



Reklamační řád

Díky velkému důrazu na vývoj ve vlastních laboratořích, nabízí společnost TESLA LIGHTING s.r.o. na trhu nejmodernější LED světelné zdroje, včetně jejich příslušenství, krátce po jejich ověření ve specializovaných zkušebnách a měřících laboratořích. Současně systematicky kontroluje kvalitu výroby přímo v továrnách v tuzemsku i zahraničí. I přes tyto skutečnosti může nastat případ, kdy výrobek vykazuje určitou vadu. K řešení takovéto situace Vám pomáhá tento Reklamační řád.

Předprodejní reklamace - předprodejní reklamace se může uplatnit maximálně do 90 dnů od prodeje výrobku dealerovi. Reklamace se uplatňuje vždy s dodacím listem, kompletním obchodním balením s příslušenstvím, nevyplněným záručním listem a popisem závady. Výrobek nesmí vykazovat známky používání a poškození, nesmí být strženy případné ochranné obaly, fólie apod. Reklamaci je třeba uplatňovat vždy u dodavatele, společnosti TESLA LIGHTING s.r.o., výrobek se v tomto případě nesmí zasílat do autorizovaného servisního střediska. V případě chybné dodávky nebo nekompletnosti dodávky je nutné o této skutečnosti informovat dodavatele ihned, nejpozději však do 3 pracovních dnů po obdržení. Jednotlivé případy se budou řešit individuálně.

Záruka se nevztahuje na vady způsobené: neodborným nebo nesprávným použitím výrobku (v rozporu s návodem k jeho instalaci, používání apod.), mechanickým poškozením (např. během přepravy), hrubým zacházením, nevhodným skladováním, provozováním v agresivním prostředí, použitím výrobku v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je výrobcem určeno, použitím jiného než výrobcem schváleného příslušenství, připojením na elektrický rozvod nesprávných parametrů (napětí, kmitočet), vniknutím cizích látek (zejména tekutin) do výrobku, nesprávným použitím výrobku, např. v uzavřeném svítidle, nevhodným umístěním, či nepřetržitým provozem, přírodními živly, neodvratitelnými událostmi či působením vyšší moci.

Záruka se rovněž nevztahuje na případy, kdy: mechanické poškození bylo způsobeno uživatelem, nebo při jeho přepravě v místě instalace, důvodem nefunkčnosti výrobku je nesprávný postup při jeho instalaci. Záruka ztrácí platnost: pokud neoprávněná osoba pozměnila údaje v záručním listu, při nedodržení správného způsobu používání a údržby výrobku, zásahem neoprávněné osoby do výrobku, neoprávněným či neodborným zásahem do výrobku, neodbornou opravou výrobku. Záruka se nevztahuje na vybité baterie, snížení kapacity baterie způsobené jejím opotřebením nebo vyteklým elektrolytem.

Záruka a Záruční oprava - na výrobky se poskytuje záruka 24 měsíců. K záruční opravě přikládejte vždy záruční list kompletně a řádně vyplněn, reklamační protokol s popisem vady. Pokud výrobek nemá při prodeji záruční list (jedná se o příslušenství), zákazník dokládá záruku dodacím listem a pokladním dokladem. Záruční doba se automaticky prodlužuje o dobu, kdy byl výrobek v autorizovaném servisu. Pro vyřízení záruční opravy je zákonná maximální doba 30-ti dní vůči koncovému zákazníkovi (ne dealerovi) dle občanského



zákoníku. Pokud nebude uznána záruční oprava, bude zákazníkovi účtován manipulační poplatek v min. výši 400,- s DPH. V některých značkových záručních servisech může být tento poplatek i vyšší, v tom případě by byl zákazník neprodleně informován pracovníky servisu TESLA LIGHTING s.r.o. po přijatém cenovém návrhu od autorizovaného servisního střediska.

Záruka se nevztahuje na vady způsobené: neodborným nebo nesprávným použitím (v rozporu s návodem k obsluze), mechanickým poškozením (např. během přepravy), hrubým zacházením, nevhodným skladováním, provozováním v agresivním prostředí, používáním výrobku v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je výrobcem určeno, použitím jiného než výrobcem schváleného příslušenství, připojením na elektrický rozvod nesprávných parametrů (napětí, kmitočet), vniknutím cizích látek (zejména tekutin) do výrobku, nesprávným použitím výrobku, např. v uzavřeném svítidle, nevhodným umístěním, či nepřetržitým provozem, přírodními živly, neodvratitelnými událostmi či působením vyšší moci. Záruka se rovněž nevztahuje na případy, kdy: mechanické poškození bylo způsobeno uživatelem, důvodem nefunkčnosti výrobku je nesprávný postup při jeho instalaci, vada vznikla obvyklým opotřebením.

Záruka ztrácí platnost: pokud neoprávněná osoba pozměnila údaje v záručním listu, při nedodržení správného způsobu používání a údržby výrobku, zásahem neoprávněné osoby do výrobku, neoprávněným či neodborným zásahem do výrobku, neodbornou opravou výrobku. Záruka se nevztahuje na vybité baterie, snížení kapacity baterie způsobené jejím opotřebením nebo vyteklým elektrolytem.

