

Příloha č. 1 – Reklamační řád Dodavatele

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Dodavatel odpovídá za to, že Zboží při převzetí nemá vady. Právo Objednatele z vadného plnění zakládá pouze vada, kterou mělo Zboží při převzetí, a kterou Objednatel oznámil Dodavateli v souladu s čl. 4.6 Smlouvy.
- 1.2 Za vadu Zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních.
- 1.3 Dodavatel neodpovídá za vady Zboží zejména v těchto případech:
 - 1.3.1 je-li konkrétní vada na Zboží v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;
 - 1.3.2 v případě, že je nakládáno se Zbožím v rozporu s účelem, ke kterému má být užíváno;
 - 1.3.3 jde-li o Zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo Zboží při převzetí Objednatelem;
 - 1.3.4 vada vznikla na Zboží opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy Zboží (např. uplynutím životnosti);
 - 1.3.5 vada je způsobena či zaviněna Objednatelem (např. vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem Objednatele (opravou, úpravou) či mechanickým poškozením), dopravcem či třetí osobou;
 - 1.3.6 vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv Dodavatele;
 - 1.3.7 vada vznikla z důvodu neopatrné manipulace, neodborně provedené montáže či poškození jiným způsobem.
- 1.4 Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by Objednatel smlouvu neuzavřel, kdyby vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.
- 1.5 Vadu Zboží je Dodavatel povinen odstranit, a to dle vlastní volby některým z následujících způsobů:
 - 1.5.1 dodáním nového Zboží bez vady nebo dodáním chybějícího Zboží; nebo
 - 1.5.2 opravou Zboží.
- 1.6 Dodavatel může určit, že namísto nápravy vady některým ze způsobů podle čl. 1.5 této přílohy č. 1 poskytne Dodavatel Objednateli přiměřenou slevu z Ceny bez DPH.
- 1.7 Bude-li dodávka Zboží obsahovat vadné Zboží, Objednatel je oprávněn žádat odstranění vady; Dodavatel a Objednatel vylučují užití ustanovení § 2106 odst. 1 písm. d) zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění, tj. možnost odstoupení od smlouvy.
- 1.8 Dodavatel poskytne Objednateli na dodané Zboží záruku za jakost v délce 1 roku („Záruční doba“). Záruční doba začíná plynout ode dne převzetí Zboží Objednatelem, pokud se Smluvní strany nedohodnou písemně jinak. Ohledně vad, na které se záruka nevztahuje, platí obdobně článek 1.3 této přílohy č. 1.

1.9 Dodavatel neodpovídá za škody způsobené provozem vadného Zboží.

2. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

2.1 V Záruční době

- 2.1.1 Objednatel je povinen reklamaci u Dodavatele uplatnit v Záruční době bez zbytečného odkladu od zjištění vady tím, že řádně vyplní reklamační protokol, který je k dispozici ke stažení na webových stránkách Dodavatele <https://solar-distribution.baywa-re.cz/cz/sluzby/spokojenost-zakazniku/> a následně jej vyplněný odešle na adresu [REDAKCE] a na e-mailovou adresu [REDAKCE] (nebo na jinou adresu sdělenou písemně Dodavatelem).
- 2.1.2 Dodavatel neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud Objednatel Zboží užívá, ačkoliv o vadě ví nebo ji při náležité péči mohl zjistit. Dodavatel neodpovídá za vady, které Objednatel neuplatnil v Záruční době v souladu se Smlouvou včetně této přílohy č. 1 bez zbytečného odkladu po jejich zjištění nebo poté, kdy je při náležité péči mohl zjistit.
- 2.1.3 Objednatel bere na vědomí, že v případě výměny Zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová Záruční doba, ta skončí 1 rok od převzetí po koupi reklamovaného Zboží. Záruční dobu nelze považovat za stanovení životnosti Zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti Zboží, jeho údržbu, správnost a intenzitu užívání apod.
- 2.1.4 Pro rychlejší vyřízení může Objednatel o reklamaci předem informovat Dodavatele telefonicky: [REDAKCE], či e-mailem: [REDAKCE]
- 2.1.5 Dodavatel nejpozději do 7 pracovních dnů od obdržení vyplněného reklamačního protokolu kontaktuje Objednatele za účelem následného postupu ve věci reklamace Zboží. Pakliže Dodavatel Objednateli sdělí, že reklamované Zboží je nezbytné zaslat k posouzení reklamace, doručí reklamované Zboží Objednatel prostřednictvím přepravce, případně osobně (po předchozí telefonické domluvě) Dodavateli (jinak než na dobírku, kterou Dodavatel nepřebírá), přičemž při zasílání je Objednatel povinen zabalit Zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení, dále přiložit řádně vyplněný reklamační protokol, doklad o zakoupení Zboží či daňový doklad (fakturu), byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi Zboží u Dodavatele a jméno a telefon na osobu pověřenou vyřízením reklamace. Objednatel odešle Dodavateli Zboží včetně následujícího příslušenství, přičemž:
- Baterie odešle společně s: propojovacími silovými kabely, datovými kabely, rámečky atd.
 - Měníče odešle společně s: krytkami a konektory AC i DC stran, měřiči energií EzMetry SmartMetry, šroubky, Wifi moduly atd.

