

Reklamačný poriadok

spoločnosti Solight Holding, s.r.o.

Tento reklamačný poriadok upravuje reklamačné podmienky a popis postupu pri reklamácii tovaru dodaného spoločnosťou Solight Holding, s.r.o., IČ: 283 20 573, so sídlom: Na Brně 1972, 500 06 Hradec Králové, zapísanou v obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Hradci Králové, oddiel C, vložka 50241, odberateľom, ktorí nie sú spotrebiteľmi (ďalej len „odberateľ“).

I. Podmienky reklamácie

1. Rozsah zodpovednosti za vady, obmedzenie záruky

Ak nie je medzi spoločnosťou Solight Holding, s.r.o. a odberateľom výslovne dohodnuté alebo v tomto reklamačnom poriadku uvedené inak, riadi sa zodpovednosť za vady tovaru všeobecnou úpravou obsiahnutou v zákone č. 89/2012 Zb., Občiansky zákonník.

Nárok na uplatnenie záruky, ak je dohodnutá, sa nevzťahuje na tieto prípady:

- neodborná inštalácia, manipulácia či obsluha a použitie, ktoré sú v rozpore s návodom na použitie,
- neoprávnený zásah alebo úprava výrobku,
- vystavenie nadmernému mechanickému opotrebovaniu, násilnému poškodeniu alebo používaniu v extrémne neobvyklých podmienkach,
- znečistenie výrobku alebo zanedbanie obvyklej údržby,
- vada spôsobená mechanickým poškodením výrobku,
- výrobok bol poškodený jeho nesprávnym alebo neprimeraným používaním alebo použitím v rozpore s návodom na používanie,
- výrobok bol poškodený pri preprave,
- výrobok bol poškodený zapojením do siete nezodpovedajúcej príslušnej ČSN alebo ak bol pripojený na iné napätie, než je uvedené v jeho technickej špecifikácii,
- vady a opotrebovanie výrobku spôsobené bežným užívaním,
- poškodenie v dôsledku zásahu vyššej moci,
- ak bol výrobok používaný na iné účely, než je obvyklé,
- nárok na uplatnenie záruky zaniká aj v prípade, ak je požadovaná modifikácia alebo adaptácia na rozšírenie funkcií výrobku oproti štandardnému prevedeniu,

alebo ak bude počas záručnej doby vymenená akákoľvek časť výrobku, ktorá nie je dodaná alebo schválená autorizovaným servisným strediskom, alebo ak bude výrobok rozobratý neoprávnenou osobou.

Záruka sa nevzťahuje na spotrebovanie výrobku, opotrebovanie bežným používaním a zníženie, resp. stratu funkčnosti výrobku, ktorá je daná konštrukčnou povahou výrobku.

2. Kontrola pri prevzatí zásielky

Odberateľ je povinný zabezpečiť riadne a včasné prevzatie zásielok od dopravcu.

3. Kontrola tovaru

Odberateľ je povinný skontrolovať tovar bez zbytočného odkladu po jeho dodaní.

4. Oznámenie väd, reklamačný protokol

Odberateľ je povinný oznámiť spoločnosti Solight Holding, s.r.o. vady bez zbytočného odkladu po tom, čo:

- a) odberateľ vady zistil,
- b) odberateľ pri vynaložení odbornej starostlivosti vady mal zistiť,
- c) vady mohli byť zistené neskôr pri vynaložení odbornej starostlivosti.

Kupujúci je povinný pred odoslaním alebo odovzdaním tovaru na reklamáciu najprv zadať reklamáciu online prostredníctvom systému na adrese www.solight.sk/servisni-centrum (systém je dostupný po prihlásení kupujúceho pod svojím používateľským menom a heslom v sekcii „Klientská zóna“).

V online formulári musia byť uvedené:

- identifikácia všetkých reklamovaných produktov,
- popis závad pri každom produkte,
- počet kusov,
- počet balíkov alebo paliet v zásielke.

Každý balík alebo paleta musí byť pred odoslaním označená vygenerovaným QR kódom dostupným na stiahnutie v systéme. K zásielke musí byť zároveň priložený Zoznam reklamovaných produktov, ktorý je možné vytlačiť pri zadávaní reklamácie.

