

Smluvní záruční podmínky pro systémy T-Power

1. Smluvní záruka T-Power – společná ustanovení

- Smluvní záruka T-Power (dále jen „**smluvní záruka**“), kterou poskytuje společnost SILVER PLANET s.r.o., se sídlem Nádražní 1188, 383 01 Prachatice, IČO: 03541690, DIČ: CZ03541690, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 28565 (dále jen „**prodávající**“) nenahrazuje ani neomezuje rozsah práv z vadného plnění, kterým disponuje kupující vůči prodávajícímu v souladu s § 2099 a násl., resp. v případě kupujícího – spotřebitele též dle § 2159 a násl. NOZ.*
- Na solární systémy s akumulací elektrické energie, případně jiné zařízení (dále jen „**solární systémy**“ nebo „**zařízení**“) se vztahuje smluvní záruka, a to počínaje dnem řádného převzetí zařízení u kupujícího.
- Smluvní záruka se řídí těmito smluvními záručními podmínkami pro solární systémy. Pokud jsou smluvní záruční podmínky pro solární systémy rovněž uvedeny na jakémkoliv jiném dokumentu, pak v případě jakéhokoli rozporu vždy platí tyto smluvní záruční podmínky pro solární systémy a zařízení.

**Práva z vadného plnění jsou upravena v Obchodních podmínkách společnosti T-Power, které jsou dostupné na jejích internetových stránkách.*

2. Smluvní záruka v trvání 10 let

- Vedle práv, jež kupujícímu náleží na základě zákona z titulu práva z vadného plnění, společnost T-Power poskytuje kupujícímu smluvní záruku na solární systémy a zařízení která kryje všechny výrobní vady vyjma těch uvedených v čl. 3 odstavci 3.1 **po dobu 10 let.**
- Záruka po dobu 10 let je platná pouze při pravidelném ročním servisu zařízení technikem T-Power. Pravidelný roční servis se počítá po uplynutí dvou let od předání zařízení kupujícímu.
- Záruční doba počíná běžet dnem, kdy bylo zařízení u kupujícího nebo jeho případného zmocněnce řádně převzato.
- Kupující doloží platnost záruky předložením dokladu o koupi nebo záručního listu, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamaci.

3. Úkony a vady nekryté smluvní zárukou

- Smluvní záruka se nevztahuje na vady vzniklé z důvodu:

- instalace zařízení, která nebyla provedena odborně způsobilými pracovníky společnosti T-Power nebo jí pověřenými osobami;
 - instalace zařízení v rozporu s obecně závaznými předpisy nebo technickými normami;
 - nevhodné obsluhy či údržby;
 - zanedbání péče o zařízení jejíž pravidla jsou stanovena v návodu (postupu) k užívání zařízení;
 - neodborného zásahu nebo jeho neodbornou úpravou;
 - mechanického poškození způsobeného vlastním přičiněním;
 - nevhodnou přepravou (tyto škody je nutné řešit přímo s dopravcem);
 - elektrického přepětí (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje);
 - porušení číselné plomby
 - používání zařízení v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí stanovenému prodávajícím v návodu (postupu) k užívání zařízení;
 - použití zařízení k jiným účelům, než ke kterým je určeno;
 - nadměrného zatěžování či používání v rozporu s všeobecnými zásadami stanovenými v návodu (postupu) k užívání zařízení;
 - živelné pohromy nebo zásahu vyšší moci;
 - falšování záručního listu či jiných dalších dokumentů spojených s prodejem a zárukou výrobku.
- Smluvní záruka a nároky z odpovědnosti za vady se nevztahují na zařízení, u kterého byla reklamacie uplatněna po uplynutí stanovené záruční doby, a dále na opotřebením zařízení způsobeném jeho běžným užíváním. Opotřebením způsobeným běžným užíváním se rozumí i snížení kapacity baterií a akumulátorů, snížením výrobní kapacity fotovoltaických článků ve výši jež stanovuje výrobce.
 - Každé zařízení je vybaveno ochrannou evidovanou plombou a dalšími ochrannými a záručními prvky při jejichž porušení zaniká nárok na smluvní záruku.

4. Povinnosti a práva prodávajícího

- Prodávající odpovídá za to, že zboží při převzetí nemá vady. Tím je myšleno především, že zboží při převzetí:
 - je v ujednaném množství
 - odpovídá jakosti (případně vzorku nebo předloze) a odpovídá účelu, k němuž se dodávané zboží zpravidla používá
 - nejedná se o jiné zboží (tzn. je dodáváno zboží, které si kupující objednal)
 - zboží nemá právní vady (tzn. ke zboží nemá majetková práva třetí osoba a zboží je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání zboží)
- Obchodní zástupce společnosti T-Power je povinen kupujícího řádně seznámit se zařízením a následně jej proškolit v jeho používání.
- Instalaci zařízení provede pracovník společnosti T-Power, způsobilý a vyškolený k této činnosti.
- Prodávající si vyhrazuje výsadní servisní právo k zařízení, tj. jeho kontrola, opravy a další úkony s tím spojené.

