návodem na použití.

3. Záruka se nevztahuje na zboží s porušenými ochrannými pečetěmi, informativními nálepkami, sériovými čísly atd. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí zboží a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

4. Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá:

- a) mechanickým poškozením zboží,
- b) elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje),
- c) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno
- d) neodbornou instalací nebo nesprávným užíváním, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- e) pokud se vada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,
- f) nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- g) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- h) zboží, které bylo upravováno zákazníkem, vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- i) zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí,
- j) spojené s porušením ochranné plomby na zboží,
- k) způsobené zásahem neoprávněné osoby na zboží nebo jeho součásti.