Shora uvedené příslušenství Dodavatel požaduje zejména z důvodu, aby mohl správně ověřit případnou nefunkčnost dalších důležitých součástí balení a také pro rychlejší průběh reklamace u výrobce Zboží. Zaslání ostatního příslušenství

(např. hmoždinky, upevňovací šrouby, MC4 konektory, dutinky atd.) Dodavatel k uplatnění reklamace nepožaduje.

Bez splnění shora uvedených požadavků není možné převzít reklamované Zboží do reklamačního řízení.

- 2.1.6 Pro přijímání reklamovaného Zboží jsou určeny provozovny Dodavatele, které se nachází na adresách [REDAKCE], provozní doba: 7:00 - 16:00
 - 2.1.7 Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy bylo Dodavateli doručeno reklamované Zboží za předpokladu, že byly splněny veškeré požadavky uvedené v článku 2.1.5, není-li mezi Objednatel a Dodavatelem dohodnuto jinak (např. reklamaci lze vyřídit telefonicky atd.).
 - 2.1.8 Objednatel není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta sleva z kupní ceny.
 - 2.1.9 Dodavatel se zavazuje vyřídit reklamaci v přiměřené lhůtě, která odpovídá rozsahu reklamované vady.
- 2.2 Po uplynutí Záruční doby
- 2.2.1 Projevili-li se vada u Zboží po uplynutí Záruční doby, může Objednatel, je-li Zboží ještě v záruce u výrobce, uplatnit práva z vadného plnění přímo u tohoto výrobce. Dodavatel může na žádost Objednatele poskytnout za poplatek Objednateli součinnost za účelem vyřízení reklamace u výrobce. Výše poplatků bude v tomto případě stanovena Dodavatelem s ohledem na míru jeho součinnosti (např. s ohledem na počet výjezdů, komunikaci s výrobcem, vyplnění reklamačního protokolu, odeslání Zboží výrobcem, skladování Zboží atd.).

3. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 3.1 Pakliže se jedná o reklamaci v Záruční době a oprávněnou, je Dodavatel povinen tuto reklamaci po obdržení reklamovaného Zboží vyřídit na svůj náklad. Pakliže však bude Objednatel požadovat servisní výjezd v místě instalace, budou Objednateli vyúčtovány cestovní náhrady a celkový čas technika strávený na cestě. Případné provedení úkonů směřujících k vyřízení oprávněné reklamace (např. oprava, kontrola, odstranění vady atd.) technikem v místě instalace je bezplatné.
- 3.2 Pakliže se jedná o reklamaci v Záruční době a neoprávněnou, je Objednatel povinen zaplatit veškeré náklady vynaložené Dodavatelem na reklamační řízení v plné výši (např. cestovní náhrady, náklady na opravu, odstranění vady atd.).
- 3.3 Ceny servisních výjezdů jsou zpravidla zveřejněny na webových stránkách v technické sekci. Dodavatel si vyhrazuje právo kdykoliv ceny těchto výjezdů změnit.
- 3.4 Objednatel není oprávněn rozhodovat o způsobu řešení reklamace, toto právo náleží výhradně Dodavateli.
- 3.5 Reklamované Zboží bude zasláno na adresu určenou Objednatel v České republice, případně bude připraveno k vyzvednutí na adrese [REDAKCE], nedohodnou-li se Dodavatel a Objednatel písemně jinak.

3.6 Objednatel je povinen převzít si reklamované Zboží do 14 dnů od vyzvání Dodavatelem.
Po této době je Dodavatel oprávněn účtovat si přiměřené skladné.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) upravují práva a povinnosti mezi společností **BayWa r.e. Solar Systems s.r.o.**, se sídlem Na Radosti 414, Zličín, 155 21 Praha 5 a doručovací adresou [REDAKCE], IČ: 03841413, DIČ: CZ03841413, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 238853 (dále jen „**dodavatel**“) a zákazníkem (dále jen „**odběratel**“) (dodavatel a odběratel společně též jako „**smluvní strany**“) při prodeji zboží a poskytování služeb dodavatelem na základě kupní nebo jiné smlouvy uzavřené mezi smluvními stranami (dále jen „**smlouva**“), včetně smluv uzavřených prostřednictvím on-line obchodu umístěného na webovém rozhraní <https://solar-distribution.baywa-re.cz/> (dále jen „**webové rozhraní**“).

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí smlouvy. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před ustanovením obchodních podmínek.
- 1.2 Pro uskutečnění objednávky zboží nebo služeb může dodavatel vyžadovat, aby se odběratel registroval na webovém rozhraní (podmínky registrace se řídí Zásadami ochrany osobních údajů). Dodavatel si vyhrazuje právo dle vlastní úvahy rozhodnout, zda umožní odběrateli registraci, nákup zboží nebo objednání služeb prostřednictvím webového rozhraní nebo nikoliv.

2. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 2.1 Odesláním objednávky odběratel stvrzuje, že se s těmito obchodními podmínkami seznámil a souhlasí s nimi.
- 2.2 Na webovém rozhraní je uveden seznam zboží a služeb včetně popisu jejich hlavních vlastností. Prezentace zboží a služeb uvedená na webovém rozhraní je informativního charakteru a nejedná se o návrh dodavatele na uzavření smlouvy ve smyslu ustanovení § 1732 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“).
- 2.3 Odběratel provádí objednávku zboží nebo služeb prostřednictvím webového rozhraní, popřípadě jiným způsobem uvedeným na webovém rozhraní nebo dle dohody smluvních stran. Objednávka musí vždy obsahovat přesný název objednaného zboží (případně číselné označení zboží) nebo objednané služby, zvolený způsob platby a dopravy a kontaktní údaje odběratele (obchodní firmu, identifikační číslo, adresu pro doručování, telefonní číslo, e-mailovou adresu), případně další údaje vyžadované na webovém rozhraní. V případě objednávky zboží je odběratel povinen uvést také objednávaný počet kusů zboží. Odběratel je povinen prokázat, že je podnikatelem, a to zadáním platného identifikačního čísla (IČO) do objednávky.

BayWa r.e.

- 2.4 Dodavatel není povinen obdrženou objednávku potvrdit. Nepotvrzená objednávka není pro dodavatele závazná. Dodavatel je oprávněn ověřit si objednávku v případě pochybností o pravosti a vážnosti objednávky.
- 2.5 Dodavatel si vyhrazuje právo přijmout objednávku odběratele pouze do určitého limitu výše kupní ceny, který Dodavatel stanoví dle své výlučné úvahy, mimo jiné na základě platební morálky odběratele. Více informací včetně výše limitu je uvedeno v uživatelském účtu odběratele.
- 2.6 Pokud jsou v potvrzení objednávky uvedeny ceny nebo termíny dodání lišící se od cen či termínů dodání příslušných produktů nebo služeb uvedených v objednávce odběratele, je smlouva uzavřena s cenami a termíny dodání dle potvrzení objednávky, ledaže odběratel uzavření smlouvy do pěti dnů od obdržení potvrzení objednávky písemně odmítne.
- 2.7 Dodavatel si vyhrazuje právo upravit ceny zboží podle již potvrzené objednávky nejpozději ke dni předání předmětu koupě v případě, že v době mezi potvrzením objednávky a dnem předání zboží dojde ke změně nákupních cen nebo výrobních nákladů příslušného zboží nebo ke změně směnného kurzu Kč a měny nákupních cen příslušného zboží, a to v rozsahu odpovídajícím takové změně.
- 2.8 Dodavatel si rovněž vyhrazuje právo upravit nabídku zboží a služeb uvedených na webovém rozhraní nebo popis jejich vlastností bez předchozího upozornění. Fotografie a rozměrové nákresy výrobků uvedené na webových stránkách jsou pouze ilustrativní a nemusí nutně plně odpovídat skutečnému provedení.
- 2.9 Ceny doprav zboží se mohou lišit v závislosti na tvaru a hmotnosti palety. Z tohoto důvodu je výpočet ceny dopravy zboží na webovém rozhraní pouze orientační. Pro zjištění přesné ceny dopravy prosím kontaktujte expedici. Odběratel je povinen zaplatit skutečně fakturovanou cenu dopravy (nikoliv orientační cenu na webovém rozhraní).
- 2.10 V případě zrušení objednávky ze strany odběratele je odběratel povinen zaplatit dodavateli storno poplatků ve výši 50 % z celkové ceny objednaného zboží a služeb. Pokud již prodávající vynaložil v souvislosti se smlouvou náklady, náleží mu vedle storno poplatku dle předcházející věty též náhrada těchto účelně vynaložených nákladů v plné výši. Nárok dodavatele na náhradu škody, která mu porušením povinnosti odběratele vznikla, v plné výši, není tímto ustanovením 2.10 dotčen. Pro vyloučení pochybností platí, že odběratel nesmí zrušit objednávku po uzavření smlouvy dle čl. 2.6.

3. DODACÍ PODMÍNKY PRO DODÁNÍ ZBOŽÍ

- 3.1 Dodavatel je povinen dodat zboží odběrateli dohodnutým způsobem, řádně zabalené a vybavené potřebnými doklady. Není-li dohodnuto jinak, jsou doklady poskytovány v elektronické podobě a v českém jazyce.
- 3.2 Vlastnické právo ke zboží nabývá odběratel zaplacením celé kupní ceny, ne však dříve, než zboží převezme.

BayWa r.e.

- 3.3 Na základě dohody smluvních stran může dodavatel zajistit pro odběratele přepravu zboží a pojištění zboží po dobu přepravy. Cenu dopravy i pojištění je povinen uhradit odběratel dle platného tarifu dopravce. Za dodání zboží odběrateli se považuje předání zboží prvnímu dopravci. Dodáním zboží přechází na odběratele nebezpečí škody na zboží.
- 3.4 Před převzetím zboží je odběratel povinen zkontrolovat neporušenost obalu zboží a případné závady neprodleně oznámit dopravci. O závadách je povinen odběratel sepsat s dopravcem protokol. Není-li sepsán protokol o závadách, ztrácí odběratel práva plynoucí z porušeného obalu zboží nebo s ním související (včetně práv souvisejících s poškozením zboží v důsledku porušeného obalu).
- 3.5 Neprodleně po převzetí zboží je odběratel povinen zkontrolovat zboží za účelem zjištění jakýchkoliv vad, zejména je povinen zkontrolovat počet kusů zboží a jeho kompletnost. Jakékoliv vady či nesoulad se smlouvou je odběratel povinen oznámit dodavateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 pracovních dnů od převzetí zboží. Zjištěné závady je odběratel povinen vhodným způsobem zdokumentovat a tuto dokumentaci zaslat dodavateli spolu s oznámením závady.
- 3.6 Nepřevzetím zboží ze strany odběratele není dotčeno právo dodavatele požadovat úhradu kupní ceny v plné výši.

