

Reklamační a záruční servis

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. Tento reklamační a záruční servis společnosti SOMI Applications and Services s.r.o. se sídlem Klimentská 1216/46, Nové Město, Praha 1, 110 00, IČ: 08771120, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 324976 (dále jen „Dodavatel“) informuje zákazníky o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z odpovědnosti za vady, možnosti odstoupit od smlouvy a o smluvních zárukách vyplývajících z uzavřené smlouvy na dodávku zařízení fotovoltaické elektrárny mezi Dodavatelem a zákazníky, kteří jsou spotřebiteli ve smyslu § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „Smlouva“), kdy předmětem Smlouvy je věc movitá - komponenty představující ve výsledku zařízení fotovoltaické elektrárny (dále jen „Zařízení“).
2. Pokud zákazník uzavírá s Dodavatelem Smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání a nespĺňuje tak definici spotřebitele dle § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a nestanoví-li Smlouva mezi Dodavatelem a zákazníkem jinak, tento reklamační a záruční servis se nepoužije.

II. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ (REKLAMACE)

1. Dodavatel za podmínek stanovených zákonem odpovídá zákazníkovi (dále také jen „Odběratel“), že Zařízení při předání nemá vady, s výjimkou přípustné existence vad, jež samy o sobě či ve spojení s jinými nebrání řádnému užívání Zařízení, nebo jeho užívání neomezuje, zejména, že Zařízení:
 - má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Dodavatel popsal nebo které Odběratel očekával s ohledem na povahu Zařízení;
 - se hodí k účelu, který pro jeho použití Dodavatel uvádí nebo ke kterému se Zařízení tohoto druhu obvykle používá;
 - odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;
 - je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti; nebo
 - vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Odběratel je oprávněn uplatnit u Dodavatele právo z vady (dále jen „Reklamacce“), které se vyskytne na Zařízení v době 24 měsíců od okamžiku jeho převzetí.
3. Odběratel má práva z vadného plnění v závislosti na tom, zda vada představuje podstatné či nepodstatné porušení Smlouvy. Podstatné je přitom takové porušení povinnosti, o němž Dodavatel již při uzavření Smlouvy věděl nebo musel vědět, že by druhá strana Smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.
4. V případě podstatného porušení Smlouvy má Odběratel právo:
 - na odstranění vady dodáním nového Zařízení či jeho části bez vady nebo dodáním chybějícího Zařízení či jeho části,
 - na odstranění vady opravou Zařízení,
 - na přiměřenou slevu z ceny Zařízení, nebo
 - odstoupit od Smlouvy.
5. Odběratel je povinen sdělit Dodavateli, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Odběratel změnit bez souhlasu Dodavatele; to neplatí, žádal-li Odběratel opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Dodavatel vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Odběrateli, že vady neodstraní, může Odběratel požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od Smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li Odběratel své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení Smlouvy.
6. V případě nepodstatného porušení Smlouvy má Odběratel právo:
 - na odstranění vady opravou Zařízení, nebo
 - na přiměřenou slevu z ceny Zařízení.
7. Neodstraní-li Dodavatel vadu včas nebo vadu odmítne odstranit, může Odběratel požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od Smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Odběratel změnit bez souhlasu Dodavatele.

8. Ustanovení o odpovědnosti dle čl. II. bodu 2 se nepoužijí pro vadu Zařízení:
 - pro kterou byla ujednána ve Smlouvě nižší cena;
 - na opotřebením Zařízení způsobené jeho obvyklým užíváním;
 - u použitého Zařízení na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou Zařízení mělo při předání Odběratelovi;
 - způsobenou užíváním Zařízení způsobem odporujícím účelu jeho použití či vědomým škodným jednáním Odběratele, nebo jím pověřené osoby;
 - vyplývá-li to z povahy věci.
9. Odběratel může požadovat dodání nového Zařízení bez vad pouze, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti Zařízení, může Odběratel požadovat jen výměnu této části; není-li to možné, může odstoupit od Smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Odběratel právo na bezplatné odstranění vady.
10. V případě oprávněného vytknutí vady Zařízení a uplatnění práva na výměnu Zařízení či jeho části nezačíná převzetím nového Zařízení či jeho části běžet nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.
11. Dodavatel neodpovídá za vady Zařízení, které mohly být zjištěny Odběratelem již při předání, ale Odběratel je bez zbytečného odkladu nevytkl.

