

# **Reklamační řád**

## **společnosti Solight Holding, s.r.o.**

Tento reklamační řád upravuje reklamační podmínky a popis postupu při reklamaci zboží dodaného společností **Solight Holding, s.r.o.**, IČ: 283 20 573, se sídlem: Na Brně 1972, 500 06 Hradec Králové, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 50241, odběratelům, kteří nejsou spotřebiteli (dále jen „odběratel“).

### **I. Podmínky reklamace**

#### **1. Rozsah odpovědnosti za vady, omezení záruky**

Není-li mezi společností Solight Holding, s.r.o., a odběratelem výslovně dohodnuto nebo v tomto reklamačním řádu uvedeno jinak, řídí se odpovědnost za vady zboží obecnou úpravou obsaženou v zákoně č. 89/2012 Sb., občanském zákoníku.

**Nárok na uplatnění záruky, je-li sjednána, se nevztahuje na následující případy:**

- Neodborná instalace, zacházení či obsluha a použití, které jsou v rozporu s návodem k použití.
- Neoprávněný zásah či modifikace výrobku.
- Vystavení nadměrnému mechanickému opotřebení, násilnému poškození, či používání za extrémně neobvyklých podmínek.
- Znečištění výrobku či zanedbání obvyklé údržby.
- Závažná způsobena mechanickým poškozením výrobku.
- Výrobek byl poškozen jeho nesprávným či nepřiměřeným používáním nebo použitím v rozporu s návodem k používání.
- Výrobek byl poškozen při přepravě.
- Výrobek byl poškozen zapojením do sítě neodpovídající příslušné ČSN nebo byl-li připojen na jiné napětí, než je uvedeno v jeho technické specifikaci.
- Vady a opotřebení výrobku způsobené běžným užíváním.
- Poškození v důsledku zásahu vyšší moci.
- Kdy byl výrobek používán pro jiné účely, než je obvyklé.
- Nárok na uplatnění záruky zaniká také v případě, je-li vyžadována modifikace nebo adaptace k rozšíření funkcí výrobku oproti standardnímu provedení nebo bude-li během záruční lhůty vyměněna jakákoliv část výrobku, která není dodána či schválena autorizovaným servisním střediskem, nebo bude-li výrobek rozebrán neoprávněnou osobou.

Záruka se nevztahuje na spotřebování výrobku, opotřebení běžným užíváním a snížení, příp. ztrátu, funkčnosti výrobku, která je dána konstrukční povahou výrobku.

## **2. Kontrola při převzetí zásilky**

Odběratel je povinen zajistit řádné a včasné převzetí zásilek od dopravce.

## **3. Kontrola zboží**

Odběratel je povinen zkontrolovat zboží bez zbytečného odkladu po jeho dodání.

## **4. Oznámení vad, reklamační protokol**

Odběratel je povinen oznámit společnosti Solight Holding, s.r.o., vady bez zbytečného odkladu poté, kdy a) odběratel zjistil vady, b) odběratel při vynaložení odborné péče měl vady zjistit, c) vady mohly být zjištěny později při vynaložení odborné péče.

Kupující je povinen před odesláním nebo předáním zboží k reklamaci nejprve zadat reklamaci online prostřednictvím systému na adrese [www.solight.cz/servisni-centrum](http://www.solight.cz/servisni-centrum) (systém je dostupný po přihlášení kupujícího pod svým uživatelským jménem a heslem v sekci „Klientská zóna“).

V online formuláři musí být uvedeno:

- identifikace všech reklamovaných produktů,
- popis závad u každého produktu,
- počet kusů,
- počet balíků nebo palet v zásilce.

Každý balík nebo paleta musí být před odesláním označena vygenerovaným QR kódem dostupným ke stažení v systému. Zároveň musí být k zásilce přiložen Seznam reklamovaných produktů, který lze vytisknout při zadávání reklamace.

Zásilku lze po zaevidování online osobně předat nebo zaslat poštou na adresu Solight Holding, s.r.o., Brněnská 4646/69, 796 01 Prostějov

Po přijetí reklamace do servisu bude zákazník informován prostřednictvím notifikačního e-mailu a zároveň i v online systému na adrese [www.solight.cz/servisni-centrum](http://www.solight.cz/servisni-centrum). V tomto online systému bude zákazník informován o statusu reklamace, o vyjádření servisního centra ke každému produktu, včetně možnosti stažení odpovídajících dokumentů k takto evidované reklamaci.

