

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. Tento reklamační a záruční řád se dále nevztahuje na produkty věnované zákazníkům v rámci reklamních a marketingových akcí společnosti CW Home s.r.o..

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 „**Reklamacce**“), 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:**
 - 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 vadu 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 opotřebení díla způsobené jeho obvyklým užíváním;
 - u použitého díla na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou dílo mělo při předání zákazníkovi;
 - které se vyskytnou na díle po uplynutí záruční doby;
 - způsobené chybnou instalací, opravou, úpravou nebo údržbou díla provedenou třetí stranou/neautorizovanou osobou;
 - způsobené nepředvídanými okolnostmi, umělými faktory nebo vyšší mocí (např. nepříznivé meteorologické podmínky, záplavy, přepětí);
 - selhání produktu není hlášeno společnosti do dvou měsíců od zjištění;
 - způsobené chybným provozem díla nebo nevhodnou manipulací s dílem;
 - 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.

3. UPLATNĚNÍ A PRŮBEH REKLAMACE

3.1. Zákazník může reklamaci uplatnit:

- 1) **osobně nebo doporučeným dopisem** na adresu CW Home s.r.o., Mendlova Ves 231, Havlíčkův Brod, 580 01
- 2) **e-mailem** na adresu reklamace@cwhome.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. Reklamační proces bude vyřízen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamačního návrhu, 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 reklamační návrh, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje. Po vyřízení reklamačního návrhu poskytne společnost zákazníkovi potvrzení obsahující datum a způsob vyřízení reklamačního návrhu, 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.
- 3.5. Zákazník je povinen zabezpečit uchování díla ve stavu ke dni zjištění vady a uplatnění reklamačního návrhu, 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 reklamačního návrhu 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 reklamačního návrhu. 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 reklamačního návrhu, 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**“). Na smluvní záruku dle tohoto článku 4 se přiměřeným způsobem použije ustanovení článku 2.8 výše.

4.2. FOTOVOLTAICKÉ ELEKTRÁRNY – smluvní záruka společnosti

- 4.2.1. Společnost poskytuje na části fotovoltaické elektrárny, jejíž zhotovení je předmětem smlouvy, smluvní záruku po níže stanovenou záruční dobu za podmínky, že montáž fotovoltaické elektrárny byla provedena společností nebo jí autorizovanou či pověřenou osobou:

Poskytovaná smluvní záruka	Záruční doba
Wevolt X-Tile	30 let na 85% výkonu
Střídače	10 let
Bateriové úložiště	10 let
Systémové řešení střechy	20 let

- 4.2.2. Právo z uplatněné záruky bude vyřízeno opravou věci. Není-li možné příslušnou část fotovoltaické elektrárny opravit, ačkoliv je vada kryta zárukou, vymění společnost dílo či jeho vadné části dílem novým dílem či novými částmi. V případě, že příslušná část fotovoltaické elektrárny či její části již společnost nedodává či je nemá k dispozici, nahradí společnost dílo či jeho části vhodnou alternativou, přičemž při výběru této alternativy přihlédne k potřebám zákazníka a tato alternativa bude disponovat minimálně stejnými či lepšími parametry než vadná část fotovoltaické elektrárny, nedohodnou-li se společnost a zákazník jinak.
- 4.2.3. Společnost provede opravu vadné části fotovoltaické elektrárny do 90 dnů ode dne uplatnění práva ze záruky. Pokud nebude možné vadu díla posoudit či dílo opravit v 90denní lhůtě (například s ohledem na délku dodacích lhůt komponent od dodavatelů), je společnost oprávněna lhůtu jednostranně prodloužit o dobu potřebnou k odbornému posouzení vytknuté vady a opravě díla. Společnost o vyřízení uplatnění práva ze záruky nebo o prodloužení lhůtu pro vyřízení vyrozumí zákazníka e-mailem nebo doporučeným dopisem na adresu zákazníka uvedenou ve smlouvě.

5. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

- 5.1. 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>.

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1. 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.
- 6.2. Aktuální platné znění reklamačního a záručního řádu je zveřejněno na internetových stránkách společnosti (<https://cwhome.cz/>), případně tištěná podoba aktuálního reklamačního a záručního řádu je k dispozici na vyžádání v sídle společnosti.
- 6.3. Společnost si vyhrazuje právo na změnu tohoto reklamačního a záručního řádu, která nabude účinnosti nejdříve dnem uveřejnění aktualizovaného znění na internetových stránkách společnosti.
- 6.4. Na právní vztah mezi zákazníkem a společností se užije verze reklamačního a záručního řádu platná a účinná ke dni uzavření Smlouvy.
- 6.5. Tento reklamační a záruční řád je platný a účinný od 01. 01. 2023.