

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád stanovuje podmínky reklamací uplatňovaných u společnosti FleetCom s.r.o, IČO:29135389, se sídlem Branická 1325/91, Braník, 147 00 Praha 4, zapsané v obchodním rejstříku C 202761 vedená u Městského soudu v Praze (dále jen „společnost FleetCom“).

Základní podmínky reklamací jsou dány všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „všeobecné obchodní podmínky“), které jsou součástí smlouvy o dílo uzavřené mezi společností FLEETCOM jako zhotovitelem a zákazníkem jako objednatel (dále jen „smlouva o dílo“).

Společnost FLEETCOM odpovídá zákazníkovi za to, že fotovoltaická elektrárna (dále jen „FVE“) bude provedena podle podmínek uzavřené smlouvy o dílo včetně její příloh a všeobecných obchodních podmínek a bude mít dohodnuté parametry.

Společnost FLEETCOM odpovídá za vady, které FVE měla v okamžiku předání a převzetí a dále za vady, které se vyskytnou v záruční době.

Společnost FLEETCOM poskytuje zákazníkovi záruku na jednotlivé části FVE, které mají stanovenou záruční dobu záručním listem vystaveným ze strany třetích osob – dodavatelů a/nebo výrobců takových částí anebo jak jsou specifikovány v nabídce, která je vždy nedílnou součástí smlouvy o dílo (dále také jen „Záruka“). Na ostatní části FVE, ke kterým takové záruční listy poskytnuty nejsou, stejně jako na FVE jako celek, se vztahuje výlučně možnost reklamace v rámci dvouleté reklamační doby.

Záruka dle předchozího odstavce je stanovena jako maximální, tzn. že u částí FVE vyměněných, nově dodaných či nově nainstalovaných během této Záruky (záruční doby) nezačíná běžet nová záruční doba.

Výjimky z odpovědnosti za vady a ze Záruky

Záruka ani možnost reklamace FVE nebo jejich částí se nevztahuje na vady a poškození způsobené zejména:

- běžným opotřebením způsobeným obvyklým používáním;
- mechanickým poškozením;
- slabým nebo žádným připojením střídače k Wi-Fi, na základě čehož může dojít zejména k tomu, že zákazník nebude moci provádět monitoring FVE a předejít tak včas vzniku škody na FVE;
- FVE bude nainstalována na místě, které nespĺňuje podmínky vhodné pro umístění FVE dle instalačních podmínek výrobce jednotlivých komponent FVE, přičemž zákazník byl na nevhodnost umístění těchto komponent FVE ze strany společnosti FLEETCOM upozorněn;
- chybnou a neodbornou manipulací s FVE nebo částí jinou osobou než společností FLEETCOM nebo manipulací s FVE v rozporu s návodem na obsluhu FVE dodaného společností FLEETCOM;
- nevhodným používáním FVE, vedlo-li toto nevhodné používání k poškození;
- působením třetích osob s výjimkou zásahů schválených společností FLEETCOM;
- živelnou pohromou či jinou vnější událostí, přičemž za jinou vnější událost se považují zejména nikoliv však výlučně vlivy sítě (přepětí, podpětí, zkratky kvůli padlým stromům apod.), dále odřazování měniče od distribuční sítě z důvodu přepětí, podpětí nebo nesprávné frekvence distribuční sítě, poškození nebo zničení měniče z důvodu poruchy distribuční sítě;
- provedením servisního zásahu, změny nastavených parametrů FVE nebo části FVE společností FLEETCOM, a to bez výslovného písemného souhlasu společnosti FLEETCOM, třetí stranou nebo zákazníkem;
- vady u FVE, jejíž cena byla sjednána jako nižší s ohledem na ty vady, pro které byla nižší cena Díla sjednána;
- nedodržením požadovaných vzdáleností potřebných ke správnému chlazení střídače;
- nedodržením postupů uvedených v návodu k použití FVE;
- poškozením záruční plomby na jakékoli části FVE dodané společností FLEETCOM;
- ve vztahu k bateriovému úložišti FVE (dále také jen „Bateriové úložiště“), pokud je součástí Díla, neumožnění provádění Péče o Bateriové úložiště postupem blíže popsáním ve všeobecných obchodních podmínkách společnosti FLEETCOM;
- okolnostmi nemajícími původ v dodané technologii, např. pokud dojde ke snížení výkonu FVE z důvodu zastínění FVE způsobeném postavením stavby na vedlejším pozemku, případně stromem apod.

