

Reklamační a záruční řád RS Stavmat s.r.o.

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento Reklamační a záruční řád (dále jen „Reklamační řád“) Společnosti RS Stavmat s.r.o. se sídlem Zhoř 51, 399 01 Milevsko, IČ 17130344 (dále jen „**Společnost**“) upravuje rozsah a způsob uplatnění práv mezi Společností a Zákazníky, kteří jsou ve smyslu § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**Občanský zákoník**“), spotřebiteli (dále jen „**Zákazník**“; Společnost a Zákazník společně jen jako „**Smluvní strany**“) z titulu odpovědnosti za vady, případně ze záruky za jakost, vyplývající ze Smlouvy o Dílo (dále jen „**Smlouva**“) uzavřené mezi Společností a Zákazníkem, jejímž předmětem je dodávka a instalace fotovoltaických elektráren a dalších produktů Společnosti (dále jen jako „**Dílo**“).
- 1.2. Pokud Zákazník uzavírá se Společností Smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání a nesplňuje tak definici spotřebitele dle § 419 Občanského zákoníku a nestanoví-li Smlouva mezi Společností a Zákazníkem jinak, Reklamační řád se nepoužije.
- 1.3. Tento Reklamační řád se dále nevztahuje na produkty věnované Zákazníkům v rámci reklamních a marketingových akcí Společnosti.
- 1.4. Veškeré pojmy použité v tomto Reklamačním řádu (zejména pojmy s velkým písmenem) je třeba vykládat stejně, jak jsou tyto definovány na základě Smlouvy, případně všeobecných obchodních podmínek Společnosti.

2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ (REKLAMACE)

- 2.1. Společnost za podmínek stanovených Občanským zákoníkem odpovídá Zákazníkovi, že Dílo při předání nemá vady, zejména, že Dílo:
 - a. má vlastnosti, které si Smluvní strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Společnost popsala nebo které Zákazník mohl rozumně očekávat s ohledem na povahu Díla;
 - b. je vhodné k účelu, který pro jeho použití Společnost uvádí nebo ke kterému se Dílo tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy a technické normy platné v příslušném odvětví výrobků téhož druhu;
 - c. odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;
 - d. je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti; nebo vyhovuje požadavkům právních předpisů a je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití.
- 2.2. Společnost odpovídá Zákazníkovi i za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací Díla, pokud takovou montáž nebo instalaci dle Smlouvy provádí
- 2.3. Zákazník je oprávněn uplatnit u Společnosti právo z vady (dále jen „**Reklamace**“), které se vyskytne na Díle v době 24 měsíců od jeho převzetí, přičemž Zákazník v této době musí vadu na Díle u Společnosti uplatnit.
- 2.4. V případě řádně uplatněné Reklamace má Zákazník právo požadovat odstranění vady, a to dodáním nové části Díla, nebo opravou části Díla, na které se vada vyskytuje. Zákazník má právo zvolit si jeden ze způsobů odstranění vady. Zákazník je povinen uvážit při volbě způsobu odstranění vady nákladnost zvoleného řešení, a to zejména