4. PODMÍNKY POSKYTNUTÍ SLUŽBY

- 4.1 Dodavatel poskytuje služby spočívající mj. ve zpracování energetických posudků pro fotovoltaické elektrárny (dále jen „posudek“) a další služby blíže specifikované na webovém rozhraní.
- 4.2 Odběratel je povinen poskytnout dodavateli součinnost potřebnou k poskytnutí služby v rozsahu požadovaném dodavatelem, včetně zejména včasného poskytnutí úplných a správných informací potřebných ke zpracování posudku.
- 4.3 Přesné datum a způsob poskytnutí služby závisí na dohodě mezi dodavatelem a odběratelem. Zpracovaný posudek je však zpravidla zaslán elektronicky na e-mailovou adresu odběratele do 10 pracovních dnů od potvrzení objednávky, která obsahuje všechny úplné a správné podklady požadované dodavatelem ke zpracování posudku.
- 4.4 Lhůta pro zpracování posudku nebo poskytnutí jiné služby dle čl. 4.3 se automaticky prodlužuje o prodloužení odběratele s poskytnutím součinnosti odběratelem, včetně úplných a správných podkladů požadovaných dodavatelem.
- 4.5 Odběratel bere na vědomí, že dodavatel může i bez souhlasu odběratele využít pro poskytnutí služeb včetně zpracování posudku třetí osoby.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, je odběratel povinen zaplatit cenu za zboží nebo služby dodavateli jedním z následujících způsobů, specifikovaným dodavatelem:

BayWa r.e.

- 5.1.1 bezhotovostně před dodáním zboží nebo služby převodem na bankovní účet dodavatele na základě zálohové faktury; nebo
- 5.1.2 bezhotovostně po dodání zboží nebo služby převodem na bankovní účet dodavatele na základě daňového dokladu (faktury) v době splatnosti uvedené na faktuře.

Dodavatel je oprávněn neumožnit platbu po dodání zboží nebo poskytnutí služeb. Tento způsob platby je zpravidla vyhrazen pro stálé odběratele.

- 5.2 Není-li dohodnuto nebo neurčí-li dodavatel jinak, je faktura a zálohová faktura zasílána v elektronické podobě.
- 5.3 Cena je splatná v termínu splatnosti uvedeném na faktuře, není-li smluvními stranami ujednáno jinak. Závazek odběratele uhradit cenu zboží nebo služby je splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet dodavatele.
- 5.4 Při nedodržení doby splatnosti dle smlouvy vč. těchto obchodních podmínek je odběratel povinen zaplatit dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Nárok dodavatele na náhradu škody, která mu prodlením odběratele vznikla, v plné výši, není tímto ustanovením 5.4 dotčen.
- 5.5 V případě jakéhokoliv prodlení odběratele s úplnou úhradou ceny kteréhokoliv objednaného zboží nebo služeb je dodavatel rovněž oprávněn pozastavit další dohodnuté dodávky zboží, technickou podporu a poskytování služeb, a to až do okamžiku úhrady všech splatných závazků odběratele.
- 5.6 Platba zboží a služeb je možná v českých korunách (Kč), nebo v eurech (EUR). Odběratel je povinen vždy zaplatit fakturovanou částku v měně uvedené na faktuře.

6. Odstoupení od smlouvy

- 6.1 Do doby převzetí zboží odběratelem nebo poskytnutí služby je dodavatel oprávněn kdykoliv od smlouvy odstoupit. V takovém případě vrátí dodavatel odběrateli kupní cenu zboží nebo cenu služby, která již byla odběratelem zaplacená, bezhotovostně na účet sdělený mu pro tento účel odběratelem nebo na účet, ze kterého byly prostředky poukázány k úhradě ceny zboží nebo ceny služby (pokud odběratel žádný účet do 5 dnů od odstoupení dodavateli nesdělí).
- 6.2 Dodavatel je dále oprávněn odstoupit od smlouvy, je-li odběratel v prodlení s úhradou ceny zboží nebo ceny služby déle než 4 týdny. Je-li odběratel v prodlení s úhradou ceny zboží, má zároveň v tomto případě prodávající nárok na smluvní pokutu ve výši 50 % z ceny zboží. Nárok dodavatele na náhradu škody, která mu prodlením odběratele vznikla, v plné výši, ani jakéhokoliv jiné smluvní či zákonné nároky dodavatele vč. nároku na smluvní úrok z prodlení dle čl. 5.4, nejsou tímto ustanovením dotčeny.
- 6.3 Odběratel je oprávněn odstoupit od smlouvy, je-li dodavatel v prodlení s dodáním zboží nebo s poskytnutím služby déle než 4 týdny od sjednaného termínu

BayWa r.e.

