

JAK REKLAMOVAT ZAKOUPENÉ ZBOŽÍ

Pokud jste reklamované zboží zakoupili u nás, pak jej celé nebo jeho laicky oddělitelnou součást, kterou zamýšlíte reklamovat, zašlete spolu s kopií daňového dokladu nebo dodacího listu a se stručným popisem závady na adresu servisního střediska

mivvy a.s.
Setecká 338
336 01 Blovice

Není zapotřebí vyplňovat žádné reklamační formuláře. Pro komunikaci se servisem můžete zvolit i následující emailovou adresu a požadované podklady zaslat touto cestou. Na tomto emailu si můžete stav reklamace rovněž ověřit. Nicméně činíme vždy vše proto a je v našem zájmu, abychom každou reklamaci vyřešili bez zbytečného odkladu.

reklamace@mivvy.cz

Většina reklamací je vyřizovaná v rozsahu několika dní, nanejvýš však do 30 dní. Pokud povaha a rozsah odstranění závady vyžaduje čas delší, bude zákazník o tomto předem informován. Zboží je následně na naše náklady odesláno nazpět zákazníkovi.

Reklamované zboží, které bylo zakoupeno u jiného dodavatele, je zapotřebí reklamovat u něj v souladu s jeho obchodními podmínkami. Neoprávněně reklamované zboží zašleme zákazníkovi zpět na jeho náklady. V případě neoprávněné reklamace nám zákazník uhradí náklady spojené s manipulací a poštovným. Je to běžná praxe. Rovněž budeme zákazníka vždy informovat o tom, že reklamované zboží nepodléhá záruce, a to společně s návrhem rozpočtu opravy jako mimozáruční.

Pokud zvláštní okolnosti v rámci reklamace zboží neumožňují postupovat doslovně v souladu s článkem 7. Obchodních podmínek, čímž se myslí především předcházení výluk plnění účelu a funkce reklamovaného zboží, lze se dohodnout na jiném postupu, který budeme rádi se zákazníkem konzultovat. Posouzení, zda se jedná o zvláštní okolnosti, náleží vždy nám jakožto prodávajícímu.

Výňatek z Obchodních podmínek pro velkoobchodní nákup zboží společnosti mivvy a.s. platných od 1. března 2014

7. ZÁRUKA, REKLAMACE

7.1. Prodávající neodpovídá za vady zboží, na něž se vztahuje záruka, jestliže tyto vady byly způsobeny po přechodu nebezpečí škody na zboží vnějšími událostmi, a to především:

- a) chybnou obsluhou nebo nevhodným umístěním
- b) přepětím v přenosové síti, mechanickým poškozením, elektrostatickým výbojem, zkratem
- c) nepřiměřenou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí v rozsahu přesahujícím výrobcem stanovené limitní hodnoty
- d) zanedbáním běžné péče a údržby
- e) neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí zboží (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než odborně způsobilá osoba disponující ve věci příslušným živnostenským oprávněním)
- f) provedením ne kvalifikovaného zásahu nebo změnou parametrů
- g) přírodními vlivy a vyšší mocí
- h) použitím zařízení v rozporu právními předpisy a normami platnými v České republice
- i) vlastním zaviněním Kupujícího nebo cizím zaviněním po okamžiku přechodu nebezpečí škody na zboží.

7.2. Základní záruka za jakost zboží činí dvanáct (12) měsíců. Záruční doba počíná běžet dnem následujícím po odevzdání zboží Kupujícímu. Jedná-li se o skrytou vadu zboží, je Kupující povinen oznámit Prodávajícímu tuto vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl Kupující při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvanácti (12) měsíců po odevzdání zboží Kupujícímu.

7.3. Práva z poskytnuté záruky se uplatňují výhradně písemným oznámením doručeným Prodávajícímu. Takové oznámení musí obsahovat označení zboží, datum koupě, číslo faktury nebo dodacího listu, podrobný popis vady zboží, jméno a e-mailovou adresu nebo telefonní číslo fyzické osoby, která záležitost na straně Kupujícího vyřizuje.

