

## Obchodné podmienky a reklamačný poriadok

# Obchodné podmienky

Platnosť od 01.01.2012

Tieto obchodné podmienky tvoria základ pre všetky obchodné dojednania (pre všetky kúpne zmluvy a zmluvy o odberoch) uzatvárané spoločnosťou LIGHTECH, s.r.o., Prevádzka : Kominárska 2-4, **Bratislava 831 04**, (ďalej len „Predávajúci“) a **odberateľom alebo zákazníkom** (ďalej len „Kupujúci“).

Predávajúci je profesionálnou spoločnosťou zaoberajúcou sa výrobou a predajom osvetľovacej techniky (navrhovaním a projektovaním osvetlenia, odborným poradenstvom). Predávajúci je špecialista hlavne v oblasti verejného osvetlenia, priemyselného osvetlenia, dekoratívneho a mestského osvetlenia a osvetlenia športovísk.

Dodávka sa uskutočňuje na základe objednávky (návrhu na uzavretie kúpnej zmluvy) Kupujúceho. Pre vystavenie, prípadne potvrdenie platia nasledujúce podmienky:

1. Objednávku predkladá kupujúci dopisom, faxom alebo e-mailom

**Objednávka musí vždy obsahovať nasledujúce údaje:**

- Dátum vystavenia a číslo objednávky;
- Určenie kupujúceho, príjemcu tovaru (obchodné meno, presná adresa, IČO, DIČ, bankové spojenie a číslo účtu). Ďalej e-mail, telefonické a faxové spojenie na Kupujúceho;
- Typ výrobku (jeho presné označenie podľa katalógu Predávajúceho);
- Požadované množstvo tovaru
- Požadovaný čas a miesto dodania tovaru;
- Požadovaný spôsob dodania;
- Dojednanú kúpnu cenu;
- Miesto určenia a meno osoby oprávnenej jednáť v mene Kupujúceho (vrátane telefonického spojenia).

2. Doporučený termín pre predloženie objednávky je **aspoň 3 týždne** pred požadovanou dodacou lehotou.

3. Objednávku zasiela Kupujúci na adresu: **LIGHTECH, s.r.o., Kominárska 2-4, 831 04, Bratislava-Slovenská Republika.**

4. Objednávka obsahujúca všetky údaje podľa odstavca 1. je uznaná za prijatú len vtedy, ak je Predávajúcim písomne potvrdená. Predávajúci nezodpovedá za prípadné škody (vzniknuté chybnými údajmi zo strany Kupujúceho).

5. Ceny, dodacie a platobné podmienky sú záväzné len v prípade, ak sú písomne potvrdené Predávajúcim.

6. Kupujúci berie na vedomie, že Predávajúci je oprávnený nezaradiť do výroby objednávku Kupujúceho, pokiaľ v čase prijatia objednávky eviduje faktúry po dobe splatnosti.

Sortiment výrobkov a tovaru dodávaných Predávajúcim je uvádzaný v **prospektoch, platných cenníkoch a písomných podkladoch** Predávajúceho.

Predávajúci je certifikovaný v systéme akosti **ISO 9001:2000** a výrobky sú skúšané podľa **noríem IEC IECEE-CB, CCA vrátane skúšok EMC**. Na základe výsledkov týchto skúšok je pre každý výrobok vydané tzv. „Prehlásenie o zhode“.

Cena výrobkov a tovaru je určená **cenníkom** Predávajúceho platným v dobe uskutočnenia objednávky.

Predajné podmienky, ceny a zľavy podliehajú zmenám bez predchádzajúceho vyrozumienia. Takéto zmeny sa však nevzťahujú na už potvrdené objednávky. Predávajúci si vyhradzuje právo zvažovať rozsah poskytovaných rabatov alebo zliav.

