

Reklamacce, záruka a servis pro smlouvy s podnikateli a SVJ

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. Tento dokument – Reklamacce, záruka a servis společnosti SOMI Applications and Services s.r.o. se sídlem Thunovská 192/27, Malá Strana, 118 00 Praha 1, IČO: 08771120, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 324976 (dále jen „**Dodavatel**“) informuje Odběratele 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 a poskytnutí souvisejících služeb (dále jen „**Smlouva**“), kdy předmětem Smlouvy je věc movitá - materiál a instalační komponenty pro zařízení hybridního systému fotovoltaické elektrárny (zejména fotovoltaické panely, střídače, bateriové uložení, komunikační rozhraní) vč. montážní sady (dále jen „**Komponenty**“) a dále pak fotovoltaická elektrárna („**FVE**“). Veškeré pojmy definované ve Smlouvě mají pro účely tohoto dokumentu stejný význam.
2. Pokud Odběratel uzavírá s Dodavatelem Smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání a nesplňuje tak definici spotřebitele dle § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a nestanoví-li Smlouva mezi Dodavatelem a Odběratelem jinak, použije se tento dokument – Reklamacce, záruka a servis.

II. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ (REKLAMACE)

1. Práva z vadného plnění se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
2. Odběratel může práva z vadného plnění uplatnit:
 - a) odesláním vyplněného formuláře dostupného na zákaznickém portálu v internetovém rozhraní <https://system.somias.cz/>
 - b) e-mailem zaslaném na adresu reklamacce@somias.cz, nebo
 - c) doporučeným dopisem na adresu sídla či některé z provozoven Dodavatele.
3. Odběratel je povinen poskytnout Dodavateli potřebnou součinnost a zabezpečit uchování Zařízení ve stavu ke dni zjištění vady a uplatnění Reklamacce, a to až do okamžiku posouzení vady 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 FVE.
4. Dodavatel upozorňuje Odběratele, že zpravidla bude nutné technické a odborné posouzení reklamované vady v místě realizace dle uzavřené Smlouvy pro to, aby bylo možné učinit závěr o povaze reklamované vady a způsobu jejího řešení. Za účelem posouzení oprávněnosti Reklamacce a následnému zhodnocení reklamované vady je Odběratel povinen umožnit Dodavateli nebo jím pověřené osobě ve sjednaný den a čas přístup k místu, kde se dané Zařízení nachází, a vytvořit odpovídající podmínky pro posouzení oprávněnosti Reklamacce. 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 prodloužení s řešením Reklamacce, neboť překážka vyvstala na straně Odběratele.

III. SMLUVNÍ ZÁRUKA

1. Dodavatel poskytuje Odběrateli nad rámec zákonné odpovědnosti za vadné plnění smluvní záruku na Komponenty, která se řídí výhradně podmínkami stanovenými v tomto dokumentu za podmínky čerpání Servisu dle čl. IV. tohoto dokumentu.
2. Smluvní záruka spočívá v opravě, při níž budou Odběrateli bezplatně opraveny vadné Komponenty, a není-li oprava možná, tak ve výměně Komponentu či jeho části ve stanovené lhůtě (dále jen „**Smluvní záruka**“) po dobu uvedenou v Příloze č. 1, nestanoví-li tento dokument jinak (dále jen „**Záruční doba**“). V případě rozporu mezi tímto dokumentem a Přílohou č. 1 má tento dokument přednost. Dodavatel v některých případech vymezených v následujících odstavcích poskytuje Odběrateli Smluvní záruku za podmínky čerpání služeb Servisu a současně pokud bude vadu možné Dodavatelem uplatnit u výrobce FVE v souladu s jím poskytnutou zárukou výrobce.
3. FOTOVOLTAICKÉ ELEKTRÁRNY – záruka výrobce:
 - 3.1. 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 zárukou výrobce, zajistí Dodavatel pro Odběratele u výrobce její odstranění.

- 3.2. Podmínky uplatnění práv ze záruky se řídí reklamačními a záručními řády/servisy jednotlivých výrobců, vyjma podmínek dle čl. IV. tohoto dokumentu.
4. Smluvní zárukou na Zařízení není dotčeno právo Odběratele z vadného plnění dle zákona.
 5. Na uplatnění, průběh a vyřízení práva ze Smluvní záruky se obdobně použijí ustanovení čl. II. tohoto dokumentu, nestanoví-li článek IV. tohoto dokumentu jinak.
 6. Smluvní záruka pozbývá platnosti v případech:
 - a) jakéhokoliv zásahu do FVE či některého z Komponentů FVE, který provede osoba odlišná od Dodavatele, pokud nebyla Dodavatelem k takovému zásahu určena;
 - b) v případě, že Servis nebude nebo přestane být Odběratelem za podmínek uvedených v čl. IV. tohoto dokumentu pravidelně čerpán.
 7. Smluvní záruka, tj. právo na uplatnění odpovědnosti za vady ve stanovené lhůtě, se nevztahuje na:
 - c) vady vzniklé nerespektováním montážních předpisů Dodavatele a užíváním Zařízení pro jiné než předepsané účely;
 - d) vady Zařízení vzniklé chybnou obsluhou v rozporu s návodem k obsluze Zařízení;
 - e) vady na Zařízení vzniklé neodborným zásahem neoprávněnou osobou, vady způsobené neodborným skladováním a manipulací se Zařízením;
 - f) závady a poškození působením chemických nebo agresivních látek;
 - g) vady způsobené vyšší mocí, vnějšími vlivy, živelnou událostí apod.;
 - h) závady vzniklé změnou pořadí fází, výpadkem proudu, přepětím nebo podpětím v elektrické síti nebo špatným zapojením;
 - i) vady vzniklé působením mechanických nečistot, usazenin nebo vodního kamene v topném či v chladicím systému;
 - j) 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.
 8. O záruční opravu se nejedná a práce a materiál jsou zpoplatněny dle aktuálního ceníku Dodavatele v případě:
 - k) nastavování parametrů regulace Zařízení nebo regulace systému, do kterého je Zařízení zapojeno nebo proškolení obsluhy Zařízení;
 - l) jakékoli zásahy, změny, opravy či úpravy FVE, které nebyly předmětem plnění dle Smlouvy;
 - m) odvodušňování, doplňování vody či nemrznoucí směsi do primárního kolektoru nebo otopné, resp. chladicí soustavy nebo čištění filtru topného systému.
 9. 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.).