III. UPLATNĚNÍ A PRŮBĚH REKLAMACE

1. Odběratel může Reklamaci uplatnit:
 1. osobně nebo doporučeným dopisem na adresu Klimentská 1216/46, Nové Město, 110 00 Praha 1, nebo
 2. e-mailem na adresu reklamace@somias.cz
 3. v kterékoli provozovně Dodavatele, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb,
2. Odběratel je povinen v Reklamaci uvést podrobný popis reklamované vady Zařízení (popis vady, pozice vadného části Zařízení apod.).
3. Reklamační včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne uplatnění Reklamační, pokud se Odběratel s Dodavatelem písemně nedohodne jinak. Po uplynutí této lhůty má Odběratel stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení Smlouvy.
4. Dodavatel vydá Odběratelovi písemné potvrzení, ve kterém uvede, kdy Odběratel uplatnil Reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje. Po vyřízení Reklamační poskytne Dodavatel Odběratelovi potvrzení obsahující datum a způsob vyřízení Reklamační, včetně případného potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně odůvodnění zamítnutí reklamace. Tyto dokumenty Dodavatel doručí Odběrateli osobně či zašle na e-mail nebo doporučeným dopisem na adresu Odběratele uvedenou ve Smlouvě.
5. Odběratel je povinen zabezpečit uchování Zařízení ve stavu ke dni zjištění vady a uplatnění Reklamační, a to až do okamžiku posouzení vady Zařízení Dodavatelem (popřípadě jí autorizovanou či pověřenou osobou). Odběratel je však povinen po zjištění existence vad na Zařízení provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod na Zařízení.
6. Dodavatel upozorňuje Odběratele, že zpravidla bude nutné technické a odborné posouzení reklamované vady v místě realizace dle uzavřené Smlouvy, aby bylo možné učinit závěr o povaze reklamované vady a způsobu jejího řešení. Za účelem posouzení oprávněnosti Reklamační a následnému zhodnocení reklamované vady je Odběratel povinen umožnit Dodavateli nebo jí pověřené osobě ve sjednaný den a čas přístup k místu, kde se dané Zařízení nachází, a vytvořit jí odpovídající podmínky pro posouzení oprávněnosti Reklamační. Nebude-li tato nezbytná prohlídka v uvedeném termínu umožněna, může dojít k posunutí termínu, kdy Dodavatel započne s případným odstraňováním vady (jedná se o prodloužení přiměřené doby k odbornému posouzení vady). V takovém případě se Dodavatel nedostává do prodlení s řešením Reklamační, neboť překážka vyvstala na straně Odběratele.

IV. SMLUVNÍ ZÁRUKA NA ZAŘÍZENÍ

1. Dodavatel poskytuje Odběrateli nad rámec zákonné odpovědnosti za vadné plnění smluvní záruku na Zařízení, která se řídí výhradně podmínkami stanovenými v tomto reklamačním a záručním servisu a spočívá v opravě, při níž budou Odběrateli bezplatně poskytnuty potřebné komponenty, a není-li oprava možná, tak výměně Zařízení či jeho části ve stanovené lhůtě (dále jen „Smluvní záruka“) po dobu uvedenou v následujících odstavcích (dále jen „Záruční doba“). Dodavatel může v takovém případě požadovat náhradu nákladů na práci zaměstnanců Dodavatele vynaloženou při opravě či výměně dle aktuálního ceníku Dodavatele. Kromě Smluvní záruky přímo od Dodavatele (smluvní záruka společnosti Dodavatele) poskytuje Dodavatel v některých případech vymezených v následujících odstavcích Odběratelovi záruku za podmínky, že bude reklamovanou vadu možné Dodavatelem uplatnit u výrobce FVE v souladu s jím poskytnutou zárukou výrobce.
2. FOTOVOLTAICKÉ ELEKTRÁRNY – záruka výrobce:
 - 2.1. V případě, že se vyskytne vada fotovoltaické elektrárny v Záruční době poskytnuté ze strany výrobce a Odběratel tuto vadu Dodavateli oznámí, Dodavatel tuto vadu v souladu s podmínkami výrobce u něho uplatní a v případě, že se bude jednat o vadu krytou touto zárukou výrobce, zajistí Dodavatel pro Odběratele u výrobce její odstranění.
 - 2.2. Ke dni vydání tohoto reklamačního a záručního servisu poskytují výrobci společnosti následující záruky:

Fotovoltaické panely	Doživotní záruka na lineární pokles účinnosti (životnost panelů je počítána na 30 let) 12 let na mechanické poškození
Bateriové úložiště	10 let na to, že výkon neklesne po dobu 10 let pod 80 % výkonu
Střídač	10 let