Dokument .:	Dokumentácia:	1	2	3	4	5	Strana:	Strán:
<b>01-2012</b>	<b>Všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok</b>	x	x				<b>1</b>	<b>5</b>

- **Podkladom pre zaplataenie** kúpnej ceny je daňový doklad (faktúra), ktorý vystavuje Predávajúci a ktorý zašle Kupujúcemu na jeho adresu.
- **Oprávnenie fakturovať** kúpnu cenu vzniká Predávajúcemu dňom dodania tovaru, pokiaľ nebola dohodnutá platba kúpnej ceny vopred.
- **Vyfakturovaná kúpna cena** je splatná v lehote a podľa podmienok uvedených na daňovom doklade. Za deň zaplataenia kúpnej ceny sa považuje deň pripísania fakturovanej čiastky v plnej výške na účet Predávajúceho v jeho peňažnom ústave a k jeho plnej dispozícii.
- V prípade **omeškania** zaplataenia faktúry je Kupujúci povinný zaplatiť Predávajúcemu úrok z omeškania vo výške 0,05 % z fakturovanej čiastky za každý začatý deň omeškania. Predávajúci je v tomto prípade oprávnený zadržať dosiaľ nesplnené dodávky zo všetkých potvrdených objednávok (kúpnych zmlúv) bez porušenia zmluvy.
- Ak v kúpnej zmluve nie sú **údaje o cene obalov, paliet a pod.**, znamená to, že ich cena je súčasťou kúpnej ceny výrobku alebo tovaru a momentom zaplataenia sa stávajú vlastníctvom Kupujúceho.

**1. Dodávka je splnená:**

- V prípade vlastného odvozu tovaru Kupujúcim (naložením na prepravný prostriedok Kupujúceho, alebo predaním či naložením prepravcovi, ktorého určí Kupujúci);
- V prípade doručenia tovaru vlastnými prostriedkami Predávajúceho a následne prevzatím tovaru Kupujúcim (naložením a doručením na dohodnuté miesto). Vyloženie nákladu zaisťuje Kupujúci;
- Predaním (naložením) tovaru prvému dopravcovi v ostatných prípadoch.

2. Kupujúci je povinný odobrať objednaný a Predávajúcim potvrdený tovar najneskôr **do 14 dní** po potvrdení termínu odberu. V ostatných prípadoch je Predávajúci oprávnený požadovať od Kupujúceho poplatok za skladovanie vo výške 0,1 % z kúpnej ceny tovaru za každý deň meškania s odberom tovaru.

3. Každý odber tovaru zaisťovaný cudzím prepravcom je možné uskutočniť po predložení právoplatného splnomocnenia dopravcu (vodiča), ktorý pre Kupujúceho prevzatie zabezpečuje.

Predávajúci je povinný tovar zabaliť, alebo opatriť pre prepravu spôsobom dohodnutým v kúpnej zmluve. Pokiaľ toto v kúpnej zmluve zjednané nie je, Predávajúci je povinný tovar zabaliť takým spôsobom, ktorý je obvyklý pre daný tovar v obchodnom styku.

## Reklamačný poriadok

Platnosť od 01.01.2012

### Zodpovednosť za vady tovaru

Zodpovednosť za vady tovaru, záruka za akosť tovaru a práva a povinnosti z nich vyplývajúce sa riadia právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.

**1. Predávajúci zodpovedá** za to, že predaný tovar má požadovanú kvalitu a množstvo a je bez väd. Ak si kupujúci v stanovenom termíne a predpísaným spôsobom uplatnil reklamáciu, predávajúci zodpovedá:

- za zjavné vady, ktoré kupujúci zistil pri preberaní tovaru a **zaznačil ich do preberacieho dokumentu** (v prípade neuvedenia zjavnej chyby do preberacieho dokumentu, nemusí predávajúci reklamáciu uznať),
- za vady, ktoré na tovare boli už pri jeho preberaní, ale zistili sa až v dobe určenej pre manipuláciu a skladovanie tovaru (do 60 dní), pod ktoré spadajú skryté vady funkčnosti a skryté vady kvality v čase skladovania tovaru u kupujúceho,
- za odstránenie väd tovaru v záručnej dobe stanovenej Obchodným zákonníkom, ak ide o chybu materiálu alebo výroby a sú splnené záručné podmienky. Táto zodpovednosť trvá **maximálne po dobu zákonom stanovenej dĺžky trvania záruky** od prevzatia tovaru kupujúcim. Po uplynutí tejto doby náklady na odstránenie väd tovaru znáša kupujúci.

