

SOMI

REKLAMAČNÍ A ZÁRUČNÍ ŘÁD



Reklamační a záruční řád SOMI Applications and Services s.r.o.

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento reklamační a záruční řád 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 „společnost“) 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 společností 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“).
- 1.2. Pokud zákazník uzavírá se společností 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 společností a zákazníkem jinak, tento reklamační a záruční řád se nepoužije.

II. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ (REKLAMACE)

- 2.1. Společnost za podmínek stanovených zákonem odpovídá zákazníkovi, že zařízení při předání nemá vady, zejména, že zařízení:
 - má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které společnost popsala nebo které zákazník očekával s ohledem na povahu zařízení;
 - se hodí k účelu, který pro jeho použití společnost 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.
- 2.2. Zákazník je oprávněn uplatnit u společnosti právo z vady (dále jen „reklamací“), které se vyskytne na zařízení v době 24 měsíců od jeho převzetí.
- 2.3. Zákazník 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 společnost již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.
- 2.4. V případě podstatného porušení smlouvy má zákazník 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.
- 2.5. Zákazník je povinen sdělit společnosti, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu společnosti; to neplatí, žádal-li zákazník opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li společnost vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li zákazníkovi, že vady neodstraní, může zákazník požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li zákazník své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy.
- 2.6. V případě nepodstatného porušení smlouvy má zákazník právo:
 - na odstranění vady opravou zařízení, nebo
 - na přiměřenou slevu z ceny zařízení.
- 2.7. Neodstraní-li společnost vadu včas nebo vadu odmítne odstranit, může zákazník požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu společnosti.
- 2.8. Ustanovení o odpovědnosti dle čl. 2.2 se nepoužijí pro vadu zařízení:
 - pro kterou byla ujednána ve smlouvě nižší cena;
 - na opotřebení zařízení způsobené jeho obvyklým užíváním;
 - u použitého zařízení na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zařízení mělo při předání zákazníkovi;
 - vyplývá-li to z povahy věci.

- 2.9. Zákazník může požadovat dodání nového zařízení bez vad pouze, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti zařízení, může zákazník 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 zákazník právo na bezplatné odstranění vady.
- 2.10. 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.
- 2.11. Společnost neodpovídá za vady zařízení, které mohly být zjištěny zákazníkem již při předání, ale zákazník je bez zbytečného odkladu nevytkl.

III. UPLATNĚNÍ A PRŮBEH REKLAMACE

- 3.1. Zákazník může reklamaci uplatnit:
1. osobně nebo doporučeným dopisem na adresu Klimentská 1216/46, Nové Město, 110 00 Praha 1,
 2. e-mailem na adresu **reklamace@somias.cz**
- 3.2. Zákazník je povinen v reklamaci uvést podrobný popis reklamované vady zařízení (popis vady, pozice vadného části zařízení apod.).
- 3.3. O reklamaci společnost rozhodne ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba k odbornému posouzení vady. Reklamační proces bude vyřízen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se zákazník se společností písemně nedohodne jinak. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.
- 3.4. Společnost vydá zákazníkovi písemné potvrzení, ve kterém uvede, kdy zákazník uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje. Po vyřízení reklamace poskytne společnost zákazníkovi potvrzení obsahující datum a způsob vyřízení reklamace, včetně případného potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Tyto dokumenty společnost doručí zákazníkovi osobně či zašle na e-mail nebo doporučeným dopisem na adresu zákazníka uvedenou v reklamačním formuláři nebo ve smlouvě.
- 3.5. Zákazník je povinen zabezpečit uchování zařízení ve stavu ke dni zjištění vady a uplatnění reklamace, a to až do okamžiku posouzení vady zařízení společností (popřípadě jí autorizovanou či pověřenou osobou). Zákazník je však povinen po zjištění existence vad na zařízení provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod na zařízení.
- 3.6. Společnost upozorňuje zákazníky, 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 reklamace a následnému zhodnocení reklamované vady je zákazník povinen umožnit společnosti 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 reklamace. Nebude-li tato nezbytná prohlídka v uvedeném termínu umožněna, může dojít k posunutí termínu, kdy společnost započne s případným odstraňováním vady (jedná se o prodloužení přiměřené doby k odbornému posouzení vady). V takovém případě se společnost nedostává do prodlení s řešením reklamace, neboť překážka vyvstala na straně zákazníka.