IV. SERVIS

1. Odběratel bere na vědomí, že FVE vyžaduje pravidelnou údržbu a kontrolu za účelem jejího správného fungování, přičemž první rok se obecně považuje za rizikový. Tento požadavek vyplývá z platných právních předpisů a z norem ČSN, které stanoví povinnost provozovatele FVE zajistit pravidelnou prohlídku a Servis své FVE.
2. Dodavatel se s ohledem na výše uvedenou povinnost a za účelem zachování některých záruk poskytovaných Odběrateli zavazuje, že provede pro Odběratele na základě jeho dodatečné objednávky pravidelnou prohlídku FVE. Odběratel je oprávněn takovou prohlídku neobjednat, avšak Odběratel zároveň bere na vědomí, že taková skutečnost bude mít vliv na dobu trvání záruk k jednotlivým Komponentům.
3. Odběratel dále bere na vědomí, že v případě, že nebude provedena pravidelná prohlídka a Servis FVE, může mít taková skutečnost vliv na bezpečnost provozu FVE a záruky k jednotlivým Komponentům. Nebude-li taková pravidelná prohlídka Dodavatelem na základě objednávky Odběratele provedena, platí, že Dodavatel poskytuje Odběrateli smluvní záruku na FVE a její Komponenty v délce dva (2) roky od podpisu předávacího protokolu. V případě pravidelného každoročního Servisu pak poskytuje Dodavatel Odběrateli záruky na jednotlivé Komponenty v délce uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy, a to za podmínky, že bude Servis prováděn po celou dobu trvání záruk.
4. Pravidelný Servis bude probíhat jednou za dva roky na základě objednávky Odběratele, přičemž cena Servisu není zahrnuta v Ceně dle čl. IV. odst. 1. Smlouvy a Servis bude zpoplatněn v souladu s platným ceníkem Dodavatele. Cena Servisu bude stanovena v objednávce na základě ceníku Dodavatele aktuálního ke dni zaslání objednávky. Zaslání a potvrzení objednávky bude probíhat prostřednictvím e-mailové komunikace. Pro účely komunikace bude užitá e-mailová adresa Odběratele uvedená v záhlaví Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

5. V závislosti na doporučení revizního technika v revizní zprávě je třeba provádět revizní technickou prohlídku FVE, která je zpravidla prováděna jednou za dva roky, přičemž Dodavatel zajistí, aby byla revize prováděna v souladu s tímto doporučením a upozorní Odběratele na nutnost jejího provedení. Revizní technická prohlídka bude zpoplatněna v souladu s aktuálním ceníkem Dodavatele.
6. Rozhodne-li se Odběratel čerpat služby Servisu po vypršení dvouleté záruky, nebo těsně před jejím vypršením, může Dodavatel poskytnout Odběrateli Servis za účelem prodloužení záruky ke Komponentům v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1. Toto bude poskytnuto za podmínky, že bude provedena komplexní prohlídka v souladu s aktuální nabídkou Dodavatele. Odběratel bere na vědomí, že v takovém případě se záruka ke Komponentům uvedená v Příloze č. 1 Smlouvy neprodlužuje o dobu, kdy Odběratel služby Servisu nečerpá.
7. Aktuální podmínky služeb Servisu, ceník, jednotlivé služby a jejich podrobný popis je k dispozici na doptání Odběratele.

V. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. Ustanoveními dle tohoto dokumentu nejsou dotčena práva Dodavatele či Odběratele odstoupit od Smlouvy za podmínek a z jiných důvodů stanovených zákonem či Smlouvou.

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tento dokument – Reklamacce, záruka a servis byla zpracována dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
2. Aktuální platné znění tohoto dokumentu – Reklamacce, záruka a servis je zveřejněno na internetových stránkách Dodavatele **www.somias.cz**.
3. Tištěná podoba tohoto aktuálního dokumentu – Reklamacce, záruka a servis je k dispozici také na vyžádání v sídle Dodavatele.
4. Je-li některé ustanovení tohoto dokumentu – Reklamacce, záruka a servis 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 dotknuta platnost ostatních ustanovení.
5. Dodavatel si vyhrazuje právo na změnu tohoto dokumentu – Reklamacce, záruka a servis, která nabude účinnosti nejdříve dnem uveřejnění aktualizovaného znění na internetových stránkách Dodavatele.
6. Tento dokument – Reklamacce, záruka a servis je platná a účinná od **01.08.2024**.