- 2.3. Podmínky uplatnění práv ze záruky se řídí reklamačními a záručními řády/servisy jednotlivých výrobců, nepoužijí se proto ustanovení čl. III. a IV. tohoto reklamačního servisu, vyjma podmínek dle čl. IV. bodu 2 tohoto reklamačního a záručního servisu.
3. Smluvní zárukou na Zařízení není dotčeno právo Odběratele z vadného plnění dle zákona.
4. Na uplatnění, průběh a vyřízení práva ze Smluvní záruky se obdobně použijí ustanovení čl. II. tohoto reklamačního a záručního servisu, nestanoví-li článek IV. tohoto reklamačního a záručního servisu jinak.
5. Smluvní záruka pozbývá platnosti v případě jakéhokoliv zásahu do konstrukce Zařízení, který provede osoba odlišná od Dodavatele, pokud nebyla Dodavatelem k takovému zásahu určena.
6. Smluvní záruka, tj. právo na uplatnění odpovědnosti za vady ve stanovené lhůtě, se nevztahuje na:
 - vady vzniklé nerespektováním montážních předpisů Dodavatele a užíváním Zařízení pro jiné než předepsané účely;
 - vady Zařízení vzniklé chybnou obsluhou v rozporu s návodem k obsluze Zařízení;
 - vady na Zařízení vzniklé neodborným zásahem neoprávněnou osobou, vady způsobené neodborným skladováním a manipulací se Zařízením;
 - závady a poškození působením chemických nebo agresivních látek;
 - vady způsobené vyšší mocí, vnějšími vlivy, živelnou událostí apod.;
 - závady vzniklé změnou pořadí fází, výpadkem proudu, přepětím nebo podpětím v elektrické síti nebo špatným zapojením;
 - vady vzniklé působením mechanických nečistot, usazenin nebo vodního kamene v topném či v chladicím systému;
 - vady na elektrických částech zařízení, nebyla-li prokazatelně provedena elektro revize elektrického přívodu napájení na svorkách tepelného čerpadla nejpozději k datu uvedení tepelného čerpadla do provozu.
7. O záruční opravu se nejedná a práce a materiál jsou zpoplatněny dle aktuálního ceníku Dodavatele v případě:
 - nastavování parametrů regulace Zařízení nebo regulace systému, do kterého je Zařízení zapojeno nebo proškolení obsluhy Zařízení;
 - jakékoli zásahy, změny, opravy či úpravy na díle, které nebyly předmětem dodávky Dodavatele;
 - odvodušňování, doplňování vody či nemrznoucí směsi do primárního kolektoru nebo otopné, resp. chladicí soustavy nebo čištění filtru topného systému.

8. V případě, že vada uplatněná Odběratelem není uznána jako vada oprávněná, je Dodavatel oprávněn požadovat veškeré vynaložené výdaje spojené s vyřizováním práva ze Smluvní záruky (práce, cestovné, poštovné, správní poplatky, provozní náklady, náklady na znalecké posudky apod.).

V. Odstoupení od smlouvy

1. Zařízení je zařízení velice individualizované na přání Odběratele, jež by se Dodavateli obtížně prodávalo jinému, neb jde o personalizované plnění vůči Odběrateli. Jedná se tedy o Zařízení, které bylo upraveno podle přání Odběratele nebo pro jeho osobu a dle ust. § 1837 písm. d) nelze od takové smlouvy odstoupit ve lhůtě 14-ti dnů ode dne uzavření smlouvy (ust. § 1829 odst. 1 občanského zákoníku).
2. Ustanoveními výše nejsou dotčena další práva Dodavatele či Odběratele odstoupit od Smlouvy za podmínek a z jiných důvodů stanovených zákonem či Smlouvou.

VI. Mimosoudní řešení sporů

1. Odběratel se může návrhem na mimosoudní řešení sporu ze Smlouvy uzavřené s Dodavatelem obrátit na orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 00020869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>.

VII. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační a záruční servis byl zpracován dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
2. Aktuální platné znění reklamačního a záručního servisu je zveřejněno na internetových stránkách Dodavatele **www.somias.cz**.
Tištěná podoba aktuálního reklamačního a záručního servisu je k dispozici také na vyžádání v sídle Dodavatele.
3. Je-li některé ustanovení reklamačního a záručního servisu neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení.
4. Dodavatel si vyhrazuje právo na změnu tohoto reklamačního a záručního servisu, která nabude účinnosti nejdříve dnem uveřejnění aktualizovaného znění na internetových stránkách Dodavatele.
5. Tento reklamační a záruční servis je platný a účinný od **01.09.2023**.