

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád stanovuje podmínky reklamací uplatňovaných u společnosti Sorax hold s.r.o. s.r.o., IČO: 07994443, se sídlem Mlýnská 326/13, Trnítá (Brno-střed), 602 00 Brno, společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C 111312/KSBR.

Základní podmínky reklamací jsou dány všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „**všeobecné obchodní podmínky**“), které jsou součástí smlouvy o dílo uzavřené mezi společností Sorax hold s.r.o. jako zhotovitelem a zákazníkem jako objednatelem (dále jen „**smlouva o dílo**“).

Společnost Sorax hold s.r.o. odpovídá zákazníkovi za to, že fotovoltaická elektrárna (dále jen „**FVE**“) bude provedena podle podmínek uzavřené smlouvy o dílo včetně její příloh a všeobecných obchodních podmínek a bude mít dohodnuté parametry.

Společnost Sorax hold s.r.o. odpovídá za vady, které FVE měla v okamžiku předání a převzetí a dále za vady, které se vyskytnou v záruční době.

Společnost Sorax hold s.r.o. poskytuje zákazníkovi záruku na jednotlivé části FVE, které mají stanovenou záruční dobu záručním listem vystaveným ze strany třetích osob – dodavatelů a/nebo výrobců takových částí anebo jak jsou specifikovány v nabídce, která je vždy nedílnou součástí smlouvy o dílo (dále také jen „**Záruka**“). Na ostatní části FVE, ke kterým takové záruční listy poskytnuty nejsou, stejně jako na FVE jako celek, se vztahuje výlučně možnost reklamace v rámci dvouleté reklamační doby.

Záruka dle předchozího odstavce je stanovena jako maximální, tzn. že u částí FVE vyměněných, nově dodaných či nově nainstalovaných během této Záruky (záruční doby) nezačíná běžet nová záruční doba.

### I. Obecná ustanovení

1. Práva zákazníka z vadného plnění či ze smluvní Záruky (dále jako „reklamace“) musí být uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem.
2. Zákazník má právo uplatnit reklamaci u společnosti Sorax hold s.r.o. v písemné formě na adrese sídla společnosti Sorax hold s.r.o. nebo prostřednictvím e-mailu na adrese reklamace@sorax.cz
3. Objednatel je povinen u Zhotovitele písemně reklamovat vady FVE, které nebylo možné zjistit při převzetí FVE, a to bezodkladně, nejpozději do 3 pracovních dnů od jejich zjištění, nejpozději však do skončení reklamační doby, která činí 24 měsíců od data předání FVE uvedeného v Předávacím protokolu.
4. V případě, že reklamace bude Objednatelem uplatněna později než do tří pracovních dnů od jejího zjištění, neodpovídá Zhotovitel za škodu vzniklou v důsledku prodloužení s uplatněním reklamace. Pokud je na některé komponenty poskytnuta záruka delší než 24 měsíců, je Objednatel oprávněn uplatňovat u Zhotovitele tyto záruky dle záručních lhůt a záručních listů jednotlivých výrobců.
5. Reklamuje-li zákazník FVE oprávněně, neběží lhůta pro reklamaci po dobu, po kterou je FVE v opravě, a zákazník ji nemůže užívat.
6. Záruční doba počíná běžet od okamžiku podpisu předávacího protokolu ze strany zákazníka. V případě, že zákazník odmítne podepsat předávací protokol, záruční doba začíná běžet od momentu předvedení způsobilosti FVE sloužit svému účelu, což bude v předávacím protokolu ze strany společnosti Sorax hold s.r.o. zaznamenáno.
7. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se společnost Sorax hold s.r.o. se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě (Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů).
8. Po marném uplynutí lhůty podle předchozího odstavce má zákazník právo od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
9. Společnost Sorax hold s.r.o. je povinna vydat zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