Dokument .:	Dokumentácia:	1	2	3	4	5	Strana:	Strán:
<b>01-2012</b>	<b>Všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok</b>	x	x				<b>2</b>	<b>5</b>

**Predávajúci nezodpovedá** za vady na tovare vzťahujúce sa na opotrebenie výrobku spôsobené jeho obvyklým používaním. Za vady sa nepovažuje opotrebenie vzniknuté bežným užívaním veci. Záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté nesprávnou obsluhou, neodborným alebo neprimeraným zaobchádzaním, použitím či inštaláciou. Za obvyklé používanie v tomto zmysle predávajúci považuje predovšetkým také používanie, že výrobok:

- Je používaný jedine na účel, na ktorý je určený a ktorý je popísaný v návode na montáž a používanie. Návod na montáž je dodaný s výrobkom.
- Je používaný a udržiavaný v súlade s montážnym návodom, v zmysle a rozsahu technických parametrov, prípadne ďalšími materiálmi a doporučeniami spoločnosti LIGHTTECH s.r.o..
- Nie je vystavený nepriaznivému vonkajšiemu vplyvu, ktorý je v rozpore s uvedenými doporučeniami na daný výrobok.
- Nemá uskutočnený nepovolený zásah na produkte (odstránenie / prídanie súčastí, poškodené alebo odstránené údaje výrobcu na výrobku, a pod.)
- V iných prípadoch, uvedených v záručných podmienkach alebo v návode na použitie.

**2. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru si u predávajúceho môže uplatňovať jedine kupujúci. Práva zo zodpovednosti za vady si nemôže u predávajúceho uplatňovať ten, na koho bol tovar zmluvne prevedený kupujúcim.** Predávajúcemu je pre reklamačný proces poskytnúť potrebné doklady o kúpe (faktúra / dodací list), ako aj popis reklamovaného tovaru a závady. Požadované údaje je potrebné vyplniť do reklamačného formulára dodaného predávajúcim.

**3. Ak kupujúci reklamuje zakúpený tovar, predávajúci reklamáciu riadne preverí, posúdi a rozhodne o jej vybavení podľa možností, druhu reklamácie či stavu reklamovaného tovaru najneskôr do zákonom stanovenej lehoty (30 dní) od prevzatia reklamácie.** V zvlášť zložitých prípadoch, keď vybavenie vyžaduje odborné posúdenie, dohodne predávajúci s kupujúcim lehotu, v ktorej rozhodne o reklamácií. Pre uvedené účely musí kupujúci na požiadanie predložiť vzorky, resp. umožniť prístup na miesto, kde sú produkty inštalované.

### III. Uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady tovaru

#### 1. Zjavné vady

Tovar má „**zjavné vady**“ ak je rozdiel medzi odovzdávaným množstvom tovaru a množstvom tovaru uvedeným v dodacom liste, ak je viditeľne poškodený tovar alebo jeho obal, ak tovar nemá svoj originálny obal, ak je obal tovaru zdeformovaný, ak k tovaru chýba príslušná sprievodná dokumentácia. **Kupujúci je povinný si okamžite pri odovzdaní tovaru predávajúcim alebo dopravcom tento prezrieť za účelom zistenia zjavných väd. Ak má tovar „zjavné vady“ je povinný ich kupujúci v okamihu preberania uviesť do preberacieho dokumentu** (prepravný list alebo dodací list, ktorý sa odovzdáva prepravcovi), **pripraviť fotodokumentáciu a vady oznámiť predávajúcemu najneskôr do 2 pracovných dní písomne**, faxom na číslo: 02 / 63811070 resp. elektronicky: [reklamacie@LIGHTTECH.sk](mailto:reklamacie@LIGHTTECH.sk) alebo na mailovú adresu osoby, ktorá Vašu objednávku spracovala (takýto kontakt je uvedený na každom dodacom liste).

