

REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO SPOTŘEBITELE

ČÁST I: ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- (1) Uzavřením každé smlouvy o dílo nebo smlouvy o poskytování služeb nebo smlouvy o realizaci projektu mezi Zhotovitelem a Objednatelem (dále jen „smlouva“) se tento Reklamační Řád (dále jen „Řád“) stává její nedílnou součástí.
- (2) Pokud Řád níže používá pojmy zhotovitel a objednatel myslí se tím i smluvní strany smlouvy o poskytování služeb.
- (3) Pro reklamaci služeb, které spočívají v opravě, úpravě nebo změně díla se použijí ustanovení pro reklamaci díla.
- (4) Pokud Řád níže neobsahuje zvláštní pravidla pro služby, které nespočívají v opravě, úpravě nebo změně díla, použijí se na jejich reklamaci přiměřeně ustanovení tohoto Řádu.
- (5) Řád obsahuje informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“) v souvislosti se smlouvami uzavřenými mezi objednatelem a zhotovitelem, spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

ČÁST II: PROCES REKLAMACE A ZJIŠTĚNÍ VADY

- (1) Reklamaci je objednatel povinen uplatnit u zhotovitele bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil, nejpozději do dvou let od předání díla nebo poskytnutí služby, a to následujícími způsoby:
 - a) vyplněním servisního reklamačního formuláře, případně
 - b) doporučeným dopisem na adresu sídla Zhotovitele,
 - c) e-mailem na adresu info@solarenergiesco.cz (dále jen „reklamační e-mail“) nebo
 - d) na telefonním čísle +420 608 956 056
- (2) Objednatel je oprávněn neshodu poskytnuté služby (jež nespočívá v opravě, úpravě nebo změně díla) se smlouvou reklamovat do 6 měsíců od jejího poskytnutí.
- (3) Úhradu reklamovaného díla nebo služby musí objednatel prokázat nákupním dokladem nebo výpisem z účtu, pokud je z něho patrné, o jaký produkt se jedná a že byl dodán zhotovitelem.
- (4) Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co objednatel vadu zjistí, nebo mohl při běžné kontrole zjistit. Případné prodlení při pokračujícím užívání potenciálně vadného díla může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení díla a může být důvodem k zamítnutí reklamace.
- (5) Objednatel je oprávněn dílo případně jeho opravu nebo úpravu reklamovat do dvou let od jeho předání. Při oprávněné reklamaci se tato doba prodlužuje o dobu, kdy dílo nemohlo být pro jeho vady užíváno (zpravidla od uplatnění reklamace do opravy díla).
- (6) Objednatel v reklamaci uvede vlastními slovy podrobný popis vady (místo výskytu vady, projevy vady na provozu díla apod.) a dále jaké vyřízení reklamace požaduje (viz část III čl. 5 a 6 Řádu). Provedenou volbu nemůže objednatel změnit bez souhlasu zhotovitele, není-li tímto Řádem dále stanoveno jinak.
- (7) Po uplatnění reklamace zhotovitel vydá objednateli písemné potvrzení o tom, kdy bylo právo uplatněno, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace je požadován. Objednatel je povinen zhotoviteli sdělit svoje kontaktní údaje pro účely informování o vyřízení reklamace.

(8) Po vyřízení reklamace zhotovitel vydá objednateli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Nepřevzme-li si objednatel po vyřízení reklamace reklamovanou věc do 5 dnů od výzvy k převzetí, je zhotovitel oprávněn požadovat úplatu za uskladnění.

(9) Bude-li to vyžadovat povaha vady, zhotovitel pro účely odstranění vady provede demontáž (a po odstranění vady i tzv. zpětnou montáž) díla (nebo jeho části), a to sám (nebo prostřednictvím jím pověřené osoby) a na své náklady.

(10) Reklamace včetně odstranění vad bude zhotovitelem vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

(11) Po marném uplynutí lhůty 30 kalendářních dnů pro vyřízení reklamace má objednatel právo na slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy. Lhůta pro vyřízení reklamace neběží po dobu, kdy zhotovitel neměl k předmětu reklamace umožněn fyzický nebo internetový přístup z důvodu nedostatečné součinnosti objednatele.

(12) O způsobu vyřízení reklamace bude zhotovitel informovat objednatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace.

(13) Objednatel je v případě reklamace povinen zdržet se dalšího užívání díla a zajistit uchování díla ve stavu ke dni zjištění vady. To až do okamžiku posouzení vady zhotovitelem (popřípadě jím pověřenou osobou). Objednatel zajistí po dobu vyřizování reklamace nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších vad na předmětu reklamace.

(14) Zhotovitel objednatele upozorňuje, že zpravidla bude nutné technické a odborné posouzení reklamované vady přímo v místě provedení díla, aby bylo možné učinit závěr o její povaze a způsobu jejího řešení. Za tímto účelem, a posléze i za účelem samotného odstranění vady, je objednatel povinen umožnit zhotoviteli (nebo jím pověřené osobě) v předem dohodnutý den a čas přístup k předmětu reklamace, a vytvořit tomu odpovídající podmínky. Nebude-li toto umožněno, pak zhotovitel nebude v prodlení s vyřízením reklamace ani odstraněním vady.

