

REKLAMAČNÍ A ZÁRUČNÍ ŘÁD

společnosti optienergo.cz s.r.o. s obchodním názvem Optienergo

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento Reklamační a záruční řád společnosti optienergo.cz s.r.o. s obchodním názvem Optienergo, se sídlem Havlíčkovo náměstí 189/2, Žižkov (Praha 3), 130 00 Praha, IČ: 24760790, spisová značka C 172102 vedená u Městského soudu v Praze (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 o dílo mezi společností a zákazníky, kteří jsou spotřebiteli ve smyslu § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „smlouva“).
- 1.2. Pokud zákazník uzavírá se společností smlouvu o dílo 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 společností a zákazníkem jinak, tento reklamační a záruční řád se nepoužije.
- 1.3. Pokud jsou smluvní záruční podmínky rovněž uvedeny na jakémkoliv jiném dokumentu, pak v případě jakéhokoliv rozporu vždy platí tento reklamační a záruční řád.

2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ (REKLAMACE)

- 2.1. Společnost za podmínek stanovených zákonem odpovídá zákazníkovi, že dílo při předání nemá vady, zejména, že dílo:
 - má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které společnost popsala nebo které zákazník očekával s ohledem na povahu díla;
 - se hodí k účelu, který pro jeho použití společnost uvádí nebo ke kterému se dílo 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 díle 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 díla či jeho části bez vady nebo dodáním chybějícího díla či jeho části,
 - na odstranění vady opravou díla,
 - na přiměřenou slevu z ceny díla, 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. Nezvolí-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 díla, nebo
 - na přiměřenou slevu z ceny díla.
- 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 díla:
- pro kterou byla ujednána ve smlouvě nižší cena;
 - na opotřebením díla způsobeném jeho obvyklým užíváním;
 - u použitého díla na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou dílo mělo při předání zákazníkovi;
 - vyplývá-li to z povahy věci.
- 2.9. Zákazník může požadovat dodání nového díla bez vad pouze, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti díla, 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 díla a uplatnění práva na výměnu díla či jeho části nezačíná převzetím nového díla či jeho části běžet nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.
- 2.11. Společnost neodpovídá za vady díla, které mohly být zjištěny zákazníkem již při předání, ale zákazník je bez zbytečného odkladu nevytkl.

3. UPLATNĚNÍ A PRŮBEH REKLAMACE

- 3.1. Zákazník může reklamaci uplatnit:
- osobně nebo doporučeným dopisem na adresu optienergo.cz s.r.o. s obchodním názvem Optienergo, Havlíčkovo náměstí 189/2, Žižkov (Praha 3), 130 00 Praha
 - e-mailem na adresu dispecer@optienergo.cz; montaz@optienergo.cz
- 3.2. Zákazník je povinen v reklamaci uvést podrobný popis reklamované vady díla (popis vady, pozice vadného části díla 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 díla ve stavu ke dni zjištění vady a uplatnění reklamace, a to až do okamžiku posouzení vady díla společností (popřípadě jí autorizovanou či pověřenou osobou). Zákazník je však povinen po zjištění existence vad na díle provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod na díle.
- 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 dílo 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.