V prípade dodania neobjednaného tovaru kupujúci je povinný takúto skutočnosť okamžite oznámiť predávajúcemu, aby predávajúci mal možnosť sa dohodnúť o spätnom odbere tovaru s prepravnou spoločnosťou. Kupujúci sa ďalej zaväzuje, že bez súhlasu predávajúceho nepodnikne kroky k spätnému zaslaniu chybné dodaného tovaru (nepotrebný, nesprávne objednaný, atď.) – náklady takto vzniknuté budú preúčtované na kupujúceho. Spätný odber sa uskutoční len na základe písomnej dohody s predávajúcim, pričom tovar sa označí identifikačným číslom, ktoré zadá predávajúci.

#### 2. Skryté vady

Pri „**skrytých vadách**“, tzn. vadách, ktoré mal tovar už pri jeho prevzatí kupujúcim, ale boli zistené až po jeho prevzatí (pozri bod (1) ) sa rozlišujú:

- skryté vady funkčnosti** - tovar nemôže plniť svoj účel použitia - je plne alebo čiastočne nefunkčný

Dokument .:	Dokumentácia:	1	2	3	4	5	Strana:	Strán:
<b>01-2012</b>	Všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok	x	x				<b>3</b>	<b>5</b>

**skryté vady akosti** - nekompletnosť štandardne dodávaného príslušenstva, nekompletnosť dokladu sprevádzajúceho tovar, odchýlky v množstve, kvalite tovaru, a pod.

V týchto prípadoch zistenia skrytých väd kupujúci spíše **ihneď po ich zistení** reklamačný protokol (formulár je súčasťou tohto reklamačného poriadku). V reklamačnom protokole musia byť uvedené nasledovné údaje:

- obchodný názov kupujúceho (kontaktná osoba, adresa, kontakt)
- číslo faktúry, ktorou kupujúci kúpil tovar u predávajúceho
- dátum reklamácie
- typové označenie / kód výrobku
- množstvo poškodených výrobkov a celkové množstvo zakúpených výrobkov
- bližšie informácie o mieste a spôsobe inštalácie výrobkov
- podrobné a dôsledné uvedenie vady, ktorú kupujúci reklamuje spolu s fotodokumentáciou (výrobku a miesta inštalácie)
- požadované riešenie reklamácie v prípade jej uznania (dobropis, nový tovar, oprava)

**Reklamačný protokol zašle kupujúci písomne, najlepšie elektronicky, predávajúcemu alebo obchodnému zástupcovi predávajúceho do dvoch dní od zistenia skrytej vady.** Na základe dodania všetkých požadovaných podkladov, v prípade potreby aj vzoriek zodpovedný pracovník predávajúceho rozhodne o potrebných a možných opatreniach.

### 3. Vady zistené v záručnej dobe

Vada tovaru, ktorý bol predaný spotrebiteľovi musí byť reklamovaná najneskôr posledný deň záručnej doby pre spotrebiteľa. Spotrebiteľ si reklamáciu v záručnej dobe uplatní u kupujúceho.