## **5. Doprava při reklamaci**

Není-li mezi stranami dohodnuto jinak, je odběratel povinen dopravit reklamované zboží na své náklady do servisního střediska společností Solight Holding, s.r.o. Náklady na dopravu reklamovaného zboží zpět odběrateli nese společnost Solight Holding, s.r.o., v případě, že se jedná o oprávněnou reklamaci. V případě neoprávněné reklamace nese náklady na dopravu zboží zpět odběratel.

Adresa střediska reklamací: Reklamace Solight Holding, s.r.o. Brněnská 4646/69, 796 01 Prostějov

Upozornění: Zboží zaslané nebo předané bez předchozí online evidence nebude do reklamačního řízení přijato.

## **6. Záruční doba**

Společnost Solight Holding, s.r.o. poskytuje záruční dobu ve lhůtě 33 (slovy: *třicet tři*) měsíců, s výjimkou značek, pro které platí záruka jiná stanovená v obchodních podmínkách společnosti Solight Holding, s.r.o. či souvisejícím dokumentu ve znění ke dni odeslání objednávky odběratelem dostupné na internetových stránkách společnosti Solight Holding, s.r.o.: <http://b2b.solight.cz>. Tato lhůta počne běžet ode dne dodání zboží odběrateli.

## **7. Reklamační lhůta**

Lhůta pro vyřízení reklamace je 25 dní ode dne doručení reklamovaného zboží do střediska reklamací. Společnost Solight Holding, s.r.o. se zavazuje oznámit odběrateli, jakým způsobem rozhodla o reklamaci odběratele a jakým způsobem byla tato reklamace vyřízena.

# **II. Postup při reklamaci**

## **A. Reklamace dodávky**

### **1. Poškozená/ neúplná zásilka zboží**

#### **Definice:**

#### **Poškození přepravního obalu při převzetí/ neúplná zásilka**

- balík není opatřen „pečetí“ (páskou s firemní logem Solight Holding, s.r.o.)
- paleta není opatřena fólií a „pečetí“ (páskou s firemní logem Solight Holding, s.r.o.)
- přepravní obal je mechanicky porušen
- počet kusů zásilek neodpovídá údajům na přepravním dokumentu

Podmínky reklamace dodávky:

1) V případě zjevného poškození zásilky je odběratel oprávněn převzít zásilku pouze za podmínky sepsání škodního protokolu s dopravcem, ve kterém bude zachycen rozsah poškození, případně chybějící zboží. Při nesplnění této podmínky je odběratel povinen zásilku odmítnout.

2) Pokud není doručen daný počet kusů zásilek je odběratel oprávněn zásilku převzít pouze v případě, že bude sepsán s dopravcem záznam o nekompletnosti dodávky, který bude obsahovat soupis chybějících položek. Pokud není tento postup možné dodržet, je povinen zásilku odmítnout.

## **B. Předprodejní reklamace**

### **1. Předprodejní reklamace produktu**

U produktu dosud neprodaného odběratelem, u něhož je zjištěna vada, se použije tento postup.

#### **Definice:**

#### **Vadný produkt, který ještě nebyl prodán odběratelem**

- vada zjištěná u odběratele
- zboží bylo dodáno poškozené či došlo k poškození produktu v důsledku jeho dopravy, aniž by bylo přepravní balení porušeno
- produkt není dodán v požadovaném množství, aniž by bylo přepravní balení porušeno

Podmínky žádosti o předprodejní reklamaci:

- 1) produkt musí být vrácen kompletní včetně příslušenství, je-li dodáno společně s produktem
- 2) produkt musí být vrácen v originálním balení včetně igelitových obalů
- 3) produkt nesmí jevit známky používání (prach, škrábance, opotřebení apod.)
- 4) odběratel je povinen produkt prohlédnout ihned po jeho převzetí, a pokud zjistí vady produktu, je povinen tuto skutečnost nahlásit do 24 hodin od zjištění vady na produktu na zákaznický servis společnosti Solight Holding, s.r.o.
- 5) odběratel je povinen nahlásit do 24 hodin od dodání zboží na zákaznický servis společnosti Solight Holding, s.r.o., dodání poškozeného zboží za podmínky, že přepravní balení je neporušeno,
- 6) pokud je přepravní balení neporušeno a odběratel na základě jím provedené prohlídky zjistí, že produkt není dodán v požadovaném množství (dále jen „chybějící zboží“), je povinen tuto skutečnost nahlásit do 24 hodin od dodání zboží na zákaznický servis společnosti Solight Holding, s.r.o.