(nebrání-li dodavateli ve včasém dodání zboží nebo poskytnutí služby vyšší moc ve smyslu čl. 9.2 a 9.3 těchto obchodních podmínek), a v dalších případech výslovně stanovených těmito obchodními podmínkami.

- 6.4 Odběratel není oprávněn odstoupit od smlouvy ohledně zboží, které bylo dodáno řádně, včas a bez vad, nebo ohledně služby, která byla poskytnuta řádně, včas a bez vad.
- 6.5 Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně. Odstoupení od smlouvy je účinné doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 6.6 Byl-li společně se zbožím nebo službou poskytnut odběrateli ze strany dodavatele dárek, pozbývá darovací smlouva odstoupením od smlouvy kteroukoliv ze smluvních stran účinností a odběratel je povinen předmět daru bezodkladně vrátit dodavateli.

7. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ – DODÁVKY ZBOŽÍ

7.1 Úvodní ustanovení

- 7.1.1 Dodavatel odpovídá za to, že zboží při převzetí nemá vady. Právo odběratele z vadného plnění zakládá pouze vada, kterou mělo zboží při převzetí, a kterou odběratel oznámil dodavateli v souladu s čl. 3.5 těchto obchodních podmínek.
- 7.1.2 Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních.
- 7.1.3 Dodavatel neodpovídá za vady zboží zejména v těchto případech:
 - (a) je-li konkrétní vada na zboží v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;
 - (b) v případě, že je nakládáno se zbožím v rozporu s účelem, ke kterému má být užíváno;
 - (c) jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí odběratelem;
 - (d) vada vznikla na zboží opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy zboží (např. uplynutím životnosti);
 - (e) vada je způsobena či zaviněna odběratelem (např. vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem odběratele (opravou, úpravou) či mechanickým poškozením), dopravcem či třetí osobou;
 - (f) vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv dodavatele;
 - (g) vada vznikla z důvodu neopatrné manipulace, neodborně provedené montáže či poškození jiným způsobem.

BayWa r.e.

- 7.1.4 Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by odběratel smlouvu neuzavřel, kdyby vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.
- 7.1.5 Vadu zboží je dodavatel povinen odstranit, a to dle vlastní volby některým z následujících způsobů:
- (a) dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějícího zboží; nebo
 - (b) opravou zboží.
- 7.1.6 Dodavatel může určit, že namísto nápravy vady některým ze způsobů podle čl. 7.1.5 těchto obchodních podmínek poskytne dodavatel odběrateli přiměřenou slevu z kupní ceny zboží bez DPH.
- 7.1.7 Bude-li dodávka zboží obsahovat vadné zboží, odběratel je oprávněn žádat odstranění vady; dodavatel a odběratel vylučují užití ustanovení § 2106 odst. 1 písm. d) občanského zákoníku, tj. možnost odstoupení od smlouvy.
- 7.1.8 Dodavatel poskytne odběrateli na dodané zboží záruku za jakost v délce 1 roku (dále jen „záruční doba“). Záruční doba začíná plynout ode dne převzetí zboží odběratelem, pokud se Smluvní strany nedohodnou písemně jinak. Ohledně vad, na které se záruka nevztahuje, platí obdobně článek 7.1.3 těchto obchodních podmínek.
- 7.1.9 Dodavatel neodpovídá za škody způsobené provozem vadného zboží.

7.2 Uplatnění reklamace

- 7.2.1 V záruční době
- (a) Odběratel je povinen reklamaci u dodavatele uplatnit v záruční době bez zbytečného odkladu od zjištění vady tím, že řádně vyplní reklamační protokol, který je k dispozici ke stažení na webových stránkách dodavatele www.baywa-re.cz a následně jej vyplněný odešle na adresu [REDACTED] a na e-mailovou adresu [REDACTED] (nebo na jinou adresu sdělenou písemně Dodavatelem).
 - (b) Dodavatel neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud odběratel zboží užívá, ačkoliv o vadě ví nebo ji při náležité péči mohl zjistit. Dodavatel neodpovídá za vady, které odběratel neuplatnil v záruční době v souladu s těmito obchodními podmínkami bez zbytečného odkladu po jejich zjištění nebo poté, kdy je při náležité péči mohl zjistit.
 - (c) Odběratel bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová záruční doba, ta skončí 1 rok od

BayWa r.e.

převzetí po koupi reklamovaného zboží. Záruční dobu nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti zboží, jeho údržbu, správnost a intenzitu užívání apod.

(d) Pro rychlejší vyřízení může odběratel o reklamaci předem informovat dodavatele telefonicky: [REDAKCE], či e-mailem na e-mail dodavatele: [REDAKCE]

(e) Dodavatel nejpozději do 7 pracovních dnů, od obdržení vyplněného reklamačního protokolu, kontaktuje odběratele za účelem následného postupu ve věci reklamace zboží. Pakliže dodavatel odběrateli sdělí, že reklamované zboží je nezbytné zaslat k posouzení reklamace, doručí reklamované zboží odběratel prostřednictvím přepravce případně osobně (po předchozí telefonické domluvě) dodavateli (jinak než na dobírku, kterou dodavatel nepřebírá), přičemž při zasílání je odběratel povinen zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení, dále přiložit řádně vyplněný reklamační protokol, doklad o zakoupení zboží či daňový doklad (fakturu), byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží u dodavatele a jméno a telefon na osobu pověřenou vyřízením reklamace. Odběratel odešle dodavateli zboží včetně následujícího příslušenství, přičemž:

- Baterie odešle společně s: propojovacími silovými kabely, datovými kabely, rámečky atd.
- Měřiče odešle společně s: krytkami a konektory AC i DC stran, měřiči energií EzMetry SmartMetry, šroubky, Wifi moduly atd.

