

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 objednatel (dále jen „**smlouva o dílo**“).

Společnost Sorax hold s.r.o. odpovídá zákazníkovi za to, že fotovoltaický ohřev vody (dále jen „**FV ohřev vody**“) 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 FV ohřev vody 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 FV ohřev vody, 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 FV ohřev vody, ke kterým takové záruční listy poskytnuty nejsou, stejně jako na FV ohřev vody jako celek, se vztahuje výlučně možnost reklamace v rámci dvouleté reklamační doby.

Záruka dle předchozího odstavce je stanovena jako maximální, tzn. že u částí FV ohřev vody 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 FV ohřev vody, které nebylo možné zjistit při převzetí FV ohřev vody, a to bezodkladně, nejpozději do 3 pracovních dnů od jejich zjištění, nejpozději však do skončení reklamační doby, která činí 24 měsíců od data předání FV ohřev vody uvedeného v Předávacím protokolu.
4. V případě, že reklamace bude Objednatel uplatněna později než do tří pracovních dnů od jejího zjištění, neodpovídá Zhotovitel za škodu vzniklou v důsledku prodlení 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 FV ohřev vody oprávněně, neběží lhůta pro reklamaci po dobu, po kterou je FV ohřev vody 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 FV ohřev vody 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 FV ohřev vody
 - 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 FV ohřev vody za bezvadné je Objednatel povinen vrátit reklamované části FV ohřev vody 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 FV ohřev vody Objednatelům po předání FV ohřev vody v záruční době:

1. V případě oprávněné reklamace je Objednatel oprávněn uplatňovat následující nároky:
 - a) bezplatné odstranění vady FV ohřev vody, která je odstranitelná: pokud Objednatel nemůže FV ohřev vody řádně užívat pro opakovaný výskyt vady, ani po opravě nebo pro výskyt většího počtu vad najednou, má Objednatel právo na dodání nové součásti FV ohřev vody, 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 FV ohřev vody také prostřednictvím náhradního řešení, a to i za použití jiných druhů komponentů FV ohřev vody 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 FV ohřev vody, 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 výrobce)
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 FV ohřev vody bude provedena podle podmínek Smlouvy a bude mít dohodnuté parametry. Zhotovitel odpovídá za vady, které FV ohřev vody měla v okamžiku předání a převzetí a dále za vady, které se vyskytnou v záruční době.
2. Zhotovitel poskytuje Objednateli záruku na jednotlivé části FV ohřev vody, 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 FV ohřev vody, ke kterým takové záruční listy poskytnuty nejsou, stejně jako na FV ohřev vody 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 FV ohřev vody 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 FV ohřev vody 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 FV ohřev vody 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 FV ohřev vody a předejít tak včas vzniku škody na FV ohřev vody
 - d) FV ohřev vody bude nainstalována na místě, které nesplňuje podmínky vhodné pro umístění FV ohřev vody dle instalačních podmínek výrobce jednotlivých komponent FV ohřev vody, přičemž zákazník byl na nevhodnost umístění těchto komponent FV ohřev vody ze strany společnosti Sorax hold s.r.o. upozorněn
 - e) chybnou a neodbornou manipulací s FV ohřev vody nebo částí jinou osobou než společností Sorax hold s.r.o. nebo manipulací s FV ohřev vody v rozporu s návodem na obsluhu FV ohřev vody dodaného společností Sorax hold s.r.o.
 - f) nevhodným používáním FV ohřev vody, 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 FV ohřev vody nebo části FV ohřev vody instalovaných společností Sorax hold s.r.o., a to bez výslovného písemného souhlasu společností Sorax hold s.r.o., třetí stranou nebo zákazníkem
 - j) vady u FV ohřev vody, 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 FV ohřev vody
 - m) poškozením záruční plomby na jakékoli části FV ohřev vody dodané společností Sorax hold s.r.o.
 - n) okolnostmi nemajícími původ v dodané technologii, např. pokud dojde ke snížení výkonu FV ohřev vody z důvodu zastínění FV ohřev vody způsobeném postavením stavby na vedlejším pozemku, případně stromem apod.

VI. 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).

VII. Účinnost

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 7. 2020