IV. SMLUVNÍ ZÁRUKA NA ZAŘÍZENÍ

- 4.1. Společnost poskytuje nad rámec zákonné odpovědnosti za vadné plnění zákazníkovi smluvní záruku na zařízení, která se řídí výhradně podmínkami stanovenými v tomto reklamačním a záručním řádu a spočívá v opravě, při níž budou zákazníkovi 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“). Společnost může v takovém případě požadovat náhradu nákladů na práci zaměstnanců společnosti vynaloženou při opravě či výměně dle aktuálního ceníku společnosti. Kromě smluvní záruky přímo od společnosti (smluvní záruka společnosti) poskytuje společnost v některých případech vymezených v následujících odstavcích zákazníkovi záruku za podmínky, že bude reklamovanou vadu možné společností uplatnit u výrobce FVE v souladu s jím poskytnutou zárukou společnosti (smluvní záruka výrobce).
- 4.2. FOTOVOLTAICKÉ ELEKTRÁRNY – smluvní záruka výrobce
- 4.2.1. V případě, že se vyskytne vada fotovoltaické elektrárny v záruční době poskytnuté ze strany výrobce společnosti a zákazník tuto vadu společnosti oznámí, společnost tuto vadu v souladu s podmínkami výrobce u něho uplatní a v případě, že se bude jednat o vadu krytou touto zárukou výrobce, zajistí společnost pro zákazníka u výrobce její odstranění.

4.2.2. Ke dni vydání tohoto reklamačního a záručního řádu 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 | 6000 cyklů, maximálně však 10 let |
| Střídač | 5 let (příp. 10 let v případě zakoupení prodloužené záruky na střídač) |

4.2.3. Podmínky uplatnění práv ze záruky se řídí reklamačními a záručními řády jednotlivých výrobců, nepoužijí se proto ustanovení čl. 3 a 4 tohoto reklamačního řádu, vyjma podmínek dle čl. 4.2 tohoto reklamačního a záručního řádu.

4.3. Smluvní zárukou na zařízení není dotčeno právo zákazníka z vadného plnění dle zákona.

4.4. Na uplatnění, průběh a vyřízení práva ze smluvní záruky se obdobně použijí ustanovení čl. 2 tohoto reklamačního a záručního řádu, nestanoví-li část 4 tohoto reklamačního a záručního řádu jinak.

4.5. Smluvní záruka pozbývá platnosti v případě jakéhokoliv zásahu do konstrukce zařízení, který provede osoba odlišná od společnosti, pokud nebyla společností k takovému zásahu určena.

4.6. Smluvní záruka se nevztahuje na:

- vady vzniklé nerespektováním montážních předpisů společnosti 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.

4.7. O záruční opravu se nejedná a práce a materiál jsou zpoplatněny dle aktuálního ceníku společnosti 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 společnosti;
- odvzdušňování, doplňování vody či nemrznoucí směsi do primárního kolektoru nebo otopné, resp. chladicí soustavy nebo čištění filtru topného systému.

4.8. V případě, že vada uplatněná zákazníkem není uznána jako vada oprávněná, je společnost oprávněna 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

5.1. Zařízení je zařízení velice individualizované na přání zákazníka, jež by se společnosti obtížně prodávalo jinému, neb jde o personalizované plnění vůči zákazníkovi. Jedná se tedy o zařízení, které bylo upraveno podle přání zákazníka 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).

5.2. Ustanoveními výše nejsou dotčena další práva společnosti či zákazníka odstoupit od smlouvy za podmínek a z jiných důvodů stanovených zákonem či smlouvou.

VI. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

- 6.1. Zákazník se může návrhem na mimosoudní řešení sporu ze smlouvy uzavřené se společností 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>.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1. Tento reklamační a záruční řád byl zpracován dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
- 7.2. Aktuální platné znění reklamačního a záručního řádu je zveřejněno na internetových stránkách společnosti **www.somias.cz**. Tištěná podoba aktuálního reklamačního a záručního řádu je k dispozici také na vyžádání v sídle společnosti.
- 7.3. Společnost si vyhrazuje právo na změnu tohoto reklamačního a záručního řádu, která nabude účinnosti nejdříve dnem uveřejnění aktualizovaného znění na internetových stránkách společnosti.
- 7.4. Tento reklamační a záruční řád je platný a účinný od **20. 6. 2022**.