Shora uvedené příslušenství dodavatel požaduje zejména z důvodu, aby mohl správně ověřit případnou nefunkčnost dalších důležitých součástí balení a také pro rychlejší průběh reklamace u výrobce zboží. Zaslání ostatního příslušenství (např. hmoždinky, upevňovací šrouby, MC4 konektory, dutinky atd.) dodavatel k uplatnění reklamace nepožaduje.

Bez splnění shora uvedených požadavků není možné převzít reklamované zboží do reklamačního řízení.

(f) Pro přijímání reklamovaného zboží jsou určeny provozovny dodavatele, které se nachází na adresách [REDAKCE] [REDAKCE] provozní doba: 7:00 -16:00

(g) Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy bylo dodavateli doručeno reklamované zboží za předpokladu, že byly splněny veškeré požadavky uvedené v odstavci pod písm. (e) tohoto

BayWa r.e.

článku, není-li mezi odběratelem a dodavatelem dohodnuto jinak (např. reklamaci lze vyřídit telefonicky atd.).

- (h) Odběratel není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta sleva z kupní ceny.
- (i) Dodavatel se zavazuje vyřídit reklamaci v přiměřené lhůtě, která odpovídá rozsahu reklamované vady.

7.2.2 Po uplynutí záruční doby

- (a) Projeví-li se vada u zboží po uplynutí záruční doby, může odběratel, je-li zboží ještě v záruce u výrobce, uplatnit práva z vadného plnění přímo u tohoto výrobce. Dodavatel může na žádost odběratele poskytnout za poplatek odběrateli součinnost za účelem vyřízení reklamace u výrobce. Výše poplatků bude v tomto případě stanovena dodavatelem s ohledem na míru jeho součinnosti (např. na počet výjezdů, komunikace s výrobcem, vyplnění reklamačního protokolu, odeslání zboží výrobcí, skladování zboží atd.).

7.3 Vyřízení reklamace

- 7.3.1 Pakliže se jedná o reklamaci v záruční době a oprávněnou, je dodavatel povinen tuto reklamaci po obdržení reklamovaného zboží vyřídit na svůj náklad. Pakliže však bude odběratel požadovat servisní výjezd v místě instalace, budou odběrateli vyúčtovány: cestovní náhrady a celkový čas technika strávený na cestě. Případné provedení úkonů směřujících k vyřízení oprávněné reklamace (např. oprava, kontrola, odstranění vady atd.) technikem v místě instalace je bezplatné.
- 7.3.2 Pakliže se jedná o reklamaci v záruční době a neoprávněnou, je odběratel povinen zaplatit veškeré náklady vynaložené dodavatelem na reklamační řízení v plné výši (např. cestovní náhrady, opravu, odstranění vady atd.).
- 7.3.3 Ceny servisních výjezdů jsou zpravidla zveřejněny na webových stránkách v technické sekci. Dodavatel si vyhrazuje právo kdykoliv ceny těchto výjezdů změnit.
- 7.3.4 Odběratel není oprávněn rozhodovat o způsobu řešení reklamace, toto právo náleží výhradně dodavateli.
- 7.3.5 Reklamované zboží bude zasláno na adresu určenou odběratelem v České republice, případně bude připraveno k vyzvednutí na adrese [REDACTED], nedohodnou-li se dodavatel a odběratel písemně jinak.

BayWa r.e.

- 7.3.6 Odběratel je povinen převzít si reklamované zboží do 14 dnů od vyzvání dodavatelem. Po této době je dodavatel oprávněn účtovat si přiměřené skladné.

8. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ – POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 8.1 Dodavatel odpovídá za to, že služba při poskytnutí nemá vady.
- 8.2 V případě, že byla vadně poskytnuta služba, má odběratel právo na bezplatné odstranění této vady služby, případně na přiměřenou slevu z ceny služby (nelze-li vadu služby odstranit). Odběratel má právo na odstoupení od smlouvy, je-li vada takového charakteru, že jde o podstatné porušení smlouvy. Volba způsobu řešení vady dle tohoto čl. 8.2 náleží dodavateli.
- 8.3 Práva z vadného plnění odběrateli nenáleží, pokud o vadě před poskytnutím služby věděl, nebo vadu sám způsobil, zejména předložením nekompletních nebo nepravdivých podkladů, nebo porušením smlouvy vč. těchto obchodních podmínek nebo právních předpisů.
- 8.4 Odběratel je povinen uplatnit reklamaci u dodavatele bez zbytečného odkladu od zjištění vady, nejpozději však do šesti měsíců od poskytnutí služby. Neuplatní-li odběratel reklamaci ve lhůtě, právo na odstranění vady, slevu z ceny služby ani na odstoupení od smlouvy mu nenáleží.

