

REKLAMACE / VRÁCENÍ ZBOŽÍ / VRÁCENÍ PENĚŽ / STORNO SLUŽBY

Reklamacie a vrácení zboží / odstoupení od smlouvy / storno služby

Smartlux Group s.r.o.

1. Kontaktní údaje pro reklamace a odstoupení

Smartlux Group s.r.o., Lidická 700/19, 602 00 Brno,

IČ 04987128

E-mail: **info@smartlux**

Telefon: **777 135 087**

Adresa pro zaslání zboží:

Smartlux Group s.r.o.

Masarykovo náměstí č.122

753 01 Hranice

A) Reklamacie (práva z vadného plnění)

2. Kdy lze reklamovat

1. Spotřebitel může vytknout vadu, která se projeví u zboží zpravidla do **24 měsíců od převzetí**.
2. Projeví-li se vada v průběhu **1 roku** od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí (není-li to povahou věci/vady vyloučeno).

3. Jak reklamaci uplatnit

1. Doporučujeme reklamaci uplatnit e-mailem nebo písemně a uvést:
 - číslo objednávky / faktury,
 - popis vady a kdy se projevila,
 - požadovaný způsob vyřízení (oprava / výměna / sleva / odstoupení – podle situace).
2. Prodávající vystaví potvrzení o uplatnění reklamace (reklamační protokol).

4. Lhůta pro vyřízení reklamace

Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom informován nejpozději do **30 dnů** ode dne uplatnění reklamace, pokud se strany nedohodnou na delší lhůtě.

5. Způsoby vyřízení (stručně)

Podle povahy vady může mít spotřebitel zejména právo na: opravu, výměnu, přiměřenou slevu, nebo odstoupení od smlouvy (v zákonných případech).

6. Doprava reklamovaného zboží

- Reklamované zboží posílej v přiměřeném obalu, aby se nepoškodilo, a přilož kopii dokladu o koupi + popis vady.
 - U oprávněné reklamace nese účelně vynaložené náklady spotřebitel/prodávající dle zákonných pravidel (typicky se řeší individuálně podle případu).
-

B) Odstoupení od smlouvy (vrácení zboží do 14 dnů)

7. Kdo a kdy může odstoupit

1. **Spotřebitel** může odstoupit od smlouvy uzavřené přes internet do **14 dnů** od převzetí zboží, a to i bez udání důvodu.
2. Odstoupení stačí prokazatelně odeslat nejpozději poslední den lhůty.

8. Jak odstoupit (postup)

1. Pošli Prodávajícímu oznámení o odstoupení (e-mail/písemně). Můžeš použít formulář níže.
2. Zboží vrať nejpozději do 14 dnů od odstoupení (osobně nebo přepravcem).

9. Stav zboží při vrácení

Zboží vrať pokud možno kompletní, včetně příslušenství. Spotřebitel odpovídá za snížení hodnoty zboží, pokud s ním nakládal jinak, než je nutné k seznámení se s jeho povahou a vlastnostmi.

10. Náklady na vrácení zboží

Přímé náklady na vrácení zboží nese spotřebitel, není-li dohodnuto jinak.

11. Vrácení peněz

1. Prodávající vrátí spotřebiteli všechny přijaté platby (včetně nákladů na dodání nejlevnějším nabízeným způsobem) nejpozději do 14 dnů od odstoupení, obvykle však až po doručení vráceného zboží nebo prokázání jeho odeslání.
2. Vrácení peněz proběhne stejným způsobem, jakým byla platba přijata, pokud se strany nedohodnou jinak. U plateb kartou se vratky standardně provádějí **refundací na stejnou platební kartu**.

12. Výjimky z odstoupení

Právo na odstoupení se neuplatní zejména u zboží upraveného na přání spotřebitele nebo vyrobeného na míru a v dalších případech stanovených zákonem.

C) Storno služby (montáž/instalace)

1. Pokud si spotřebitel objedná službu (např. montáž) distančně, má zásadně právo odstoupit do 14 dnů od uzavření smlouvy.
 2. Pokud spotřebitel výslovně požádá, aby se služba začala plnit ještě před uplynutím 14 dnů, a následně odstoupí, uhradí poměrnou část ceny za již poskytnuté plnění (pokud byl o této povinnosti předem informován).
 3. U konkrétních termínů montáže může Prodávající požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů při pozdním zrušení (např. zajištěný tým, doprava), a to přiměřeně a prokazatelně.
-

D) Formulář pro odstoupení od smlouvy (vzor)

Adresát:

Smartlux Group s.r.o.,
Lidická 700/19, 602 00 Brno,
IČ 04987128,
e-mail: info@smartlux.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu tohoto zboží / těchto položek:

-

Datum objednávky: / Datum převzetí:

Jméno a příjmení spotřebitele:

Adresa spotřebitele:

E-mail: Telefon:

Číslo účtu pro vrácení peněz (pokud není vráceno původní platební metodou):

.....

Datum: Podpis (při písemné formě):