Prodloužená záruka - Společnost TESLA LIGHTING s.r.o. poskytuje koncovému zákazníkovi pro LED světelné zdroje řady BLUE LABEL a ECO LABEL prodlouženou záruku v délce 36 měsíců ode dne koupě výrobku za dále níže uvedených podmínek. Uplatnění nároku z titulu vady v rámci prodloužené záruky je podmíněno tím, že výrobek byl užíván obvyklým způsobem v souladu s příslušnými technickými normami, návody k instalaci a použití a/nebo bezpečnostními předpisy platnými v České republice.

Prodloužená záruka se nevztahuje na vady způsobené: mechanickým poškozením výrobku, elektrostatickým výbojem (např. bleskem), přepětím v elektrorozvodné síti, zkratem, používáním výrobku v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je výrobcem určeno, neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o výrobek, provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů, přírodními živly nebo vyšší mocí, nesprávným použitím výrobku, např. v uzavřeném svítidle, nevhodným umístěním, či nepřetržitým provozem, používáním nesprávným způsobem neslučitelným s technickými normami či bezpečnostními předpisy platnými v České republice, během přepravy.

Opotřebením výrobku či jeho částí způsobené jeho běžným užíváním nepodléhá prodloužené záruce a není považováno za rozpor s kupní smlouvou ve smyslu příslušných ustanovení zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších změn (dále jako "občanský zákoník").

TESLA LIGHTING s. r. o.

Sídlo: Slunečná 661,
252 28 Černošice, Česká republika
IČO: 271 03 668 DIČ: CZ27103668
Společnost zapsána v OR MS v Praze, C/96487.



Provozovna, vedení společnosti: Na Břehu
468/37, 190 00 Praha 9, Vysočany, Česká
republika

Reklamací vad v rámci prodloužené záruky, tj. po uplynutí zákonné záruky (24 měsíců), je nutno uplatnit výhradně u společnosti TESLA LIGHTING s.r.o. Pro posouzení oprávněnosti reklamací je nutno výrobek zaslat, společně s dokladem o jeho koupi, na adresu TESLA LIGHTING s. r. o., Na Břehu 468/37, 190 00 Praha 9, Vysočany.

V případě sporné reklamací, vyžadující odborné posouzení vady výrobku ze strany společnosti TESLA LIGHTING s.r.o., bude reklamací v takovémto případě vyřízena nejpozději do 2 měsíců ode dne uplatnění reklamací.

Společnost TESLA LIGHTING s.r.o. si vyhrazuje právo rozhodnout o způsobu řešení reklamací vady výrobku uplatněné v rámci prodloužené záruky. V případě nedostupnosti výrobku původně zakoupeného spotřebitelem (např. z důvodu ukončení jeho výroby) si společnost TESLA LIGHTING s.r.o. vyhrazuje právo vyřídit reklamací dodáním náhradního výrobku, obdobných vlastností, dle aktuální nabídky společnosti TESLA LIGHTING s.r.o., který je nejbližší podobný původnímu výrobku.

Prodloužená záruka se nevztahuje na výrobky, jež byly ze strany společnosti TESLA LIGHTING s.r.o. již vyměněny v průběhu prodloužené záruky. Ze strany spotřebitele nelze po uplynutí zákonné záruky odstoupit od kupní smlouvy, na jejímž základě byl výrobek zakoupen.

Společnost TESLA LIGHTING s.r.o. u vady výrobku, uplatněné v rámci prodloužené záruky, nekryje náklady na přepravu z místa, kde se objevila vada výrobku, do místa jejího odstranění a zpět, včetně rizika spojeného přímo i nepřímo s přepravou. Společnost TESLA LIGHTING s.r.o. po dobu prodloužené záruky neodpovídá za škody na majetku způsobené výrobkem. Společnost TESLA LIGHTING s.r.o. není nijak odpovědná za škody a ztráty (nebo jejich následky) vzniklé tím, že zákazník nemohl řádně používat výrobek z důvodu jakéhokoli poškození.

Prodloužená záruka se vztahuje na výrobky, které byly zakoupeny v maloobchodní síti v České republice, kam bylo dodáno prostřednictvím společnosti TESLA LIGHTING s.r.o. Prodloužená záruka se nevztahuje na výrobky, které byly zakoupeny ve slevové výprodejní akci, nebo na výrobky prodané se slevou s uvedením jejího důvodu. Nároky, plynoucí ze zákonné záruky, zůstávají těmito podmínkami nedotčeny. Reklamací vady výrobku v rámci zákonné záruky je nutno uplatnit přímo v místě jeho koupě u prodávajícího.

Prodloužená záruka neplatí pro případy, kdy je výrobek zakoupen podnikatelem, nebo je výrobek užíván pro účely podnikání.