9. ODPOVĚDNOST DODAVATELE A VYŠŠÍ MOC

- 9.1 Smluvní strany se tímto dohodly, že povinnost dodavatele k náhradě jakékoliv škody nebo újmy odběrateli vzniklé v souvislosti se smlouvou anebo dodávkami dodavatele je omezena výší ceny zboží a služeb dodaných podle této smlouvy, v každém případě však maximálně částkou ve výši 500 000 Kč. Za jakoukoliv škodu nebo újmu způsobenou odběrateli převyšující příslušnou částku podle předchozí věty dodavatel neodpovídá, ať již tato škoda nebo újma vznikla z důvodu porušení smlouvy, záruky či povinností ze záruky nebo z jakéhokoliv jiného důvodu, a není povinen k její náhradě. Uvedené omezení odpovědnosti se neuplatní v případě škody způsobené úmyslně či z hrubé nedbalosti ani v případě újmy na těle či na zdraví.

Dodavatel neodpovídá za jakýkoli ušlý zisk, ztrátu obchodů, smluv nebo za jakoukoli nepřímou nebo následnou ztrátu, újmu nebo škodu vzniklou odběrateli, ať již vznikla z důvodu porušení smlouvy, záruky, povinností ze záruky nebo z jakéhokoliv jiného důvodu, a není povinen k jejich náhradě.

- 9.2 Jestliže je dodavateli bráněno nebo překáženo v plnění jeho povinností v důsledku působení vyšší moci, je dodavatel po dobu působení vyšší moci dotčených povinností zproštěn a nesplnění nebo opožděné splnění dotčených povinností se nepovažuje za porušení smlouvy. Pokud trvá působení vyšší moci po dobu delší než 30 dnů, je dodavatel oprávněn odstoupit od smlouvy.

BayWa r.e.

9.3 Pod pojmem „vyšší moc“ se rozumí jakákoliv okolnost, která je mimo přiměřenou kontrolu dodavatele a kterou dodavatel nemůže vyvinutím přiměřeného úsilí překonat, mimo jiné včetně požáru, výbuchu, nepříznivých povětrnostních podmínek, povodně, zemětřesení, epidemie, pandemie a vládních opatření ke zmírnění epidemie nebo pandemie, terorismu, výtržností, občanských nepokojů, války, nepřátelských aktů, stávek, zastavení práce, zpomalení nebo průmyslových sporů, nehod nebo prodlení ze strany dodavatelů, narušení dodavatelských řetězců a nedostatku materiálu.

10. OCHRANA OBCHODNÍHO TAJEMSTVÍ A OBCHODNÍ POLITIKY DODAVATELE

10.1 Při sjednávání smlouvy a jejím plnění mohou být odběrateli sděleny informace, které jsou označeny jako důvěrné nebo jejichž důvěrnost vyplývá z jejich povahy. Odběratel se zavazuje tyto informace zejména:

10.1.1 uchovávat jako důvěrné;

10.1.2 neposkytnout je bez souhlasu dodavatele jiné osobě;

10.1.3 nevyužít je k jinému účelu, než k plnění smlouvy;

10.1.4 nevyužít jakýmkoliv jiným poškozujícím způsobem.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1 Jakékoliv dokumenty a doklady podle této smlouvy, včetně posudku a dalších výstupů objednaných služeb, může dodavatel poskytnout prostřednictvím QR kódů. K používání QR kódů je nutné elektronické zařízení s fotoaparátem, přístupem na internet a nainstalovanou čtečkou QR kódů.

11.2 Každá smlouva mezi dodavatelem a odběratelem, jakož i tyto obchodní podmínky, se řídí a jsou vykládány podle právních předpisů České republiky s vyloučením kolizních norem a Vídeňské úmluvy o mezinárodní koupi zboží.

11.3 Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné nebo nepoužitelné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností nebo nepoužitelností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

11.4 Odběratel nesmí postoupit žádná práva, pohledávky či výhody plynoucí z jakékoliv smlouvy na jinou osobu bez předchozího písemného souhlasu dodavatele.

11.5 Aplikace ustanovení § 1798 až § 1800 občanského zákoníku na smlouvu a tyto obchodní podmínky je výslovně vyloučena.

11.6 Odběratel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností po uzavření smlouvy a z tohoto důvodu není oprávněn se domáhat práv uvedených v ustanovení § 1765 odst. 1 občanského zákoníku.

BayWa r.e.

- 11.7 Práva a povinnosti smluvních stran se řídí vždy tím zněním obchodních podmínek, za jehož účinnosti byla uzavřena příslušná smlouva mezi smluvními stranami, případně pozdějším zněním obchodních podmínek přijatým v souladu s článkem 11.8.
- 11.8 Dodavatel je oprávněn znění obchodních podmínek jednostranně měnit či doplňovat, a to zejména v případě změn právních předpisů, organizačních procesů a změn obchodní politiky dodavatele, a to mj. v oblasti úpravy způsobu uzavírání, změn a ukončování smluv, platebních podmínek, podmínek poskytování služeb a dodání zboží a práv z vadného plnění a záruk. Dodavatel změnu oznámí odběrateli písemně (postačuje oznámení emailem), a to nejpozději 15 dní před nabytím její účinnosti. Pokud odběratel s navrženou změnou nesouhlasí, může ji před datem její účinnosti písemně odmítnout a vypovědět uzavřenou smlouvu s výpovědní dobou 1 měsíc. Pokud v této lhůtě navrženou změnu odběratel písemně neodmítne a nevypoví smlouvu, stává se nové znění obchodních podmínek závazné pro obě smluvní strany.
- 11.9 Práva a povinnosti smluvních stran se dále mimo těchto obchodních podmínek řídí Zásadami ochrany osobních údajů a, v rozsahu neupraveném jinak smlouvou nebo obchodními podmínkami, podmínkami a pokyny dodavatele uvedenými na webovém rozhraní zejména při uzavírání smlouvy. V otázkách zde neupravených se vztahy smluvních stran řídí příslušnými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem.

