

# Reklamačný poriadok

## 1 Úvodné ustanovenia

- 1.1 Tieto záručné a reklamačné podmienky upravujú vzťah medzi Zhotoviteľom (ďalej len „Dodávateľom“) a Domácnosťou (ďalej len „Spotrebiteľom“).
- 1.2. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na inštalovaný fotovoltaický systém (jeho jednotlivé komponenty a časti vrátane elektroinštalácie, konštrukcie a montáže) realizovaný spoločnosťou SolarEnergia, s.r.o. (ďalej len „Dielo“)
- 1.3 Vzťah medzi Dodávateľom a Spotrebiteľom sa pri uplatňovaní reklamácií spravuje príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), inými všeobecne záväznými právnymi predpismi a ustanoveniami tohto reklamačného poriadku. Dodávateľ a Spotrebiteľ týmto zhodne konštatujú, že ustanovenia reklamačného poriadku majú prednosť pred príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi s výnimkou uplatnenia kogentných noriem Občianskeho zákonníka.
- 1.4 Spotrebiteľ prijíma platnosť týchto záručných a reklamačných podmienok dňom podpisu Zmluvy o dielo medzi Spotrebiteľom a Dodávateľom.
- 1.5 Spotrebiteľ podpisom zmluvy o dielo potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv v súlade s ust. § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“).

## 2 Zodpovednosť za vady

- 2.1 Dodávateľ zodpovedá za vady, ktoré má Dielo pri prevzatí a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Diela v záručnej dobe. Záručná doba na Dielo je uvedená v záručnom liste, resp. preberacom protokole Diela. Ak neupravené inak v záručnom liste, resp. preberacom protokole tak záručná doba je 24 mesiacov.
- 2.2 Dodávateľ v záručnom liste vydanom Spotrebiteľovi môže poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v bode 2.1 článku 2 tohto reklamačného poriadku, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v záručnom liste, resp. v preberacom protokole Diela.
- 2.3 Záručné doby začínajú plynúť odo dňa prevzatia Diela Spotrebiteľom na základe preberacieho protokolu.
- 2.4 Ak dôjde k výmene Diela (alebo jeho časti) za nové Dielo (alebo jeho časti), začne plynúť nová záručná doba dňom prevzatia nového Diela (alebo jeho časti).

Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú Spotrebiteľ nemohol používať Dielo (alebo jeho časti) z dôvodu záručnej opravy Diela (alebo jeho časti).

- 2.5 Práva zo zodpovednosti za vady Diela (alebo jeho časti), pre ktoré platí záruka, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 2.6 Záruka poskytovaná v záručnej dobe sa nevzťahuje na vady tovaru vzniknuté používaním tovaru v pracovných podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi štandardným pracovným podmienkam fotovoltického systému (prirodzenému prostrediu), nadmerným zaťažovaním tovaru alebo používaním tovaru spôsobom, ktorý je v rozpore s dokumentáciou či všeobecnými zásadami, neodbornou inštaláciou, nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu, uplynutím záručnej doby tovaru, poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, obsluhou alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR, alebo ak bol prevedený zásah do výrobku inou než oprávnenou osobou. Zo záruky sú tiež vyňaté chyby spôsobené nesprávnym zaobchádzaním a neodborným obsluhovaním či zanedbanou starostlivosťou o dielo.
- 2.7 Záruka poskytovaná v záručnej dobe sa taktiež nevzťahuje na vady Diela (alebo jeho časti) v prípade, ak má Dielo (alebo jeho časti) odstránené alebo poškodené výrobné číslo, ak bol mechanicky poškodený po jeho prevzatí, ak má Dielo (alebo jeho časti) odstránenú plombu, ochranné či záručné pečate a samolepky pokiaľ na produktoch sú alebo ak bol poškodený živelnou pohromou (vyššou mocou), poruchou elektrického prúdu alebo tým, že Spotrebiteľ používal a manipuloval s tovarom v rozpore s návodom na použitie a v rozpore so záručnými podmienkami výrobcu.
- 2.8 Reklamáciu stavebných a montážnych prác nie je možné uznať, ak boli po odovzdaní Diela (alebo jeho časti) urobené ďalšie zásahy týkajúce sa Diela (alebo jeho časti), ktoré nezrealizoval Dodávateľ.
- 2.9 Dodávateľ nebude vydávať záručné listy, ak o to nepožiadala Spotrebiteľ. Ak to umožňuje povaha veci, postačí namiesto záručného listu vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe tovaru.