5. Povinnosti kupujícího při uplatnění práv ze smluvní záruky

- Kupující je pro úspěšné uplatnění práv ze smluvní záruky povinen:
 - se důkladně seznámit s návodem k zařízení, držet se jej a chovat se k zařízení zodpovědně;
 - nechat se při předání zařízení proškolit odborně způsobilým pracovníkem společnosti T-Power či jí pověřenou osobou;
 - nezasahovat do nastaveného zařízení;
 - nechávat provádět údržbu a pravidelné prohlídky zařízení jakož i další úkony s tím spojené výhradně společností T-Power.

Reklamační řád

I.

- Kupující je povinen uplatnit práva z vad zboží a vady zboží prodávajícímu oznámit bez zbytečného odkladu poté, co vadu mohl při včasné prohlídce a řádné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci, jinak jeho nároky z odpovědnosti za vady zanikají.
- Kupující přitom postupuje následovně:
 - kupující vyplní reklamační protokol, který je ke stažení na stránkách společnosti T-Power, ve kterém uvede důvod své reklamace, podrobně popíše vady zboží a uvede způsob vyřízení reklamace, který požaduje;
 - důsledně a pravdivě vyplní všechny body reklamačního protokolu;
 - na výzvu prodávajícího zajistí dodání potřebné dokumentace a poskytne veškerou součinnost při vyřízení jeho reklamace.

II.

- Prodávající přijme reklamaci kupujícího na základě písemného reklamačního protokolu, který řádně zaregistruje v evidenci reklamací. Při uplatnění reklamace je kupující povinen poskytnout prodávajícímu veškerou nutnou součinnost, která spočívá zejména v:
 - doručení reklamovaného zboží na kontaktní adresu prodávajícího, která je uvedena v odst. 3 čl. V tohoto Reklamačního řádu;
 - předložení nezbytných dokladů k reklamovanému zboží, zejména dokladu o koupi zboží.
- V případě, že kupující takovou součinnost neposkytne nebo poskytnout odmítne, znemožní tímto prodávajícímu řádné vyřízení reklamace, prodávající tak neodpovídá za následně vzniklé škody a dodatečné náklady kupujícího. Prodávající v takovém

případě též neodpovídá za nevyřízení reklamace kupujícího řádně a včas.

- Prodávající do protokolu o reklamaci rovněž uvede popis vizuálního stavu reklamovaného zboží, či jakýchkoli jiných vad, které zjistí a které nejsou, popř. nemohou být předmětem reklamace. Popis stavu zboží prodávající doplní, pokud je to možné, pořízením fotografií. Podpisem protokolu o reklamaci, vyjadřuje kupující souhlas i s popisem stavu zboží.
- Prodávající není odpovědný za stav zboží a jiné než reklamované vady, které v rámci protokolu o reklamaci uvedl u popisu stavu zboží a jejichž existenci potvrdil kupující podpisem na tomto protokolu.

III.

- Na základě rozhodnutí kupujícího o tom, které z poskytnutých nároků dle odst. 2 čl. IV tohoto Reklamačního řádu uplatňuje, je prodávající povinen určit dobu potřebnou k vyřízení reklamace, která bude v souladu s odst. 2 tohoto článku.
- Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady a její případné odstranění. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne následujícího po dni, ve kterém kupující vytkl vadu a poskytl součinnost dle čl. II tohoto Reklamačního řádu (dále jen „uplatnění reklamace“). Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. To neplatí ve složitých případech, kdy se prodávající s kupujícím dohodnou na delší lhůtě.

IV.

- Prodávající vyrozumí kupujícího o vyřízení reklamace telefonicky, e-mailem nebo poštou ve lhůtě pro vyřízení reklamace, do té doby se má za to, že reklamace vyřízena nebyla. V případě zamítnutí reklamace bude toto rozhodnutí v reklamačním protokolu odůvodněno.
- Způsobem vyřízení reklamace se rozumí ukončení reklamačního řízení, a to jedním z následujících způsobů:
 - odevzdáním opraveného zboží;
 - vrácením kupní ceny zboží/zrušením kupní smlouvy;
 - vyplacením přiměřené slevy z kupní ceny zboží;
 - odůvodněným zamítnutím reklamace.

V.

- Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje. Prodávající následně vydá nebo zašle kupujícímu písemné potvrzení o způsobu vyřízení reklamace včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace, nejpozději do 30 dnů od jejího řádného uplatnění reklamace.
- Poté, co Prodávající kupujícímu oznámil vyřízení reklamace je kupující povinen zboží převzít zpět, a to nejpozději mezi 30. a 50. dnem od jeho předání k reklamaci. Od 51. dne do 90. dne je Prodávající oprávněn za nevyzvednuté zboží účtovat skladné ve výši 500,- Kč za den, od 91. dne skladné ve výši 350,- Kč za den.
- Kontaktní adresa pro doručení reklamovaného zboží je: Nádražní 1188, 383 01 Prachatice.
- Dle § 14 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, tímto prodávající informuje, že v případě nevyřešení případného spotřebitelského sporu vzájemnou dohodou je subjektem příslušným k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, případně jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR.

Tento reklamační řád je platný a účinný od 1.1.2018

Silver Planet s.r.o., Nádražní 1188, 383 01 Prachatice
email: office@t-power.cz ⚡ telefon: +420 774 608 883 ⚡ www.t-po