

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## Úvod

Reklamační řád stanovuje postup zákazníka a společnosti deelive atelier, a.s. v případě, že přes veškeré úsilí společnosti deelive atelier, a.s. (dále „prodávající“) o zachování vysoké kvality nabízeného zboží vznikne na straně zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávajícího zboží. V rámci zákonné záruční lhůty se reklamační řád řídí Občanským zákoníkem č. 40/1964 Sb. § 619-627 v platném znění a zákonem o ochraně spotřebitele s přihlédnutím k reklamačnímu řádu.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Převzetím zboží od prodávajícího souhlasí s níže uvedeným reklamačním řádem. Jako doklad o záruce vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad – fakturu a dodací list se všemi náležitostmi účetního dokladu a dalšími potřebnými údaji pro uplatnění záruky (název zboží, datum, cena, množství, číslo objednávky).

Tento reklamační řád je platný pro soukromé osoby, pro podnikatele se reklamační podmínky řídí obchodním zákoníkem.

## Záruční podmínky

Záruční lhůta začíná běžet převzetím zboží kupujícím. Zákonná záruční doba je 24 měsíců.

U světelných zdrojů je však nutno rozlišovat mezi zárukou a životností, životnost může být výrazně kratší.

Záruka se vztahuje na výrobní a materiálové vady, které se mohou po dobu záruční lhůty vyskytnout. Odstranění závady je bezplatné a je dle typu produktu provedeno výměnou zboží, výměnou vadného dílu, případně odstraněním závady v servisním středisku.

### Záruka se nevztahuje na:

- neodbornou instalaci, nesprávné použití, porušení provozních podmínek stanovených výrobcem;
- mechanické poškození, rozbití nebo prasknutí skla nebo jiných citlivých částí, ke kterému dojde po převzetí a nebylo způsobeno vadou materiálu;
- škody vzniklé při přepravě zboží, přirozené opotřebení či běžné opotřebení zboží (nebo jeho dílů) způsobené používáním; kratší životnost zboží v takovém případě nelze považovat za vadu a nelze ji ani jako takovou reklamovat.

## Zánik záruky

Záruka předčasně zanikne, když do zboží zasáhne cizí, prodávajícím nezplnomocněná osoba nad rámec běžné instalace. Ze záruky jsou dále vyňaty ty vady, které byly způsobeny nedodržením provozních předpisů, kolísáním napětí sítě, vlivy chemické nebo galvanické povahy nebo případy vyšší moci. Nelze se domáhat náhrady škody, které byly v souvislosti se zbožím způsobeny nesprávnou instalací, nesprávným použitím, neodborným zásahem nebo nedbalostí.

V případě poškození zboží při dopravě:

V případě viditelného porušení obalu není kupující povinen zásilku převzít. Může také její obsah překontrolovat za přítomnosti dopravce a zjistí-li jeho poškození, rovněž tak zásilku není povinen převzít. Dopravce následně sepíše s kupujícím protokol o shledané závadě a zásilka bude doručena zpět odesílateli.

V případě neporušeného obalu, ale poškozeného obsahu nebo v případě neúplné zásilky, je kupující povinen tuto skutečnost neprodleně a prokazatelným způsobem oznámit odesílateli (prodávajícímu), ideálně s fotodokumentací. A to e-mailem na adresu [sales@deelive.cz](mailto:sales@deelive.cz), telefonicky na tel. čísle: +420 222 263 526 nebo poštou na adresu prodávajícího: deelive atelier, a.s., Smetanovo nábřeží 334/4, 110 00 Praha 1, Česká republika.

Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky dává prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou. Místem pro uplatnění reklamace je sídlo prodávajícího deelive atelier, a.s.

### **Způsob a místo uplatnění reklamace**

V případě, že zboží při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen rozpor s kupní smlouvou), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu zboží uvedl do stavu odpovídajícímu kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou zboží nebo jeho opravou. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím zboží o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.

Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí zboží, se považuje za rozpor existující již při jeho převzetí, pokud to neodporuje zboží nebo pokud se neprokáže opak. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu zboží, nebo týká-li se vada jen součásti zboží, výměnu jeho součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit. V případě slevy nelze později tuto vadu reklamovat.

Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu provozovny deelive atelier, a.s. Balík by měl být viditelně označen "REKLAMACE" a dále musí obsahovat: reklamované zboží včetně kompletního příslušenství a řádně vyplněný Reklamační formulář (naleznete na [www.deelive.cz](http://www.deelive.cz)). Aby byla umožněna přesná identifikace původu i závady zboží je třeba, aby kupující vyplnil ve formuláři podrobný popis závady a všechny požadované údaje včetně kontaktů kupujícího a vše bylo stvrzeno podpisem kupujícího (reklamujícího), Doporučujeme přiložit i kopii nákupního dokladu.

Kupující doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu. Pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Na nabývacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné číslo objednávky. Po předložení nebo doručení reklamovaného zboží je sepsán reklamační protokol ve dvou vyhotoveních, kde jsou uvedeny kontaktní údaje obou stran, údaje o reklamovaném zboží, počet kusů, datum převzetí a požadovaný způsob vyřízení reklamace ze strany zákazníka. Jeden výtisk reklamačního protokolu obdrží reklamující zákazník a druhý prodávající.

Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží či služby potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamacce zboží prodávající vyřizuje bez zbytečného odkladu, maximálně však do 30 dní od data dne následujícího po uplatnění reklamace kupujícím. Pokud je reklamacce zasílána poštou, počítá se jako první den 30denní lhůty den následující po dodání zboží prodávajícímu, ten je následně povinen nejpozději 30. den předat zboží k odeslání zpět kupujícímu. Za dobu doručení zásilky již prodávající neodpovídá.

Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího. Kupující je na základě rozhodnutí o vyřízení reklamace a výzvy povinen reklamované zboží převzít, v opačném případě bude prodejce postupovat podle § 656 Občanského zákoníku.

V případě, že si nebudete postupem jisti, kontaktujte nás e-mailem, rádi vám poradíme.

Kontakty: +420 222 263 526, [sales@deelive.cz](mailto:sales@deelive.cz), [www.deelive.cz](http://www.deelive.cz)

Adresa pro zasílání: deelive atelier, a.s., Smetanovo nábřeží 334/4, 110 00 Praha 1, Česká republika