PŘÍLOHA Č. 1

ZPĚTNÝ ODBĚR VYSLOUŽILÝCH ELEKTROZAŘÍZENÍ / BATERÍÍ

- 1.1 Zakládáme si na ohleduplném chování vůči životnímu prostředí, a proto vám přinášíme možnost, jak jednoduše a bezplatně odevzdat svá vysloužilá elektrozařízení/baterie.

Odběratel má v systému nakládání s elektrospotřebiči a bateriemi zásadní roli. On je tím, kdo se rozhoduje, co udělá se starým spotřebičem. Stará a nepotřebná elektrozařízení a baterie nepatří do kontejnerů na komunální odpad.

Odběratel je zpravidla informován symboly níže, že příslušné elektrozařízení/baterie nepatří do komunálního odpadu. Jsou tak označena všechna nová elektrozařízení/baterie. Symbol může být uveden přímo na zařízení, na jeho obalu nebo v návodu k použití či v záručním listu.

- 1.2 Jak se zbavit starého spotřebiče/baterií?

1.2.1 prostřednictvím veřejně dostupné sběrné sítě, která je dodavatelem určena pro zpětný odběr,

1.2.2 prostřednictvím veřejně dostupné sběrné sítě, která je určena pro zpětný odběr, viz <https://isoh.mzp.cz/registrmistelektro>

1.2.3 v případě baterií je možné objednat do domácnosti sběrnou nádobu – FamilyBox, plnou nádobu poté expedovat skrze službu re:Balík

1.2.4 v případě množství do 10 kg je možné využít službu re:Balík

1.2.5 v případě množství nad 10 kg a více je možné využít službu BUĎ LÍNÝ

- 1.3 Proč recyklovat?

Nejen elektrozařízení, ale i baterie a akumulátory obsahují mnoho recyklovatelných kovů jako je například zinek, železo, mangan, nikl, kadmium nebo olovo. Některé z těchto látek jsou zároveň velmi nebezpečné pro životní prostředí a zdraví člověka a to zejména rtuť, olovo a kadmium. Vybrané baterie jsou často označeny symbolem chemického prvku, který obsahují (Pb, Cd, Hg). Předáním baterií a elektrozařízení na místo zpětného odběru tak zejména díky recyklaci materiálu šetříme primární zdroje surovin a zároveň chráníme naše životní prostředí před případným neodborným nakládáním.

- 1.4 Nejběžnější typy baterií, jejich označení, užití a správný způsob odložení:

Typ Baterie	Běžné označení	Velikost	Příklady užití	Správné odložení
Alkalické	Alkalické, Alkal, AlMn	AAA, AA, C, D, 6V, 9V	Svítilny, kalkulačky, hračky,	Místo zpětného odběru

BayWa r.e.

Typ Baterie	Běžné označení	Velikost	Příklady užití	Správné odložení
			hodinky, kouřové alarmy, dálkové ovladače	
Knoflíkové	Alkalické, lithiové, rtuťové, stříbrné, zinkovzduc hové	Velikost se různí	Hodinky, naslouchadla, hračky, blahopřání, dálkové ovladače	Místo zpětného odběru
Zinkouhlikové	Classic, Heavy Duty, Power Cell	AAA, AA, C, D, 6V, 9V	Svítilny, kalkulačky, hračky, hodinky, kouřové alarmy, dálkové ovladače, přenosná rádia, otevírání vrat	Místo zpětného odběru
Lithiové	Lithium, Lithium Ion, Li-Ion	Velikost se různí	Laptopy, mobilní telefony, digitální kamery, mp3 přehrávače	Místo zpětného odběru
Nikl-kadmiové	Ni-Cd	Velikost se různí	Kamery, ruční nářadí, bezdrátové telefony, vysílačky	Místo zpětného odběru
Nikl-metalhydridové	NiMH, Ni- Hydride	Velikost se různí	Kamery, ruční nářadí, bezdrátové telefony, vysílačky	Místo zpětného odběru
Olověné	SLA, gelové	2V, 6V, 12V	UPS, kolečková křesla, terénní	Místo zpětného odběru

BayWa r.e.

Typ Baterie	Běžné označení	Velikost	Příklady užití	Správné odložení
			vozidla, vodní skútry	
Olověné	Autobaterie	6V, 12V	Automobily	Místo zpětného odběru
Rtuťové	Rtuťové, Hg, HgO	Velikost se různí	Hodinky, naslouchadla, hračky, blahopřání, dálkové ovladače	Místo zpětného odběru
Stříbrné	Stříbrné, AgO	Velikost se různí	Automobily	Místo zpětného odběru