- s ohledem na význam vytknuté vady, hodnotu, kterou by mělo Dílo bez vady, a zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro Společnost.
- 2.5. Zákazník má právo požadovat přiměřenou slevu z ceny Díla (dále jen „Cena“) nebo odstoupit od Smlouvy z důvodu vytknuté vady Díla v následujících případech:
 - a. Společnost neoprávněně odmítla vadu odstranit nebo ji neodstranila v souladu a v termínech dle tohoto Reklamačního řádu; nebo
 - b. stejná vada Díla se projeví opakovaně (alespoň 3x); nebo
 - c. vada je podstatným porušením Smlouvy, přičemž za podstatné se považuje dle Občanského zákoníku takové porušení povinnosti, o němž Společnost již při uzavření Smlouvy věděla nebo musela vědět, že by Zákazník Smlouvu neuzavřel, pokud by toto porušení předvídal; nebo
 - d. z prohlášení Společnosti je zjevné, že vada nebude odstraněna v termínech dle tohoto Reklamačního řádu.
 - 2.6. V případě, že Zákazník oprávněně požaduje přiměřenou slevu z Ceny, určí se tato jako rozdíl mezi hodnotou Díla bez Vady a hodnotou Díla s vadou, přičemž rozhodující je položkový rozpočet, byl-li přílohou Smlouvy, případně ceník Společnosti a není-li k dispozici ani ten pak se hodnota vady určí dle cen v místě a čase obvyklých.
 - 2.7. Společnost je oprávněna odmítnout odstranit vadu vytknutou Zákazníkem, je-li odstranění nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by Dílo nebo jeho část mělo bez vady.
 - 2.8. Odstoupení dle čl. 2.5. není možné v případě, kdy se jedná o nevýznamnou vadu, tj. vadu takovou, která nezpůsobuje nefunkčnost Díla a případná sleva z Ceny nedosahuje 15 % z Ceny a/nebo 50.000,- Kč, podle toho, která částka je vyšší.
 - 2.9. Ustanovení o odpovědnosti za vady 2.1 se nepoužijí pro vadu Díla:
 - a. která byla zohledněna již v rámci sjednání Ceny dle Smlouvy;
 - b. způsobené opotřebením při jeho obvyklém užíváním;
 - c. která byla způsobena neoprávněným zásahem Zákazníka do Díla nebo v souvislosti s ním;
 - d. v případě použitého Díla na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou Dílo mělo při předání Zákazníkovi nebo která vznikla v souvislosti s ním;
 - e. v případě, že Společnost Zákazníka zvlášť upozornila před uzavřením Smlouvy, že se některá z vlastností Díla dle čl. 2. Reklamačního řádu liší, a Zákazník s tím souhlasil;
 - f. vyplývá-li to z povahy věci.
 - 2.10. V případě oprávněné Reklamacce nezačíná provedením opravy nebo dodáním nové části Díla běžet nová lhůta pro vytknutí vady Díla, pouze se prodlužuje lhůta pro uplatnění Reklamacce o dobu, po kterou Zákazník nemohl Dílo používat.
 - 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

- 3.1. Zákazník může Reklamaci uplatnit:
 - a. **osobně nebo doporučeným dopisem** na adresu RS Stavmat s.r.o., Masarykova 180, 399 01 Milevsko
 - b. **e-mailem** na adresu reklamace@rsstavmat.cz
- 3.2. Zákazník je povinen v Reklamaci uvést své jméno a příjmení, telefonické a e-mailové spojení, adresu místa, kde je umístěno Dílo, číslo Smlouvy, typ Díla, podrobný popis

- reklamované vady Díla (popis vady, pozice vadné části Díla apod.) a požadovaný způsob vyřízení Reklamace.
- 3.3. Reklamace bude Společností vyřízena v přiměřené době, nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne uplatnění Reklamace, pokud se Zákazník se Společností nedohodne na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty (tj. nebude-li v této lhůtě Reklamace vyřízena) má Zákazník právo odstoupit od Smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu z Ceny.
 - 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, případně písemné odůvodnění zamítnutí Reklamace. 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 Zákazníka, že bude zpravidla nutné technické a odborné posouzení reklamované vady v místě plnění dle Smlouvy, aby bylo možné učinit závěr o povaze a oprávněnosti reklamované vady a způsobu jejího řešení. Za účelem posouzení oprávněnosti Reklamace a následnému zhodnocení reklamované vady je Zákazník povinen umožnit Společnosti nebo jím pověřené osobě ve sjednaný den a čas přístup k místu, kde se Dílo nachází, a vytvořit mu odpovídající podmínky pro posouzení oprávněnosti Reklamace. Nebude-li tato nezbytná prohlídka v uvedeném termínu umožněna, dojde k posunutí termínu vyřízení Reklamace o dobu prodloužení Zákazníka. V takovém případě se Společnost nedostává do prodloužení s řešením Reklamace, neboť překážka vyvstala na straně Zákazníka.
 - 3.7. V případě uznání Reklamace je Zákazník povinen poskytnout Společnosti veškerou součinnost nezbytnou pro odstranění vytknuté vady. Ustanovení čl. 3.6 Reklamačního řádu se použije přiměřeně i pro účely provádění odstranění vytknuté vady.