ČÁST III: PRÁVA OBJEDNATELE Z REKLAMOVANÉ VADY

(1) Zhotovitel odpovídá objednateli za to, že dílo při předání nemá vady. Zejména že:

- a) má vlastnosti, které si strany ujednaly,
- b) se hodí k účelu sjednaném ve smlouvě,
- c) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem, a
- d) je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití.

(2) Zhotovitel odpovídá objednateli také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací provedenou zhotovitelem.

(3) Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že dílo bylo vadné již při převzetí. Po prvním roce však výskyt vady při převzetí musí prokazovat objednatel.

(4) Zhotovitel odpovídá objednateli za to, že služba, která nespočívá v opravě, úpravě nebo změně díla při jejím poskytnutí nemá vady, tedy že odpovídá rozsahu a specifikaci uvedené ve smlouvě, jinak že má alespoň střední jakost.

(5) Nemá-li dílo vlastnosti stanovené v Části III odst. 1 Řádu, nebo služba nebyla poskytnutá v jakosti specifikované ve smlouvě, může objednatel požadovat:

- a) odstranění vady nebo
- b) řádné provedení služby

- a) dodání nového díla bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřeně nákladné. Pokud dílo nelze vrátit nebo předat zhotoviteli, nemůže objednatel požadovat provedení náhradního díla.
- (6) Požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy může objednatel v případě, že:
- a) Zhotovitel skutečnou vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v přiměřené době,
 - b) se vada projeví opakovaně (alespoň 3x),
 - c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
 - d) je z prohlášení Zhotovitele nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro objednatele.
- (7) Zhotovitel může odmítnout odstranění vady způsobem zvoleným objednatelem, pokud je objednatelem zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým ze způsobů dle části III. odst.1 Řádu nepřiměřeně nákladný. To bude posuzováno zejména s ohledem na význam vady, hodnotu díla, (kterou by mělo dílo bez vady), a s ohledem na to, zda může být druhým ze způsobů vada odstraněna bez značných obtíží pro objednatele.
- (8) Objednatel nemůže od smlouvy odstoupit, bude-li předmětná vada nevýznamná. Má se však za to, že předmětná vada v případě, že bude zjištěna, není nevýznamná.
- (9) Přiměřená sleva ve smyslu části III. odst. 6 Řádu se určí jako rozdíl mezi hodnotou díla bez vady a hodnotou díla s reklamovanou vadou.

ČÁST IV: DALŠÍ UJEDNÁNÍ OHLEDNĚ ODPOVĚDNOSTI ZA VADNÉ PLNĚNÍ

- (1) Právo z vadného plnění objednateli nenáleží, pokud tento před převzetím díla věděl, že dílo má vadu, anebo pokud vadu způsobil sám objednatel.
- (2) Za vadné plnění nelze považovat změnu (vlastnosti) díla, která vznikla v důsledku jeho běžného opotřebení obvyklým užíváním, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, které byly k provedení díla použity, v důsledku jakéhokoli poškození objednatelem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu nebo manipulace, včetně, nikoliv však výlučně:
- a) změny vlastnosti díla způsobené poruchami energetických zdrojů, ohněm, větrem, vodou, statickou elektřinou, přepětím v elektrické síti nebo špatnou elektroinstalací v objektu Objednatele včetně nevhodně provedeného zemnění nebo hromosvodu;
 - b) změny vlastnosti díla způsobené vyšší mocí, tj. okolnostmi či událostmi, jež nebylo možno předvídat a jimž objektivně nebylo možno zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně požadovat;
 - c) změny vlastnosti díla, jejíž odstranění je považováno za běžnou údržbu, tj. čištění, programování, výměna filtrů apod.
 - d) změny vlastnosti díla způsobené mechanickým poškozením, zvrácením nebo znečištěním přístroje, zanedbanou péčí o výrobek, použitím nevhodných chemických prostředků.
- (3) Pokud jsou výrobcem díla nebo jeho částí poskytované záruky, tzn. pokud výrobce prohlásí, že uspokojí objednatele nad rámec jeho zákonem zaručených práv z vadného plnění (tedy nad rámec možností „reklamací“), je nutné vady z takové záruky uplatňovat přímo u výrobce, přičemž zhotovitel nenese žádnou odpovědnost za to, zda výrobce objednateli vyhoví. Tím není ovlivněna možnost objednatele reklamovat zboží u zhotovitele na základě zákona.
- (4) Při provádění opravy nevzniká objednateli nárok na vydání dílů, které byly v rámci takové opravy vyměněny.
- (5) Zhotovitel vyřizuje reklamacie a záruční opravy provádí v pracovní dny v pracovní době po-pá 09:00-16:00.

(6) Doba 2 let pro uplatnění reklamace se o dobu prodlení objednatele neprodluhuje, počíná běžet dnem předání díla, resp. jeho dokončením, pokud objednatel neposkytne potřebnou součinnost při předání. Dnem předání se rozumí v takovém případě den, kdy byl objednatel povinen poskytnout potřebnou součinnost při předání a převzetí díla.

ČÁST V: ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

(1) Zhotovitel si vyhrazuje právo na změnu Řádu.

(2) Na smluvní vztah mezi zhotovitelem a objednatelem se užije znění Řádu platné a účinné ke dni uzavření smlouvy.

(3) Toto znění Řádu je platné a účinné od 1. dubna 2025.