V případě, že nastane situace, kdy se Záruka ani možnost reklamace FVE nebo jejich částí nevztahuje na vady a poškození je společnost FLEETCOM oprávněna poskytnout zákazníkovi na jeho žádost servis ve smyslu (čl. XIV) všeobecných obchodních podmínek.

Hodnoty, parametry a konkrétní provedení částí FVE se mohou lišit oproti sjednaným hodnotám, pokud taková odchylka nemá vliv na funkci a účel FVE. Společnost FLEETCOM si vyhrazuje právo na změnu barevného provedení částí FVE. Odlišnosti odstínu křemíkových destiček fotovoltaických panelů nepředstavují vady na FVE. Společnost FLEETCOM si dále vyhrazuje právo na změnu instalovaného výkonu FVE deklarovaného ve smlouvě o dílo (nabídce) v případě, že připojení FVE k distribuční soustavě je možné pouze s nižším výkonem, a to na základě rozhodnutí provozovatele distribuční soustavy ve smlouvě o připojení zařízení pro výrobu a odběr elektřiny k distribuční soustavě.

Způsob uplatnění reklamace

Práva zákazníka z vadného plnění či ze smluvní Záruky (dále jako „reklamace“) musí být uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem.

Zákazník má právo uplatnit reklamaci u společnosti FLEETCOM v písemné formě na adrese sídla společnosti FLEETCOM nebo prostřednictvím e-mailu na adrese info@dumkotlu.cz nebo prostřednictvím formuláře, který je k dispozici na webových stránkách společnosti FLEETCOM www.dumkotlu.cz a www.dumsolaru.cz.

Zákazník je povinen reklamovat vadu FVE včetně prací, které nebylo možné zjistit při převzetí FVE bez zbytečného odkladu nejpozději do 3 pracovních dnů od jejich zjištění, nejpozději však do skončení reklamační doby nebo Záruky. V případě, že reklamáce bude uplatněna později než do tří pracovních dnů od jejího zjištění, společnost FLEETCOM neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku prodlžení s uplatněním reklamace nebo pokud zákazník FVE užívá, ačkoliv o vadě ví.

Zákazník je povinen popsat vytykanou vadu dostatečně srozumitelným a určitým způsobem (tj. zákazník uvede minimálně číslo smlouvy o dílo, místo instalace FVE, svoje kontaktní údaje (jméno, příjmení, telefon a e-mailovou adresu), detailní popis vady a její projevy včetně doplnění o fotografie, pokud je možné reklamovanou vadu zachytit pomocí fotografie).

Reklamuje-li zákazník FVE oprávněně, neběží lhůta pro reklamaci po dobu, po kterou je FVE v opravě, a zákazník ji nemůže užívat.

Záruční doba počíná běžet od okamžiku podpisu předávacího protokolu ze strany zákazníka. V případě, že zákazník odmítne podepsat předávací protokol, záruční doba začíná běžet od momentu předvedení způsobilosti FVE sloužit svému účelu, což bude v předávacím protokolu ze strany společnosti FLEETCOM zaznamenáno.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do

30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se společnost FLEETCOM se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě (Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů).

Po marném uplynutí lhůty podle předchozího odstavce má zákazník právo od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

Společnost FLEETCOM je povinna vydat zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Závěrečná ustanovení

V případě, že dojde mezi společností FLEETCOM a zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o dílo, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

Účinnost

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 1. 2023