7.4. S oznámením dle předchozího odstavce doručí Kupující Prodávajícímu vždy kopii nebo originál faktury nebo dodacího listu. Prodávající není povinen zahájit vyřizování reklamace do doby předložení dokladů dle předchozí věty.

7.5. Reklamované zboží musí být Prodávajícímu zasláno ve vhodném obalu a zásadně kompletní, tj. se všemi součástmi. Nekompletně zasláné zboží může být důvodem k odmítnutí reklamace.

7.6. Reklamované zboží, na něž se vztahuje záruka, zašle Kupující na vlastní náklady, na adresu servisního střediska Prodávajícího: mivvy a.s., Setecká 338, 336 01 Blovice.

7.7.

Prodávající je povinen reklamované zboží nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení podrobit prohlídce a rozhodnout o reklamaci. Prodávající je oprávněn nechat posoudit vadu reklamovaného zboží třetí odbornou osobou, kterou za tímto účelem ustanoví, za účelem zjištění, zda se jedná o vadu zboží způsobenou přepětím v přenosové síti. V daném případě je Prodávající povinen reklamované zboží podrobit prohlídce a rozhodnout o reklamaci ve lhůtě třiceti (30) pracovních dnů od doručení.

7.8.

Má-li zboží vady, na něž se vztahuje záruka, bez ohledu na to, zda se jedná o podstatné nebo nepodstatné porušení kupní smlouvy v důsledku vadného plnění, a právo z odpovědnosti za vady bylo Kupujícím řádně uplatněno, budou vady zboží Prodávajícím odstraněny nebo bude Kupujícímu dodáno nové zboží namísto zboží vadného. Pokud se vada týká jen součástí zboží, bude Kupujícímu dodána nová pouze vadná součást zboží. Pokud nebude možné vady zboží nebo jeho součásti odstranit žádným z uvedených způsobů, je Prodávající oprávněn nahradit vadné zboží nebo jeho součást jiným zbožím nebo součásti se stejnými nebo lepšími parametry než zboží nebo jeho součást nahrazované. Parametry se pro účely tohoto ustanovení rozumí zejména úhel osvětlení, světelný tok, teplota chromatičnosti, účelová a vzhledová přibuznost. Parametry se pro účely tohoto ustanovení nerozumí zejména tvar šasi, odstín šasi, druh použitých LED diod, složení materiálů šasi apod. Není-li možné zboží opravit ani vyměnit ani dodat zboží jiné s parametry dle předchozí věty, je Kupující oprávněn od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat slevu z kupní ceny.

7.9.

Prodávající je oprávněn rozhodnout, že charakter reklamované vady vyžaduje její posouzení odborně způsobilou třetí osobou, přičemž doba takového posouzení nemá vliv na povinnost Prodávajícího vyřadit reklamaci ve sjednané lhůtě. Náklady na takové odborné posouzení reklamované vady hradí Kupující v případě, bude-li zjištěno, že se jedná o vadu způsobenou poškozením zboží Kupujícími a/nebo jeho zákazníkem nebo o vadu způsobenou přepětím v přenosové síti a/nebo v důsledku porušení povinností Kupujícího stanovených v ustanovení odst. 7.15. těchto OP, když takové náklady spočívají zejména, nikoli však výlučně, v postovném a odměně odborně způsobilé osoby za takové posouzení vady.

7.10.

Neoprávněně reklamované zboží zašle Prodávající zpět Kupujícímu na jeho náklady. V případě neoprávněné reklamace uhradí Kupující Prodávajícímu náklady spojené s manipulací a poštovným. Prodávající bude Kupujícího bez zbytečného odkladu informovat o případné skutečnosti, že reklamované zboží nepodléhá záruce a to společně s návrhem rozpočtu opravy jako mimozáruční. Nevsloví-li Kupující s rozpočtem souhlas do třech (3) pracovních dnů, má se zato, že s opravou nesouhlasí. V takovém případě bude postupováno přiměřeně podle tohoto článku.

