

REKLAMAČNÍ A ZÁRUČNÍ ŘÁD

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento reklamační a záruční řád 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.

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 „**Reklamac**“), 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:**
 - 1) na **odstranění vady dodáním nového** díla či jeho části bez vady nebo dodáním chybějícího díla či jeho části,
 - 2) na **odstranění vady opravou díla**,
 - 3) na **přiměřenou slevu** z ceny díla, nebo
 - 4) **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. Ne zvolí-li zákazník své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy.
- 2.6. V případě **nepodstatného porušení smlouvy má zákazník právo:**
 - 1) na **odstranění vady opravou díla**, nebo
 - 2) 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 způsobené 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 PRŮBĚH REKLAMACE

1. Zákazník může reklamaci uplatnit:
 - 1) **osobně nebo doporučeným dopisem** na i-Energo a.s., Podbabská 1112/13 , 190 00 Praha
 - 2) **e-mailem** na adresu info@i-energo.cz.
2. Zákazník je povinen v reklamaci uvést podrobný popis reklamované vady díla (popis vady, pozice vadného části díla apod.).
3. O reklamaci společnost rozhodne ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba k odbornému posouzení vady. Reklamáce bude vyřízena 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.
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.
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.
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 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**“). Společnost může v takovém případě požadovat náhradu nákladů na práci zaměstnanců společnosti vynaloženou při opravě či výměně dle aktuálního ceníku společnosti. 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. FOTOVOLTAICKÉ ELEKTRÁRNY - smluvní záruka výrobce

1. V případě, že se vyskytne vada fotovoltaické elektrárny v záruční době poskytnuté ze strany výrobce společnosti a zákazník tuto vadu společnosti oznámí, společnost tuto vadu v souladu s podmínkami výrobce u něho uplatní a v případě, že se bude jednat o vadu krytou touto zárukou výrobce, zajistí společnost pro zákazníka u výrobce její odstranění. Společnost poskytuje součinnost zákazníkovi v případě, že montáž díla byla provedena společností nebo jím autorizovanou či pověřenou osobou.
2. Ke dni vydání tohoto reklamačního a záručního řádu poskytují výrobci společnosti následující záruky:

Poskytovaná záruka ze strany výrobce společnosti i-Energo a.s.	Záruční doba
Fotovoltaické panely i-Power, SUNKET, ZNSHINE a Sunman	25 let na 80% výkonu (30 let na 80% výkonu pro bifaciální panel) / 12 let na mechanické části
Střídače: GoodWe GW10K-ET Plus+, Solax G4 X3-Hybrid, Gen2™/Deye	10 let
Baterie: Pylontech Force H2 Solax T-BAT H5.8 Gen2 PowerBlock	10 let / 6.000 cyklů
FVE jako celek, včetně všech jejích součástí	3 roky

3. 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. 4.3 tohoto reklamačního a záručního řádu.

5. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

- 5.1. Je-li smlouva mezi společností a zákazníkem uzavřena distančním způsobem za použití elektronických prostředků, je zákazník oprávněn odstoupit od smlouvy v souladu s § 1829 občanského zákoníku ve lhůtě čtrnácti dnů ode dne uzavření smlouvy, a to i bez udání důvodu. Odstoupení od smlouvy předá zákazník společnosti osobně nebo jej zašle doporučeným dopisem na adresu společnosti.
- 5.2. V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 5.1 provede společnost do 14 dnů demontáž díla a zajistí jeho odvoz. Do doby provedení demontáže je zákazník povinen naložit s dílem dle pokynů společnosti a poskytnout společnosti nezbytnou součinnost.

- 5.3. Účinky odstoupení od smlouvy dle čl. 5.1 nastávají okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení společnosti, která po demontáži díla dle čl. 5.2, nejpozději do 14 dnů ode dne oznámení odstoupení od smlouvy, vrátí zákazníkovi veškeré platby, které od něho obdržela, včetně nákladů na dopravu (kromě dodatečných nákladů vzniklých ze zákazníkem zvoleného způsobu dopravy, který je jiný než nejlevnější způsob dopravy). Pro vrácení plateb použije společnost stejný platební prostředek, který zákazník použil k úhradě ceny díla, neurčil-li zákazník výslovně jinak.
- 5.4. Odstoupí-li zákazník dle čl. 5.1 od smlouvy, ponese náklady spojené s vrácením díla společnosti.
- 5.5. Zákazník v případě odstoupení dle čl. 5.1 odpovídá pouze za snížení hodnoty díla v důsledku nakládání s tímto dílem jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi díla, včetně jeho funkčnosti.
- 5.6. Ustanoveními výše nejsou dotčena další práva společnosti či zákazníka odstoupit od smlouvy za podmínek a z jiných důvodů stanovených zákonem či smlouvou.

6. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

- 6.1. Zákazník se může návrhem na mimosoudní řešení sporu ze smlouvy uzavřené se společností obrátit na orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 00020869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1. 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.
- 7.2. Aktuální platné znění reklamačního a záručního řádu je zveřejněno na internetových stránkách společnosti (www.i-energo.cz). Tištěná podoba aktuálního reklamačního a záručního řádu je k dispozici také na vyžádání v sídle společnosti.
- 7.3. Společnost si vyhrazuje právo na změnu tohoto reklamačního a záručního řádu, která nabude účinnosti nejdříve dnem uveřejnění aktualizovaného znění na internetových stránkách společnosti.
- 7.4. Tento reklamační a záruční řád je platný a účinný od 28. 06. 2023.