### **3 Spôsob vybavenia reklamácie**

- 3.1 Spotrebiteľ je povinný reklamovať vady tovaru u Dodávateľa bez zbytočného odkladu, inak Spotrebiteľovi zaniká právo voči Dodávateľovi na bezplatné odstránenie vady.

- 3.2 Pri uplatňovaní reklamácie pošlite e-mail na [info@solarenergia.sk](mailto:info@solarenergia.sk) (alebo list poštou na našu adresu) vid' <http://www.solarenergia.sk/sk/kontakt/>, kde uvediete číslo zmluvy o dielo, číslo faktúry a popis závady.
- 3.3 V prípade akejkoľvek reklamácie sa Spotrebiteľ a Dodávateľ dohodnú na najvhodnejšej forme reklamačného postupu. Dodávateľ s prihliadnutím na povahu reklamácie ponúkne Spotrebiteľovi, aby ho navštívil servisný technik a opravu porúch Diela urobil na mieste prípadnej inštalácie, t.j. u Spotrebiteľa.
- 3.4 Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) vždy postačuje doklad o zakúpení (pokladničný blok, alebo faktúra).
- 3.5 Dodávateľ je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 3.6 Plnenie záručnej doby začína plynúť dňom podpisu preberacieho protokolu alebo dodacieho listu Spotrebiteľom alebo jeho zákonným zástupcom.
- 3.7 Pri akejkoľvek návšteve servisného technika u Spotrebiteľa je potrebné, aby bol vyhotovený protokol o zistených poruchách a forme ich odstránenia. Protokol bude vyhotovený Dodávateľom v súčasnosti so Spotrebiteľom a bude podpísaný oboma stranami.
- 3.8 Dodávateľ je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie buď odovzdaním opraveného Diela (alebo jeho časti) alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie Diela (alebo jeho časti).
- 3.9 Spotrebiteľ nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol Dodávateľom v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola zmluva o dielo uzatvorená, musel vedieť.
- 3.7 Dodávateľ si vyhradzuje právo nahradiť akúkoľvek vadu Diela (alebo jeho časti) inou obdobnou časťou s porovnateľnými technickými parametrami a funkčnosťou.
- 3.8 V prípade ak sa v zmysle príslušných zákonných ustanovení nejedná o oprávnenú reklamáciu (mechanické poškodenie tovaru Spotrebiteľom, používanie tovaru v nezodpovedajúcich podmienkach, neodborné zaobchádzanie, zanedbanie starostlivosti o tovar,...), znáša všetky náklady spojené s reklamáciou Diela (alebo jeho časti) Spotrebiteľ. V prípade oprávnenej reklamácie znáša náklady Dodávateľ.
- 3.9 Náklady súvisiace s opravou reklamovaného Diela (alebo jeho časti) po uplynutí záručnej doby znáša v celom rozsahu Spotrebiteľ. V prípade, že Spotrebiteľ uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky

stanovenej zákonom, ktorú Dodávateľ predĺžil v prospech Spotrebiteľa, je potrebné predložiť originál záručného listu. V takom prípade je Dodávateľ povinný postupovať ako v prípade uplatnenia riadnej záručnej reklamácie.

3.10 Reklamované produkty zaslané Spotrebiteľom na náklady Dodávateľa (dobierka) nebudú prijaté.

3.11 V prípade, že reklamácia bola neoprávnená, odstránenie väd predávajúci uskutoční len v prípade osobitnej dohody Dodávateľa so Spotrebiteľom, ktorej súčasťou bude písomný súhlas Spotrebiteľa s uhradením všetkých nákladov, ktoré sú spojené s odstránením vady, či poškodenia.

#### **4 Záverečné ustanovenia**

4.1 Dodávateľ si účinnosťou tohto reklamačného poriadku vyhradzuje právo na akúkoľvek zmenu jeho ustanovení pri rešpektovaní kogentných noriem Občianskeho zákonníka a ostatných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky súvisiacich s ochranou spotrebiteľa.

4.2 Dodávateľ reklamačným poriadkom v zmysle ustanovenia § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne a včas informuje Spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

4.3 Pri všetkých sporoch a sťažnostiach sa postupuje podľa tohto Reklamačného poriadku, Občianskeho zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa.

Tento reklamačný poriadok je platný a účinný odo dňa 01.01.2016.