Zásielku možno po zaevidovaní online odovzdať osobne alebo zaslať poštou na adresu:

Solight Holding, s.r.o., Brněnská 4646/69, 796 01 Prostějov

Po prijatí reklamácie do servisu bude zákazník informovaný notifikačným e-mailom a zároveň aj v online systéme na adrese www.solight.sk/servisni-centrum.

V tomto online systéme bude zákazník informovaný o stave reklamácie, o vyjadrení

servisného centra ku každému produktu vrátane možnosti stiahnutia príslušných dokumentov k takto evidovanej reklamácií.

5. Doprava pri reklamácií

Ak nie je medzi stranami dohodnuté inak, odberateľ je povinný dopraviť reklamovaný tovar na vlastné náklady do servisného strediska spoločnosti Solight Holding, s.r.o. Náklady na dopravu reklamovaného tovaru späť odberateľovi znáša spoločnosť Solight Holding, s.r.o., v prípade oprávnenej reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie znáša náklady na spätnú dopravu odberateľ.

Adresa strediska reklamácií:

Reklamácie Solight Holding, s.r.o., Brněnská 4646/69, 796 01 Prostějov

Upozornenie: Tovar zaslaný alebo odovzdaný bez predchádzajúcej online evidencie nebude do reklamačného konania prijatý.

6. Záručná doba

Spoločnosť Solight Holding, s.r.o. poskytuje záručnú dobu v trvaní 33 (slovom: tridsaťtri) mesiacov, s výnimkou značiek, pre ktoré platí iná záručná doba stanovená v obchodných podmienkach spoločnosti Solight Holding, s.r.o. alebo v súvisiacom dokumente v znení ku dňu odoslania objednávky odberateľom dostupnom na internetovej stránke spoločnosti Solight Holding, s.r.o.: <http://b2b.solight.cz>. Táto lehota začína plynúť odo dňa dodania tovaru odberateľovi.

7. Reklamačná lehota

Lehota na vybavenie reklamácie je 25 dní odo dňa doručenia reklamovaného tovaru do strediska reklamácií. Spoločnosť Solight Holding, s.r.o. sa zaväzuje oznámiť odberateľovi, akým spôsobom rozhodla o reklamácií a akým spôsobom bola táto reklamácia vybavená.

II. Postup pri reklamácií

A. Reklamácia dodávky

Poškodená/neúplná zásielka tovaru

Definícia:

- poškodenie prepravného obalu pri prevzatí / neúplná zásielka,

- balík nie je opatrený „pečaťou“ (páskou s firemným logom Solight Holding, s.r.o.),
- paleta nie je opatrená fóliou a „pečaťou“ (páskou s firemným logom Solight Holding, s.r.o.),
- prepravný obal je mechanicky poškodený,
- počet kusov zásielok nezodpovedá údajom na prepravnom dokumente.

Podmienky reklamácie dodávky:

1. V prípade zjavného poškodenia zásielky je odberateľ oprávnený prevziať zásielku iba za podmienky spísania škodového protokolu s dopravcom, v ktorom bude uvedený rozsah poškodenia alebo chýbajúci tovar. Ak táto podmienka nie je splnená, odberateľ je povinný zásielku odmietnuť.
2. Ak nie je doručený uvedený počet kusov zásielok, odberateľ je oprávnený zásielku prevziať iba v prípade, že bude s dopravcom spísaný záznam o nekompletnosti dodávky s uvedením zoznamu chýbajúcich položiek. Ak tento postup nie je možné dodržať, odberateľ je povinný zásielku odmietnuť.

B. Predpredajná reklamácia

1. Predpredajná reklamácia produktu

U produktu, ktorý ešte nebol odberateľom predaný a u ktorého bola zistená vada, sa použije tento postup.

Definícia:

Vadný produkt, ktorý ešte nebol predaný odberateľom:

- vada zistená u odberateľa,
- tovar bol dodaný poškodený alebo došlo k poškodeniu produktu počas prepravy, aj keď prepravný obal nebol porušený,
- produkt nebol dodaný v požadovanom množstve, aj keď prepravný obal nebol porušený.