Nejsou-li splněny podmínky ve shora uvedených bodech, reklamace nebude uznána a společnost Solight Holding, s.r.o. neodpovídá odběrateli za vady. Strana 4/5

Při splnění výše uvedených podmínek žádá odběratel o předprodejní reklamaci produktu prostřednictvím reklamačního protokolu dle přílohy č. 1 tohoto reklamačního řádu. Pro případ uplatnění práv z odpovědnosti za vady jinou formou, reklamace nebude uznána. Pokud reklamační protokol nebude obsahovat všechny povinné náležitosti stanovené reklamačním protokolem v příloze č. 1, reklamace produktu nebude uznána.

Odběratel má právo na opravu produktu, jestliže je vada opravitelná, a právo na odstoupení od smlouvy nebo na slevu z kupní ceny, je-li vada neodstranitelná. Smlouva může stanovit jinak. Tyto případy se řeší dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

## **2. Doplnění chybějícího příslušenství**

Týká se produktu dosud neprodaného odběratelem, u kterého je zjištěno chybějící příslušenství, pokud je s produktem standardně dodáváno.

### **Definice:**

#### **Produkt, kterému chybí příslušenství a ještě nebyl prodán odběratelem**

- chybějící příslušenství zjištěno u odběratele

Podmínky žádosti o dodání chybějícího příslušenství:

- 1) produkt musí být vrácen k reklamaci kompletní
- 2) produkt musí být v originálním balení včetně igelitových obalů
- 3) produkt nesmí jevit známky používání (prach, škrábance, opotřebení apod.)
- 4) odběratel je povinen produkt prohlédnout ihned po jeho převzetí, pokud je přepravní balení neporušeno a odběratel na základě jím provedené prohlídky zjistí, že produkt není dodán s kompletním příslušenstvím, je povinen tuto skutečnost nahlásit do 24 hodin od dodání zboží na zákaznický servis společnosti Solight Holding, s.r.o.

Pokud není jedna z výše uvedených podmínek splněna, reklamace nebude uznána.

Při splnění výše uvedených podmínek žádá prodejce o doplnění chybějícího příslušenství prostřednictvím reklamačního protokolu dle přílohy č. 1 tohoto reklamačního řádu. Pro případ uplatnění práv z odpovědnosti za vady jinou formou, reklamace nebude uznána. Pokud reklamační protokol nebude obsahovat všechny povinné náležitosti stanovené reklamačním protokolem v příloze č. 1, reklamace produktu nebude uznána.

Na základě obdrženého reklamačního protokolu doplní společnost Solight Holding, s.r.o., chybějící příslušenství.

## **C. Prodejní reklamace**

### **1. Záruční oprava produktu**

#### **Definice:**

#### **Vadný produkt, který byl prodán odběratelem**

- vada zjištěna v záruční době po prodeji produktu odběratelem

Podmínky žádosti o opravu:

1) Odběratel je povinen uplatnit práva ze záruky prostřednictvím reklamačního protokolu dle přílohy č. 1 k tomuto reklamačnímu řádu, a to ve všech případech uplatňování práv ze záruky. Pro případ uplatnění práv ze záruky jinou formou, reklamace nebude uznána. Pokud reklamační protokol nebude obsahovat všechny povinné náležitosti stanovené reklamačním protokolem v příloze č. 1, reklamace produktu nebude uznána.

2) Produkt musí být vrácen kompletní včetně příslušenství, je-li dodáno společně s produktem.

Odběratel má právo na opravu produktu, jestliže je vada opravitelná, a právo na odstoupení od smlouvy nebo na slevu z kupní ceny, je-li vada neodstranitelná. Smlouva může stanovit jinak. Tyto případy se řeší dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

Přílohy: 1. Vzor reklamačního protokolu

V Hradci Králové dne 01.10.2025

---

**Solight Holding, s.r.o.** Marek Lempochner, jednatel