## II. Způsob uplatnění reklamace

1. Objednatel je povinen vady Díla reklamovat písemně na adrese sídla Zhotovitele nebo elektronicky na adrese reklamace@sorax.cz a uvést následující informace:
  - a) číslo Smlouvy
  - b) místo instalace FVE
  - c) svoje kontaktní údaje, jméno, příjmení, telefon a emailovou adresu
  - d) detailní popis vady a její projevy
  - e) fotografie, pokud je možné reklamovanou vadu zachytit pomocí fotografie.
2. V případě náhradní dodávky anebo výměny vadné části FVE za bezvadné je Objednatel povinen vrátit reklamované části FVE Zhotoviteli zásadně ve stavu a množství, v jakém je převzal od Zhotovitele s přihlédnutím k jejich běžnému opotřebení.

## III. Uplatnění nároků z vad

### Uplatnění nároků z vad FVE Objednatelům po předání FVE v záruční době:

1. V případě oprávněné reklamace je Objednatel oprávněn uplatňovat následující nároky:
  - a) bezplatné odstranění vady FVE, která je odstranitelná: pokud Objednatel nemůže FVE řádně užívat pro opakovaný výskyt vady, ani po opravě nebo pro výskyt většího počtu vad najednou, má Objednatel právo na dodání nové součásti FVE, která vykazuje vady. Opakovaným výskytem vady se pro účely tohoto ustanovení rozumí alespoň trojnásobný výskyt, větším počtem vad se rozumí alespoň čtyři vady
  - b) právo na odstoupení od Smlouvy v případě podstatné neodstranitelné vady: v případě, že by Zhotovitel neodstranil skutečně existující vadu Díla, která byla včas a řádně uplatněna, do 3 měsíců od písemného nahlášení takové vady Objednatelům nebo se jedná o podstatnou a zároveň neodstranitelnou vadu Díla, může Objednatel požadovat slevu z ceny Díla v přiměřené výši, případně uplatnit příslušný nárok z takové vady dle Občanského zákoníku.
2. Zhotovitel je oprávněn odstranit vadu FVE také prostřednictvím náhradního řešení, a to i za použití jiných druhů komponentů FVE tak, aby mělo Dílo minimálně vlastnosti deklarované Nabídkou Zhotovitele. Náhrada vadných komponentů za výkonnější nebo za komponenty od jiných výrobců se stejnými parametry není považována za vadu Díla.
3. Týká-li se vada jen oddělitelné součásti FVE, může Objednatel požadovat výměnu jen této součásti.
4. Objednatel není oprávněn ve smyslu ust. § 2615 odst. 2 Občanského zákoníku požadovat provedení náhradního Díla, neboť vzhledem k jeho povaze jej nelze odevzdat (vrátit) Zhotoviteli.
5. V odůvodněných případech je Zhotovitel oprávněn požadovat po Objednateli sjednání delší lhůty pro vyřízení reklamace, než která je stanovena výše a takovou žádost Objednateli odůvodnit (zejména se jedná o prodloužení reklamační lhůty výrobcem)
6. Zhotovitel vyřídí reklamaci a informuje o tom Objednatel, přičemž v oznámení bude uvedeno alespoň následující:
  - a) Datum uplatnění reklamace
  - b) Důvody reklamace
  - c) Způsob vyřízení reklamace požadovaný Objednatel;
  - d) Výsledek prohlídky reklamovaného Díla anebo jeho části Zhotovitelem nebo jeho smluvním partnerem
  - e) Zdůvodnění oprávněnosti a způsob jejího vyřízení, nebo zdůvodnění zamítnutí reklamace.
7. Zhotovitel je povinen zaslat Reklamační protokol Objednateli na emailovou adresu Objednatelů anebo v písemné podobě na adresu Objednatelů uvedenou ve Smlouvě. Objednatel je oprávněn požadovat zaslání písemného vyhotovení Reklamačního protokolu na jeho adresu uvedenou v oznámení reklamovaných vad.
8. V závislosti na posouzení reklamace ze strany Zhotovitele může být se souhlasem Objednatelů dohodnut i jiný způsob vyřízení reklamace než ten, který výslovně zvolil (pokud je volba způsobu vyřízení reklamace na Objednateli).