4. ZÁRUKA ZA JAKOST

- 4.1. V případech, kdy výrobce či dodavatel určité části Díla poskytuje nad rámec zákonné odpovědnosti za vady smluvní záruku za jakost Díla (dále jen „**Záruka za jakost**“), udílí Společnost Zákazníkovi výslovné zmocnění k uplatnění Záruky za jakost v rámci záruční lhůty vůči jednotlivým dodavatelům.
- 4.2. Zákazníci jsou oprávněni veškerá práva ze Záruky za jakost uplatňovat vůči dodavatelům Společnosti, za součinnosti Společnosti. Společnost v případech, kdy montáž Díla byla provedena Společností nebo jí autorizovanou osobou, poskytuje Zákazníkovi součinnost potřebnou k uplatnění práv ze Záruky za jakost u příslušného výrobce s tím, že se souhlasem obou stran je možné uplatnit práva ze Záruky za jakost u příslušného výrobce i prostřednictvím Společnosti.
- 4.3. Neuvede-li Smlouva jinak, poskytují dodavatelé Společnosti záruky:
 - a. dle technických listů příslušných pro jednotlivá zařízení (panely, střídače, baterie, nabíječky, elektrická akumulární zařízení)
 - b. v ostatních případech 2 roky.

- 4.4. Konkrétní podmínky Záruky za jakost jsou uvedeny v Záručních podmínkách výrobce či dodavatele, případně jsou tyto řešeny v příslušných ustanovení občanského zákoníku. Neuvede-li Smlouva jinak, platí obecně, že:
- a. Záruka za jakost pozbývá platnosti v případě jakéhokoliv zásahu do konstrukce Díla, který provede osoba odlišná od Společnosti, pokud nebyla Společností k takovému zásahu určena.
 - b. Záruka za jakost se nevztahuje na vady vzniklé nerespektováním montážních předpisů a užíváním Díla pro jiné než předepsané účely, vady vzniklé chybnou obsluhou v rozporu s návodem k obsluze Díla, vady vzniklé neodborným zásahem neoprávněnou osobou, vady způsobené neodborným skladováním a manipulací, závady a poškození působením chemických nebo agresivních látek, vady způsobené vyšší mocí, vnějšími vlivy, živelnou událostí apod., závady vzniklé změnou pořadí fází, výpadkem proudu, přepětím nebo podpětím v elektrické síti nebo špatným zapojením.

5. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

- 5.1. Zákazník se může návrhem na mimosoudní řešení sporu ze Smlouvy nebo tohoto Reklamačního řádu obrátit na orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>.

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1. Společnost je za účelem získání dalších informací možné kontaktovat:
- a. e-mailem na adrese fve@rsstavmat.cz
 - b. doporučeným dopisem na adresu RS Stavmat s.r.o., Masarykova 180, 399 01 Milevsko.
- 6.2. Tento Reklamační řád byl zpracován dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 6.3. Aktuální platné znění Reklamačního řádu je zveřejněno na webových stránkách Společnosti (www.rsstavmat.cz). Tištěná podoba aktuálního Reklamačního řádu je k dispozici také na vyžádání v sídle Společnosti.
- 6.4. Společnost si vyhrazuje právo na změnu tohoto Reklamačního a záručního řádu, která nabude účinnosti dnem uveřejnění aktualizovaného znění na internetových stránkách Společnosti www.rsstavmat.cz.
- 6.5. Společnost je dále oprávněna znění tohoto Reklamačního řádu jednostranně měnit i po dobu trvání smluvního vztahu se Zákazníkem, a to zejména v návaznosti na změny právních předpisů, za účelem zlepšení kvality služeb poskytovaných Zákazníkům nebo v případě potřeby na straně Společnosti. Navrhovaná změna Reklamačního řádu dle předchozí věty bude zveřejněna na webových stránkách Společnosti (www.rsstavmat.cz), a zároveň bude zaslána na e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě, a to nejméně třicet (30) kalendářních dnů před účinností takové změny Reklamačního řádu. Zákazník je oprávněn odmítnout navrhovanou změnu Reklamačního řádu a vypovědět příslušnou Smlouvu, a to písemným oznámením doručeným Společnosti nejpozději deseti (10) kalendářních dnů před účinností příslušné změny Reklamačního řádu v listinné podobě na adresu sídla Společnosti nebo

elektronicky na e-mail fve@rsstavmat.cz. V takovém případě se bude Zákazníka týkat Reklamační řád před takto provedenými změnami.

6.6. Tento Reklamační řád je platný a účinný od 11.11.2024