4. SMLUVNÍ ZÁRUKA NA DÍLO

- 4.1. Společnost optienergo.cz s.r.o. s obchodním názvem Optienergo, poskytuje nad rámec zákonné odpovědnosti za vadné plnění zákazníkovi smluvní záruku na dílo, 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 díla či jeho části ve stanovené lhůtě (dále jen „smluvní záruka“) po dobu uvedenou v následujících odstavcích (dále jen „záruční doba“). 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. Vedle práv, jež kupujícímu náleží na základě zákona z titulu práva z vadného plnění, společnost optienergo.cz s.r.o. s obchodním názvem Optienergo poskytuje kupujícímu smluvní záruku na solární systémy a zařízení která kryje všechny výrobní vady vyjma těch uvedených v čl. 4.3 po dobu 10 let.
- Záruka po dobu 10 let je platná pouze při pravidelném revizním servisu zařízení v intervalu 2 let
 - technikem společnosti optienergo.cz s.r.o. s obchodním názvem Optienergo. Pravidelný roční servis se počítá po uplynutí dvou let od předání zařízení kupujícímu.
 - Záruční doba počíná běžet dnem, kdy bylo zařízení u kupujícího nebo jeho případného zmocněnce řádně převzato.
 - Kupující doloží platnost záruky předložením dokladu o koupi nebo záručního listu, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamaci.
- 4.3. Úkony a vady nekryté smluvní zárukou
- 4.3.1 Smluvní záruka se nevztahuje na vady vzniklé z důvodu:
- instalace zařízení, která nebyla provedena odborně způsobilými pracovníky
 - společnosti optienergo.cz s.r.o. s obchodním názvem Optienergo nebo jí pověřenými osobami;
 - instalace zařízení v rozporu s obecně závaznými předpisy nebo technickými normami;
 - nevhodné obsluhy či údržby;
 - zanedbání péče o zařízení jejíž pravidla jsou stanovena v návodu (postupu) k užívání zařízení;
 - neodborného zásahu nebo jeho neodbornou úpravou;
 - mechanického poškození způsobeného vlastním přičiněním;
 - nevhodnou přepravou (tyto škody je nutné řešit přímo s dopravcem);
 - elektrického přepětí (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje);
 - porušení číselné plomby
 - používání zařízení v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou,
 - prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí
 - stanovenému prodávajícím v návodu (postupu) k užívání zařízení;
 - použití zařízení k jiným účelům, než ke kterým je určeno;
 - nadměrného zatěžování či používání v rozporu s všeobecnými zásadami stanovenými v návodu (postupu) k užívání zařízení;
 - živelní pohromy nebo zásahu vyšší moci;

- závady vzniklé změnou pořadí fází, výpadkem proudu, přepětím nebo podpětím v elektrické síti nebo špatným zapojením;
- falšování záručního listu či jiných dalších dokumentů spojených s prodejem a zárukou výrobku.

4.3.2 Smluvní záruka a nároky z odpovědnosti za vady se nevztahují na zařízení, u kterého byla reklamace uplatněna po uplynutí stanovené záruční doby, a dále na opotřebením způsobené jeho běžným užíváním. Opotřebením způsobeným běžným užíváním se rozumí i snížení kapacity baterií a akumulátorů, snížením výrobní kapacity fotovoltaických článků ve výši, jež stanovuje výrobce.

4.3.3 Každé zařízení je vybaveno ochrannou evidovanou plombou a dalšími ochrannými a záručními prvky při jejichž porušení zaniká nárok na smluvní záruku.

4.4. Ke dni vydání tohoto reklamačního a záručního řádu poskytují výrobci společnosti následující záruky:

Poskytovaná záruka ze strany výrobce

Záruční doba

Fotovoltaické panely

25 let na 80% výkonu / 12/15/20 let na mechanické části dle konkrétního typu

Střídače

10 let

Baterie

10 let / 6 000 cyklů

4.4.1 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. 4.4 tohoto reklamačního a záručního řádu.

4.5. Smluvní zárukou na dílo není dotčeno právo zákazníka z vadného plnění dle zákona.

4.6. 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.

4.7. Smluvní záruka pozbývá platnosti v případě jakéhokoli zásahu do konstrukce díla, který provede osoba odlišná od společnosti, pokud nebyla společností k takovému zásahu určena.

4.8. O záruční opravu se nejedná a práce a materiál jsou zpoplatněny dle aktuálního ceníku společnosti v případě:

- nastavování parametrů regulace díla nebo regulace systému, do kterého je dílo zapojeno nebo proškolení obsluhy díla;
- jakékoli zásahy, změny, opravy či úpravy na díle, které nebyly předmětem dodávky společnosti.

4.9. 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.).

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

5.1. 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.

5.2. Aktuální platné znění reklamačního a záručního řádu je zveřejněno na internetových stránkách společnosti (www.optienergo.cz). Tištěná podoba aktuálního reklamačního a záručního řádu je k dispozici také na vyžádání v sídle společnosti.

5.3. Společnost si vyhrazuje právo na změnu tohoto reklamačního a záručního řádu, která nabude účinnosti nejdříve dnem uveřejnění aktualizovaného znění na internetových stránkách společnosti.

5.4. Tento reklamační a záruční řád je platný a účinný od 1. 1. 2023.