## IV. Záruky

1. Zhotovitel odpovídá za to, že FVE bude provedena podle podmínek Smlouvy a bude mít dohodnuté parametry. Zhotovitel odpovídá za vady, které FVE měla v okamžiku předání a převzetí a dále za vady, které se vyskytnou v záruční době.

2. Zhotovitel poskytuje Objednateli záruku na jednotlivé části FVE, které mají stanovenou záruční dobu záručním listem vystavenými ze strany třetích osob – dodavatelů a/nebo výrobců takových částí anebo jak jsou specifikovány v Nabídce (dále také jen „Záruka“). Na ostatní části FVE, ke kterým takové záruční listy poskytnuty nejsou, stejně jako na FVE jako celek, se vztahuje výlučně možnost reklamace v rámci dvouleté reklamační doby.
3. Záruka ve smyslu odst. 2. tohoto článku je stanovena jako maximální, tzn. že u částí FVE vyměněných, nově dodaných či nově nainstalovaných během této Záruky (záruční doby) nezačíná běžet nová záruční doba.
4. Záruční doba Objednateli počíná běžet od okamžiku podpisu Předávacího protokolu ze strany Objednatele. V případě, že Objednatel odmítne podepsat Předávací protokol, záruční doba začíná běžet od momentu předvedení způsobilosti FVE sloužit svému účelu, což bude v Předávacím protokolu ze strany Zhotovitele zaznamenáno.

## **V. Výjimky z odpovědnosti za vady a ze Záruky**

### **1. Záruka ani možnost reklamace FVE nebo jejich částí se nevztahuje na vady a poškození způsobené zejména:**

- a) běžným opotřebením způsobeným obvyklým používáním
- b) mechanickým poškozením
- c) slabým nebo žádným připojením střídače k Wi-Fi, na základě čehož může dojít zejména k tomu, že zákazník nebude moci provádět monitoring FVE a předejít tak včas vzniku škody na FVE
- d) FVE bude nainstalována na místě, které nespĺňuje podmínky vhodné pro umístění FVE dle instalačních podmínek výrobce jednotlivých komponent FVE, přičemž zákazník byl na nevhodnost umístění těchto komponent FVE ze strany společnosti Sorax hold s.r.o. upozorněn
- e) chybnou a neodbornou manipulací s FVE nebo částí jinou osobou než společností Sorax hold s.r.o. nebo manipulací s FVE v rozporu s návodem na obsluhu FVE dodaného společností Sorax hold s.r.o.
- f) nevhodným používáním FVE, vedlo-li toto nevhodné používání k poškození
- g) působením třetích osob s výjimkou zásahů schválených společností Sorax hold s.r.o.
- h) živelnou pohromou či jinou vnější událostí, přičemž za jinou vnější událost se považují zejména nikoliv však výlučně vlivy sítě (přepětí, podpětí, zkraty kvůli padlým stromům apod.), dále odřazování měniče od distribuční sítě z důvodu přepětí, podpětí nebo nesprávné frekvence distribuční sítě, poškození nebo zničení měniče z důvodu poruchy distribuční sítě
- i) provedením servisního zásahu, změny nastavených parametrů FVE nebo části FVE instalovaných společností Sorax hold s.r.o., a to bez výslovného písemného souhlasu společnosti Sorax hold s.r.o., třetí stranou nebo zákazníkem
- j) vady u FVE, jejíž cena byla sjednána jako nižší s ohledem na ty vady, pro které byla nižší cena Díla sjednána
- k) nedodržením požadovaných vzdáleností potřebných ke správnému chlazení střídače
- l) nedodržením postupů uvedených v návodu k použití FVE
- m) poškozením záruční plomby na jakékoli části FVE dodané společností Sorax hold s.r.o.
- n) ve vztahu k bateriovému úložišti FVE (dále také jen „**Bateriové úložiště**“), pokud je součástí Díla, neumožnění provádění Péče o Bateriové úložiště postupem blíže popsáním níže a ve všeobecných obchodních podmínkách společnosti Sorax hold s.r.o.
- o) okolnostmi nemajícími původ v dodané technologii, např. pokud dojde ke snížení výkonu FVE z důvodu zastínění FVE způsobeném postavením stavby na vedlejším pozemku, případně stromem apod.