Podmienky žiadosti o predpredajnú reklamáciu:

1. produkt musí byť vrátený kompletný vrátane príslušenstva, ak bolo dodané spolu s produktom,
2. produkt musí byť vrátený v originálnom balení vrátane igelitových obalov,
3. produkt nesmie javiť známky používania (prach, škrabance, opotrebenie a pod.),

4. odberateľ je povinný produkt skontrolovať ihneď po jeho prevzatí a ak zistí vady, je povinný túto skutočnosť nahlásiť do 24 hodín od zistenia vady na zákaznícky servis spoločnosti Solight Holding, s.r.o.,
5. odberateľ je povinný nahlásiť do 24 hodín od dodania tovaru na zákaznícky servis spoločnosti Solight Holding, s.r.o. dodanie poškodeného tovaru za predpokladu, že prepravný obal je neporušený,
6. ak je prepravný obal neporušený a odberateľ pri kontrole zistí, že produkt nebol dodaný v požadovanom množstve (ďalej len „chýbajúci tovar“), je povinný túto skutočnosť nahlásiť do 24 hodín od dodania na zákaznícky servis spoločnosti Solight Holding, s.r.o.

Ak podmienky uvedené vyššie nie sú splnené, reklamácia nebude uznaná a spoločnosť Solight Holding, s.r.o. nezodpovedá odberateľovi za vady.

Pri splnení podmienok žiada odberateľ o predpredajnú reklamáciu produktu prostredníctvom reklamačného protokolu podľa prílohy č. 1 tohto reklamačného poriadku. Ak bude reklamácia uplatnená inou formou alebo ak reklamačný protokol nebude obsahovať všetky povinné náležitosti, reklamácia nebude uznaná.

Odberateľ má právo na opravu produktu, ak je vada odstrániteľná, a právo na odstúpenie od zmluvy alebo na zľavu z kúpnej ceny, ak je vada neodstrániteľná. Zmluva môže stanoviť inak. Tieto prípady sa riešia podľa zákona č. 89/2012 Zb., Občiansky zákonník.

2. Doplnenie chýbajúceho príslušenstva

Týka sa produktu, ktorý ešte nebol odberateľom predaný a u ktorého bolo zistené, že chýba príslušenstvo, ktoré sa štandardne dodáva s produktom.

Definícia:

Produkt, ktorému chýba príslušenstvo a ešte nebol predaný odberateľom.

Podmienky žiadosti o dodanie chýbajúceho príslušenstva:

1. produkt musí byť vrátený na reklamáciu kompletný,
2. produkt musí byť v originálnom balení vrátane igelitových obalov,
3. produkt nesmie javiť známky používania (prach, škrabance, opotrebenie a pod.),
4. odberateľ je povinný produkt skontrolovať ihneď po jeho prevzatí a ak pri kontrole zistí, že produkt neobsahuje kompletne príslušenstvo, musí túto skutočnosť nahlásiť do 24 hodín od dodania na zákaznícky servis spoločnosti Solight Holding, s.r.o.

Ak nie je splnená niektorá z vyššie uvedených podmienok, reklamácia nebude uznaná.

Na základe obdržaného reklamačného protokolu doplní spoločnosť Solight Holding, s.r.o. chýbajúce príslušenstvo.

C. Predajná reklamácia

1. Záručná oprava produktu

Definícia:

Vadný produkt, ktorý bol predaný odberateľom, pričom vada bola zistená v záručnej dobe po predaji.

Podmienky žiadosti o opravu:

1. odberateľ je povinný uplatniť práva zo záruky prostredníctvom reklamačného protokolu podľa prílohy č. 1 tohto reklamačného poriadku, a to vo všetkých prípadoch uplatňovania práv zo záruky. V opačnom prípade nebude reklamácia uznaná.
2. produkt musí byť vrátený kompletný vrátane príslušenstva, ak bolo dodané spolu s produktom.

Odberateľ má právo na opravu produktu, ak je vada odstrániteľná, a právo na odstúpenie od zmluvy alebo na zľavu z kúpnej ceny, ak je vada neodstrániteľná. Zmluva môže stanoviť inak. Tieto prípady sa riešia podľa zákona č. 89/2012 Zb., Občiansky zákonník.

Prílohy:

1. Vzor reklamačného protokolu
-

V Hradci Králové, dňa 01.10.2025

Solight Holding, s.r.o.

Marek Lempochner, konateľ