Pokiaľ má výrobok vadu, ktorú je možné odstrániť, môže predávajúci riešiť nárok jej odstránením (opravou) alebo výmenou častí výrobku, lebo v takom prípade odporuje povahe veci, aby bol vymenený celý výrobok. Pri záručnej oprave nemá spotrebiteľ právo na vrátenie dielov, ktoré boli pri oprave vymenené. Záruka na náhradné diely sa riadi príslušnými zákonnými ustanoveniami, t.j. náhradný diel je dodaný, ale nie zakúpený spotrebiteľom, t.j. nie je uzatvorená nová kúpna zmluva, automaticky nezačína plynúť nová záručná doba. V prípade, že je výmena náhradného dielu (produktu) vykonaná mimo záručnej doby, kupujúci za daný náhradný diel zaplatí. Získaním dokladu o kúpe je uzavretá nová kúpna zmluva a zo zákona začína plynúť dvojročná záručná lehota na náhradný diel (produkt).

### 4. Uplatnenie reklamácie u kupujúceho

Pri uplatnení reklamácie je spotrebiteľ povinný predložiť doklad o kúpe a reklamovaný tovar. Pracovník kupujúceho je povinný preveriť, či sú pre reklamáciu splnené záručné podmienky a tovar preskúšať za účelom zistenia či tovar reklamovanú vadu má.

V reklamačnom liste **zákazník** uvedie svoje meno a adresu ako aj spotrebiteľa (projekt), telefónne číslo, dátum uplatnenia reklamácie a svoje číslo reklamácie (nepovinný údaj), reklamovanú vadu, okolnosti, za akých sa vada prejavuje (stále, občas, po chvíli, pri zapínaní a pod.).

**Pracovník predávajúceho** uvedie výsledok preskúšania a stav výrobku (vzhľadom na vonkajšie poškodenie alebo opotrebovanie), poskytnuté vzorky, príslušenstvo. Reklamáciu riadne zaregistruje a uvedie príčinu nedostatku. Pri ukončení reklamácie uvedie aj dátum a spôsob vybavenia reklamácie.

Za účelom rýchleho a efektívneho riešenia oprávnených reklamácií v záručnej dobe predávajúci rozdeľuje reklamácie na:

- Logistické** - nedostatky v dokumentácii, nesprávne dodané množstvo / typy, nesprávne údaje na dokumentácii (faktúra, dobropis), poškodenia spôsobené prepravou a pod.
- Technické** – nefunkčnosť výrobkov, krátka životnosť, nespoľahlivosť prevádzky a pod. pri ktorých je potrebné technické riešenie reklamácie v kontakte s výrobným závodom predávajúceho. V prípadoch, keď zástupca predávajúceho nemôže jednoznačne posúdiť zjavnosť a úplnú nefunkčnosť výrobku, postúpi riešenie reklamácie do svojho výrobného závodu. K chybnému výrobku prikladá ako sprievodnú

dokumentáciu údaje poskytnuté v reklamačnom formulári, prípadne od kupujúceho požaduje doplňujúce informácie.

Podľa predpokladaného riešenia sa navrhne oprava výrobku, resp. jeho náhrada. Ak kupujúci nezabezpečí včasné odoslanie tovaru na miesto podľa pokynov predávajúceho, tento nenesie zodpovednosť za prípadné nedodržanie zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie. Preskúšaním výrobku sa skontroluje, či ide o zjavnú a úplnú nefunkčnosť výrobku. **Záručná reklamácia sa rieši opravou alebo bezprostrednou výmenou chybného výrobku za nový výrobok rovnakého modelu.** Ak už nie je k dispozícii rovnaký typ výrobku ako je reklamovaný výrobok, môže kupujúci dostať v rámci riešenia reklamácie náhradný výrobok LIGHTECH s.r.o.. Náklady na výmenu reklamovaného výrobku za nový výrobok (montáž, prepravné náklady a pod.) sa nepreplácajú – výnimka: ak je to dohodnuté zmluvne.

#### IV. Záver

Týmto reklamačným poriadkom nesmú byť obmedzené práva zmluvných strán ani práva spotrebiteľa (zákazníka kupujúceho), ktoré im prináležia podľa osobitných právnych predpisov.