7.11.

Ve lhůtě pro vyslovení souhlasu s rozpočtem mimozáruční opravy je Kupující současně oprávněn požádat Prodávajícího o ekologickou likvidaci výrobku. Učiní-li tak v uvedené lhůtě, bude likvidace provedena na náklady Prodávajícího a Prodávající nebude na Kupujícího požadovat žádné náhrady výloh s tím spojených.

7.12.

V případech vyžadujících zaslání reklamovaného zboží k záruční opravě do zahraničí

se prodlužuje doba reklamačního řízení na šedesát (60) pracovních dnů. V případě marného uplynutí této doby se má za to, že zboží nelze opravit a dále se použije přiměřeně ustanovení odst. 7.8. těchto OP.

7.13.

Vadami u vybraných výrobků nejsou např.:

- jednorázové či opakované krátké záblesky diod LED po vypnutí svítidla nebo světelného zdroje (tzv. prosvěcování způsobené vybitím kondenzátorů v napájecím zdroji nebo zvýšenou citlivostí napájecího zdroje na bludný proud v rozvodech);
- snížení světelného výkonu svítidla nebo výkonu napájecího zdroje v prostředí s teplotami pod -10° C nebo nad +40° C;
- snížení výrobcem udávaného světelného toku zdroje z důvodu překrytí světelného zdroje fyzickou překážkou jakožto neředilné součásti svítidla (opálovým krytem, transparentním krytem s difuzorem aj.);
- krátký dosvit diod LED po vypnutí napájení svítidla nebo světelného zdroje nebo krátké opoždění při rozsvícení diod LED po zapnutí napájení;
- přirozený pokles svítivosti světelných zdrojů v čase.

7.14.

Záruka se nevztahuje na příslušenství nebo součást zboží, které není dodáno Prodávajícím a/nebo není standardně dodáváno se zbožím.

7.15.

Pro případ koupě svítidel určených pro profesionální nebo průmyslové aplikace je Kupující povinen instalovat svodiče přepětí v elektrickém obvodu před svítidly před jejich uvedením do provozu, případně je povinen zajistit instalaci těchto svodičů přepětí v elektrickém obvodu před svítidly před jejich uvedením do provozu. Dále je Kupující povinen zajistit užití těchto svodičů přepětí po celou dobu provozu svítidel. Kupující je povinen pro tyto účely použít nebo zajistit použití typu ochrany například SPD typ 3; třída III – jemná ochrana (varistor, supresorové diody), sloužící k ochraně citlivých elektronických spotřebičů mezi kategorií přepětí II a I. Řádné splnění povinností Kupujícího uvedených v tomto ustanovení je základní podmínkou odpovědnosti Prodávajícího za vady zboží, na něž se vztahuje záruka. Pro případ porušení povinností Kupujícího uvedených v tomto odstavci pozbývá Kupující právo z odpovědnosti za vady.

7.16.

Reklamace zboží Kupujícími, a to až do odstranění vad, nemá vliv na jeho povinnost zaplatit kupní cenu v plné výši Prodávajícímu ve lhůtě její splatnosti.

7.17.

Prodávající neodpovídá za nepřímé škody všeho druhu (např. ušlý výdělek, pokuty aj.) a vedlejší náklady (např. přírůžky za přepravu, právní zastoupení aj.). Prodávající dále neodpovídá za závazky Kupujícího z jeho odpovědnosti za vady jiným smluvním stranám a za ztráty nebo náklady vzniklé jiným smluvním stranám v souvislosti se změnou prodejního portfolia Prodávajícího, především změnou nebo stažením výrobku z nabídky.