## **VI. Péče o Bateriové úložiště nezbytná pro zachování Záruky:**

1. Objednatel bere na vědomí, že pro zajištění náležitě životnosti Bateriového úložiště, a tedy **pro zachování záruky na Bateriového úložiště je nezbytné**, aby stav nabití Bateriového úložiště byl **udržován v určitém (optimálním) stavu** (dále také jen „**Optimální stav Bateriového úložiště**“).
2. Pro dosažení Optimálního stavu Bateriového úložiště je nezbytné zejména (1) monitorování stavu Bateriového úložiště včetně míry jeho nabití a (2) případné nakládání s Bateriovým úložištěm spočívající v jeho (opakovaném) dobíjení elektrinou (dále také souhrnně jen „**Péče o Bateriové úložiště**“).

3. Objednatel bere na vědomí, že (1) Objednatel je primárně povinen sám zajistit Péči o Bateriové úložiště zejména v zimním období, kdy Bateriové úložiště je podbité, (2) Zhotovitel může provést Péči o Bateriové úložiště zejména v zimním období, kdy Bateriové úložiště je podbité, a to na základě žádosti Objednatele a (3) pokud dochází v rámci Péče o Bateriové úložiště k nabíjení Bateriového úložiště, potom takové nabíjení způsobuje odběr elektřiny v odběrném místě, do kterého je FVE připojena (dále také jen „**Odběrné místo**“) a takový odběr je nezbytné uhradit příslušnému dodavateli elektřiny daného Odběrného místa dle s ním sjednaného tarifu (dále také jen „**Náklady na elektřinu**“).
4. Veškeré Náklady na elektřinu jsou k tíži (jsou hrazeny) Objednatele (případně osobou, která hradí náklady za odběr elektřiny Odběrného místa) a Zhotovitel nehradí ani nemá povinnost hradit jakékoliv Náklady na elektřinu.
5. V případě, že nastane situace, kdy se Záruka ani možnost reklamace FVE nebo jejích částí nevztahuje na vady a poškození je společnost Sorax hold s.r.o. oprávněna poskytnout zákazníkovi na jeho žádost servis ve smyslu (čl. XII) všeobecných obchodních podmínek.
6. Hodnoty, parametry a konkrétní provedení částí FVE se mohou lišit oproti sjednaným hodnotám, pokud taková odchylka nemá vliv na funkci a účel FVE. Společnost Sorax hold s.r.o. si vyhrazuje právo na změnu barevného provedení částí FVE. Odlišnosti odstínu křemíkových destiček fotovoltaických panelů nepředstavují vady na FVE. Společnost Sorax hold s.r.o. si dále vyhrazuje právo na změnu instalovaného výkonu FVE deklarovaného ve smlouvě o dílo (nabídce) v případě, že připojení FVE k distribuční soustavě je možné pouze s nižším výkonem, a to na základě rozhodnutí provozovatele distribuční soustavy ve smlouvě o připojení zařízení pro výrobu a odběr elektřiny k distribuční soustavě.

#### **VII. Závěrečná ustanovení**

V případě, že dojde mezi společností Sorax hold s.r.o. a zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o dílo, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

#### **VIII. Účinnost**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 7. 2020