Práva a povinnosti při reklamacích - výrobek musí být užíván v souladu s návodem k obsluze, které balení obsahuje. V případě odborného posouzení záruční reklamací může být zjištěno, že závada byla způsobena neodborným zásahem, vniknutím cizí látky (zejména tekutiny) do výrobku nebo neodborně či chybně provedené instalace.

V tomto případě záruka zaniká a dodavatel je povinen neprodleně o vzniklé situaci informovat zákazníka s návrhem předpokládané ceny za provedenou opravu. Zákazník je

TESLA LIGHTING s. r. o.

Sídlo: Slunečná 661,
252 28 Černošice, Česká republika
IČO: 271 03 668 DIČ: CZ27103668
Společnost zapsána v OR MS v Praze, C/96487.



Provozovna, vedení společnosti: Na Břehu
468/37, 190 00 Praha 9, Vysočany, Česká
republika

povinen se k cenovému návrhu do 5 kalendářních dnů písemně vyjádřit. Pokud se zákazník nevyjádří do 5 kalendářních dnů k cenovému návrhu, bude mu výrobek vrácen bez opravy s vyúčtováním nákladů spojeným s odborným posouzením, případně poštovné a balné.

Pozáruční opravy - při převzetí výrobku do opravy je předběžně stanovena maximální cena opravy.

Při navýšení ceny za opravu je zákazník kontaktován. Předběžná cena může být navýšena maximálně o 10 %. Ode dne vydání výrobku z opravy je poskytována záruka 3 měsíce na opravu a 6 měsíců na náhradní díly. V případě porušení pečeti, nebo jiných ochranných prvků, na výrobku nebude záruka uznána. Nevyzvedne-li si objednavatel věc ve lhůtě 6-ti měsíců ode dne, kdy byl povinen si ji vyzvednout, má firma TESLA LIGHTING s. r. o. právo věc prodat a z výtěžku prodeje uspokojit své nároky vůči objednavateli.

Odstoupení od kupní smlouvy - nárok zákazníkovi vzniká při neodstranitelné vadě, 3 závadách zároveň (musí se jednat o vady různých součástí výrobku, nikoliv jen o různé projevy jedné vady), po třech shodných, nebo čtyřech různých vadách. Poslední vada/vady nesmí být odstraněny, ale pouze kladně posouzeny autorizovaným servisním střediskem výrobce. Je nutné dodat kompletní originální obchodní balení, veškeré servisní listy autorizovaného servisu, záruční list (nebo kupní doklad, na kterém je vytištěný typ výrobku).

Poslední opravenka ze servisu u všech výše uvedených reklamací nesmí být při doručení k dodavateli starší **!!! 10-ti dní !!!** (vyznačeno na servisním listě) a musí být patrné, že koncový uživatel tento výrobek již z poslední opravy nepřevzal - tzn. nepoužíval.

Doba na vyřízení reklamace se žádostí o dobropis pro dealery není legislativně striktně stanovena.

Postup při reklamaci - předprodejní - záruční - v případě předprodejní reklamace je nutné produkt zaslat v kompletním originálním balení s nákupním dokladem na TESLA LIGHTING s. r. o., Na Břehu 468/37, 190 00 Praha 9, Vysočany, Česká republika, s popisem vady a upozorněním, že se jedná o předprodejní reklamaci!!! (NESMÍ BÝT VYPLNĚN ZÁRUČNÍ LIST). Pokud je výrobek již prodán, dealer může zaslat pro rychlejší vyřízení reklamace produkt přímo do příslušného autorizovaného servisu s popisem vady a záručním listem.

Přeprava reklamovaného výrobku - osobně, poštovní zásilkou, přepravní službou. Náklady na přepravu reklamovaného výrobku k opravě hradí odesílatel. Náklady na vrácení opraveného výrobku v záruce hradí dodavatel. Toto ustanovení se netýká výrobků reklamovaných v prodloužené záruce.

Výrobky společnosti TESLA LIGHTING s.r.o., LED světelné zdroje, splňují Evropské normy včetně ČSN EN 61000 -3-3.

Název: Elektromagnetická kompatibilita (EMC) - Část 3-3: Meze - Omezování změn napětí, kolísání napětí a flikru v rozvodných sítích nízkého napětí pro zařízení se jmenovitým fázovým proudem.

TESLA LIGHTING s. r. o.

Sídlo: Slunečná 661,
252 28 Černošice, Česká republika
IČO: 271 03 668 DIČ: CZ27103668
Společnost zapsána v OR MS v Praze, C/96487.



Provozovna, vedení společnosti: Na Břehu
468/37, 190 00 Praha 9, Vysočany, Česká
republika

Veškeré, zde neuvedené náležitosti reklamačního řízení, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku v platném znění.

Tento Reklamační řád společnosti TESLA LIGHTING s.r.o. v plném rozsahu nahrazuje všechny dříve vydané reklamační řády a informace k zárukám, reklamacím, záručním a pozáručním opravám.

VERSION 2014/10