

Reklamační řád LOMAX

Tento reklamační řád je platný od 1.1.2018 a to až do vydání nového dokumentu „reklamační řád LOMAX“.

Všeobecná ustanovení

Reklamační řád popisuje řešení reklamačního procesu a jeho podmínky společnosti LOMAX & Co s.r.o. V reklamačním řádu je společnost LOMAX & Co s.r.o. uváděna jako prodávající, obchodní partner je uváděn jako kupující. Převzetím zboží od prodávajícího souhlasí kupující s tímto uvedeným reklamačním řádem. V případě, že zboží není odebráno osobně, rozumí se převzetím zboží okamžik jeho předání v místě plnění.

Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura), popřípadě záruční list.

Délka záruky

Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím. Zákonná záruční doba je obecně 24 měsíců* pro koncového uživatele. Proávající může tuto zákonnou lhůtu prodloužit tzv. nadstandardní záruka, která je specifikována v dokumentu „Nadstandardní záruky LOMAX“. Záruční doba se tedy skládá ze zákonné lhůty (24 měsíců) a případně prodloužené lhůty. V rámci zákonné záruční lhůty se reklamace řídí v souladu s ustanovením § 2099 a násl., § 2113 a násl., § 2615 a násl. zákona č. 89/2012 Sb.č.40/1964 Sb. §619-627 s přihlédnutím k tomuto reklamačnímu řádu. U prodloužené lhůty se reklamace řídí výhradně tímto reklamačním řádem.

* Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou z důvodu, že je zboží poškozené, použité, nekompletní či bazarové.

Záruční podmínky

I. Kupující je povinen bezprostředně při dodání překontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíčků, neporušenost zásilky, poškození krabice aj.) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

II. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit pracovníkovi reklamačního oddělení a sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky dává prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

III. Místem pro uplatnění reklamace je sídlo prodávajícího a to u pracovníka reklamací písemně prostřednictvím emailu reklamace@lomax.cz.

IV. Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou/rozvozem zboží na adresu prodávajícího. Balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: řádně zabale-

né reklamované zboží, přiloženou kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a kontaktní údaje kupujícího, číslo zakázky či objednávky. Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

V. Pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též kupující doloží doklad o reklamaci. Na nabývacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné sériové či výrobní číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek sériové či výrobní číslo má).

VI. Záruka se nevztahuje na závady vzniklé použitím či instalací, které jsou v rozporu se záručním listem.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá:

- a) Mechanickým poškozením zboží,
- b) neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- c) zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- d) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- e) zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.),
- f) zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

VIII. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu písemně uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady). Prodávající si vyhrazuje právo posoudit v místě instalace technické podmínky zapojení a instalace výrobku, a to ještě před demontáží reklamovaného výrobku. K posouzení instalace může prodávající vyslat svého technika nebo technika dodavatele reklamovaných komponentů. Nebude-li prodávajícímu nebo jeho dodavateli posouzení instalace na místě umožněno, je prodávající oprávněn reklamaci zamítnout.

Způsob vyřízení reklamace

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, bude zboží opraveno. Pokud není oprava možná a povaha vady nebrání obvyklému užívání, může se prodávající s kupujícím dohodnout na přiměřené slevě z ceny zboží. V případě slevy nelze později tuto vadu reklamovat.

I. Reklamace zboží prodávající vyřizuje bez zbytečného odkladu, maximálně však do 30 dní od data následujícího po uplatnění reklamace kupujícím. V případě nutnosti zaslání reklamovaného zboží dodavateli (např. u motorů) k posouzení se může doba vyřízení reklamace prodloužit a to až na 60 dnů.

II. Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou, je další případná reklamace považována za první reklamaci zboží. (Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po přijetí do dne vyřízení reklamace.)

III. Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

IV. Prodávající nepřejímá žádné nároky na případné úhrady nákladů souvisejících s reklamací či s případnou výměnou vadného výrobku.