

## Příloha č.3: Reklamační a záruční řád RVTech s.r.o.

### 1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento reklamační a záruční řád společnosti RVTech s. r. o. se sídlem Jedlová 68, 326 00 Letkov, IČO: 03548911, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 30386 (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.

### 2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ (REKLAMACE)

- 2.1. Společnost za podmínek stanovených zákonem odpovídá zákazníkovi, že dílo při předání nemá vady, zejména, že dílo:
  - (i) má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které společnost popsala nebo které zákazník očekával s ohledem na povahu díla;
  - (ii) se hodí k účelu, který pro jeho použití společnost uvádí nebo ke kterému se dílo tohoto druhu obvykle používá;
  - (iii) odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;
  - (iv) je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti; nebo
  - (v) vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 2.2. Zákazník je oprávněn uplatnit u společnosti právo z vady (dále jen „**reklamace**“), 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 předvídala; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.
- 2.4. V případě **podstatného porušení smlouvy má zákazník právo**:
  - (i) na **odstranění vady dodáním nového** díla či jeho části bez vady nebo dodáním chybějícího díla či jeho části,
  - (ii) na **odstranění vady opravou díla**,
  - (iii) na **přiměřenou slevu** z ceny díla, nebo
  - (iv) odstoupit od smlouvy.
- 2.5. V případě **nepodstatného porušení smlouvy má zákazník právo**:
  - (i) na **odstranění vady opravou díla**, nebo
  - (ii) na **přiměřenou slevu** z ceny díla.
- 2.6. Ustanovení o odpovědnosti dle čl. 2.2 se nepoužijí pro vadu díla:
  - (i) pro kterou byla ujednána ve smlouvě nižší cena;
  - (ii) na opotřebením díla způsobeném jeho obvyklým užíváním;
  - (iii) u použitého díla na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou dílo mělo při předání zákazníkovi;
  - (iv) vyplývá-li to z povahy věci.
- 2.7. 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.
- 2.8. 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.
- 2.9. 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:
  - (i) **osobně nebo doporučeným dopisem** na adresu RVTech s.r.o., Jedlová 68, Letkov 326 00
  - (ii) **e-mailem** na adresu [info@rvtech.cz](mailto:info@rvtech.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. Reklamacie bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamacie, 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 reklamacie poskytne společnost zákazníkovi potvrzení obsahující datum a způsob vyřízení reklamacie, včetně případného potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Tyto dokumenty společnost 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 reklamacie, 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 reklamacie 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 reklamacie. 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 reklamacie, neboť překážka vyvstala na straně zákazníka.

### 4. SMLUVNÍ ZÁRUKA NA DÍLO

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 bezplatné opravě, a není-li oprava možná, tak výměně díla 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 uplatnit u výrobce FVE v souladu s jím poskytnutou zárukou společnosti (smluvní záruka výrobce).

#### FOTOVOLTAICKÉ ELEKTRÁRNY – smluvní záruka výrobce

- 4.1. 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.
- 4.2. Ke dni vydání tohoto reklamačního a záručního řádu poskytují výrobci společnosti následující záruky:



Poskytovaná záruka ze strany výrobce	Záruční doba
Fotovoltaické panely JA SOLAR, LONGI, DAH SOLAR, CANADIAN SOLAR, AMERI SOLAR	25 let alespoň na 80% výkonu / 12 let na mechanické části
Střídače GoodWE, WATTSOINIC	5 let na funkčnost
Střídače SUNWAYS	7 let na funkčnost
Střídače a baterie SOLAX	10 let na funkčnost
Baterie POLYNTECH/DYNESS	7 let na kapacitu (zůstane alespoň 60 % kapacity) + 3 roky po registraci na webu

- 4.3. Smluvní zárukou na dílo není dotčeno právo zákazníka z vadného plnění dle zákona.
- 4.4. 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.
- 4.5. Smluvní záruka pozbývá platnosti v případě jakéhokoliv zásahu do konstrukce díla, který provede osoba odlišná od společnosti, pokud nebyla společností k takovému zásahu určena.
- 4.6. Smluvní záruka se nevztahuje na:
- 4.6.1. vady vzniklé nerespektováním montážních předpisů společnosti a užíváním díla pro jiné než předepsané účely;
  - 4.6.2. vady zařízení vzniklé chybnou obsluhou v rozporu s návodem k obsluze díla;
  - 4.6.3. vady na zařízení vzniklé neodborným zásahem neoprávněnou osobou, vady způsobené neodborným skladováním a manipulací se zařízením;
  - 4.6.4. závady a poškození působením chemických nebo agresivních látek;
  - 4.6.5. vady způsobené vyšší mocí, vnějšími vlivy, živelnou událostí apod.;
  - 4.6.6. závady vzniklé změnou pořadí fází, výpadkem proudu, přepětím nebo podpětím v elektrické síti nebo špatným zapojením;
  - 4.6.7. vady vzniklé působením mechanických nečistot, usazenin nebo vodního kamene v topném či v chladicím systému;
  - 4.6.8. vady na elektrických částech díla, nebyla-li prokazatelně provedena elektro revize elektrického přívodu napájení na svorkách tepelného čerpadla nejpozději k datu uvedení tepelného čerpadla do provozu.
- 4.7. Za opravu v rámci smluvní záruky nelze považovat:
- 4.7.1. nastavování parametrů regulace díla nebo regulace systému, do kterého je dílo zapojeno nebo proškolení obsluhy díla;
  - 4.7.2. jakékoli zásahy, změny, opravy či úpravy na díle, které nebyly předmětem dodávky společnosti;
- 4.8. 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 (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.rvtech.cz](http://www.rvtech.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.