

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## 1. Všeobecná ustanovení

a) Tento reklamační řád byl zpracován v souladu s Občanským zákoníkem a vztahuje se na produkt, u kterého byla reklamační uplatněna v záruční době.

## 2. Popis dodávky

a) Každá dodávka montáže, produktu je předána dokladem předání (protokol o předání, dodacím listem a návodem k obsluze).

Vyúčtování je provedeno fakturou. Faktura slouží i jako záruční list, pokud tento není přibaleny a potvrzený u zboží již od výrobce (nakupované zboží, které je součástí dodávky). Záruční doby jednotlivých součástí solárního systému jsou uvedeny v provozním deníku. Souhlas se záručními podmínkami stvrzuje zákazník podpisem dokladu předání.

b) Montáže, výrobky jsou dodávány se zárukou 5let, pokud není uvedeno jinak v provozním deníku (smlouvě o dílo).

c) Nakupované zboží, které je součástí dodávky je dodáváno se zárukou 24 měsíců. Na zboží, ke kterému dává výrobce záruční list, ručí prodávající po dobu této záruky, nejméně však 24 měsíců. Záruka 24 měsíců se nevztahuje na součásti s nižší životností, než je uvedená záruční lhůta. Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí díla investorem.

d) Záruka se vztahuje na výrobní vady díla (produktu) nebo jiné vady, pokud nebyly způsobeny neodborným nebo nešetrným zacházením, použitím díla (produktu) v rozporu s jeho účelem nebo návodem k obsluze, mechanickým poškozením, opotřebením nebo působením jiných nestandardních jevů. SOLAR NET s.r.o. má právo odmítnout reklamaci díla v případě zřetelné manipulace s doklady, vztahujícími se k dílu uvedenému ve smlouvě, podepsané investorem a oprávněným zástupcem společnosti SOLAR NET s.r.o..

## 3. Způsob podání reklamace

Proces zahájení reklamace je zahájen pouze v případě, že zadavatel reklamace předá podnětnou reklamaci

a) *pisemně*

b) *elektronicky formou e-mailové zprávy na adrese: [obchod@solarnet.cz](mailto:obchod@solarnet.cz)*

c) *osobně v kanceláři firmy v době pracovní doby od 7:00 do 15:30*

Na reklamaci je sepsán Reklamační list, který musí obsahovat datum dodání, název zakázky (díla), reklamované množství, popis závady.

## 4. Popis vypořádání reklamace

Pracovník po ohlášení reklamace stanoví stav reklamace, určí zda jde o oprávněnou či neoprávněnou reklamaci.

V případě oprávněné reklamace se dohodne se zákazníkem na časovém harmonogramu při odstraňování vady.

Pokud nelze telefonicky určit vadu, vyšle odpovědného pracovníka, který určí o jakou závadu se jedná, příp. ji ihned odstraní. Nejde-li odstranit na místě, zajistí společnost SOLAR NET s.r.o. dle rozsahu poškození opravu po dohodě v co nejkratším termínu.

Dopravu na místo uplatnění reklamace hradí zákazník v případě neoprávněné reklamace.

## 5. Povinnost zhotovitele díla

a) O výsledku reklamace vyrozumí reklamujícího formou elektronické pošty, pokud se strany nedohodnou jinak.

Reklamační včetně vady bude vyřízena bez zbytečných odkladů a to nejpozději do jednoho měsíce ode dne uplatnění reklamace, pokud se strany nedohodnou jinak. Dnem uplatnění reklamace se rozumí datum obdržení reklamovaného produktu.

**Jde-li o vadu, kterou lze odstranit**, má investor právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a zhotovitel díla je povinen tuto vadu odstranit.

**Je-li to vzhledem k povaze vady úměrné**, může investor požadovat výměnu této součásti.

**Požádá-li investor o výměnu výrobku (díla)** a je to úměrné vzhledem k povaze vady, avšak z objektivních důvodů takový postup není možný, může investor žádat přiměřenou slevu z ceny díla nebo od smlouvy odstoupit.

**Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit** a která brání tomu, aby dílo mohlo být řádně užíváno, má investor právo na výměnu výrobku nebo má právo od smlouvy odstoupit.

**Jde-li o vady odstranitelné**, avšak investor nemůže dílo řádně užívat pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad, má investor nárok na výměnu výrobku nebo má právo od smlouvy odstoupit.

**Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která nebrání řádnému užívání výrobku**, má kupující právo na výměnu výrobku, přiměřenou slevu z ceny díla nebo může od smlouvy odstoupit.

## **6. Definice některých pojmů reklamačního řízení**

**Přiměřenou slevou z ceny výrobku** se rozumí sleva, která procentuálně odpovídá snížení užitné hodnoty produktu (tj. díla-montáž solární termických a fotovoltaických systémů) v důsledku vady.

**Odstoupení od smlouvy** je úkon investora, po němž má investor nárok na vrácení obvyklé kupní ceny oproti vrácení produktu (díla), přičemž výše vrácené částky může být snížena v případě nadměrného opotřebení produktu.

**Výměnou výrobku (díla)** se rozumí poskytnutí nového produktu stejného druhu oproti vrácení produktu investorům.

**Úměrnost požadavku na výměnu výrobku (díla)** je dána, pokud by vzhledem k charakteru vady nebyla oprava díla ekonomická, což posuzuje zhotovitel díla.

**Právo volby** je možnost investora zvolit některý z nároků, které jsou dány pro konkrétní druh vady (oprava, sleva, výměna, odstoupení od smlouvy), přičemž jakmile investor volbu učiní, nemůže ji jednostranně změnit.

**Opětovným vyskytnutím vady po opravě** se rozumí situace, kdy se u díla potřeťí vyskytne shodná vada, na níž se vztahuje záruka.

**Větším počtem vad** se rozumí situace, kdy se u díla vyskytnou nezávisle na sobě tři různé vady, na něž se vztahuje záruka.

## **7. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. srpna 2009

Změny reklamačního řádu jsou vyhrazeny.

Ve Střížově dne 1.6.2009

**Karel ŠIMEK**  
jednatel společnosti