

Reklamační řád

společnosti Energetický Holding Malina a.s.

IČO: 10931201, se sídlem Krakovská 583/9, Praha 1, 110 00, spis. zn. B 26399 vedená Městským soudem v Praze, tel. +420 800 880 878, e-mail kontakt@malinagroup.cz, webové stránky: <https://malinagroup.cz/> (dále jen „Společnost“)

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatnění práv z odpovědnosti za vady a možnosti odstoupit od smlouvy uzavřené mezi Společností a jejími zákazníky, kteří jsou spotřebiteli (dále jen „Zákazník“; Společnost a Zákazník dále společně jen „Smluvní strany“ a jednotlivě „Smluvní strana“) na dodávku a instalaci fotovoltaických elektráren, tepelných čerpadel, baterií a/nebo dalších produktů Společnosti (dále jen „Smlouva“) a tvoří nedílnou součást Smlouvy (dále jen „Reklamační řád“).
- 1.2. K uzavření smluvního vztahu mezi Společností a Zákazníkem, jehož předmětem je dodávka a instalace produktů Společnosti Zákazníkovi vymezených ve Smlouvě a na které se vztahuje tento Reklamační řád (dále jen „Předmět plnění“), dochází podpisem Smlouvy oběma Smluvními stranami.
- 1.3. Pokud Zákazník uzavírá se Společností Smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání a nesplňuje tak definici spotřebitele a nestanoví-li Smlouva jinak, tento Reklamační řád se nepoužije. Tento Reklamační řád se dále nevztahuje na produkty věnované Zákazníkům v rámci reklamních a marketingových akcí Společnosti.
- 1.4. Veškeré pojmy s velkým počátečním písmenem uvedené v tomto Reklamačním řádu mají stejný význam jako ve Smlouvě, pokud jim tento Reklamační řád nepřiznává jiný význam.

2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ (REKLAMACE)

- 2.1. Společnost za podmínek stanovených Občanským zákoníkem odpovídá Zákazníkovi, že Předmět plnění při předání nemá vady, zejména, že Předmět plnění:
 - 1) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
 - 2) je vhodný k účelu, pro který ho Zákazník požaduje a s nímž Společnost v rámci Smlouvy souhlasila; a
 - 3) je dodán s ujednaným příslušenstvím a pokyny nebo návodem k použití.
- 2.2. Společnost dále za podmínek stanovených Občanským zákoníkem odpovídá Zákazníkovi, že vedle ujednaných vlastností je Předmět plnění:
 - 1) vhodný k účelu, k němuž se Předmět plnění tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy a technické normy platné v příslušném odvětví výrobků téhož druhu;
 - 2) množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti odpovídá obvyklým vlastnostem výrobků téhož druhu, které může Zákazník rozumně očekávat;

- 3) dodán s příslušenstvím, včetně pokynů nebo návodu k použití, které může Zákazník rozumně očekávat;
 - 4) odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které Společnost případně poskytla Zákazníkovi před uzavřením Smlouvy.
- 2.3. Předmět plnění nemusí splňovat vlastnosti dle čl. 2.2 výše, pokud Společnost Zákazníka zvláště upozornila před uzavřením Smlouvy, že se některá z uvedených vlastností Předmětu plnění liší, a Zákazník s tím souhlasil.
 - 2.4. Společnost odpovídá Zákazníkovi i za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací Předmětu plnění, pokud takovou montáž nebo instalaci dle Smlouvy provádí.
 - 2.5. Zákazník je oprávněn vytknout u Společnosti vadu, která se na Předmětu plnění projeví v době dvou (2) let od předání Předmětu plnění (dále jen „**Reklamace**“). Vada musí být Společnosti vytknuta v době dle předchozí věty. Pokud Zákazník vytkne vadu oprávněně, lhůta dle první věty tohoto článku neběží po dobu, po kterou Zákazník nemohl Předmět plnění užívat.
 - 2.6. Pokud má Předmět plnění vadu a Zákazník tuto vadu vytkne v souladu s tímto Reklamačním řádem, má Zákazník právo požadovat odstranění vady, a to dodáním nové části Předmětu plnění, nebo opravou části Předmětu plnění, na které vada vázne. Zákazník má právo zvolit si jeden ze způsobů odstranění vady dle předchozí věty, a to dle svého uvážení. Zákazník je povinen uvážit při volbě způsobu odstranění vady nákladnost zvoleného řešení, a to zejména s ohledem na význam vytknuté vady, hodnotu, kterou by měl Předmět plnění bez vady, a zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro Společnost.
 - 2.7. Společnost je oprávněna odmítnout odstranit vadu vytknutou Zákazníkem, je-li odstranění nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by Předmět plnění měl bez vady.
 - 2.8. Zákazník má právo požadovat přiměřenou slevu z Ceny nebo odstoupit od Smlouvy z důvodu vytknuté vady Předmětu plnění v následujících případech:
 - 1) Společnost neoprávněně odmítla vadu odstranit nebo ji neodstranila v souladu a v termínech dle tohoto Reklamačního řádu; nebo
 - 2) stejná vada Předmětu plnění se projeví opakovaně; nebo
 - 3) vada je podstatným porušením Smlouvy; nebo
 - 4) z prohlášení Společnosti nebo z okolností je zjevné, že vada nebude odstraněna v termínech dle tohoto Reklamačního řádu nebo bez značných obtíží pro Zákazníka.
 - 2.9. Přiměřená sleva z Ceny se určí jako rozdíl mezi hodnotou Předmětu plnění bez vady a hodnoty Předmětu plnění s vadou.
 - 2.10. Zákazník nemůže odstoupit od Smlouvy v souladu s čl. 2.8 výše v případě, že je vytknutá vada Předmětu plnění nevýznamná.
 - 2.11. V následujících případech nevznikají Zákazníkovi nároky z vad Předmětu plnění:
 - 1) Zákazník způsobil vadu Předmětu plnění sám;
 - 2) v případě opotřebení Předmětu plnění způsobeného jeho obvyklým užíváním;

- 3) u použitého Předmětu plnění v případě opotřebení Předmětu plnění odpovídajícího míře jeho předchozího používání před předáním Předmětu plnění Zákazníkovi;
 - 4) uplynula doba pro vytknutí vady dle čl. 2.5 Reklamačního řádu;
 - 5) vada byla způsobena chybnou instalací, opravou, úpravou nebo údržbou Předmětu plnění provedenou třetí stranou/neautorizovanou osobou;
 - 6) vada byla způsobena nepředvídanými nebo vnějšími okolnostmi či událostmi, umělými faktory nebo vyšší mocí (např. nepříznivé meteorologické podmínky, záplavy, přepětí apod.);
 - 7) vada byla způsobena chybným provozem Předmětu plnění nebo nevhodnou manipulací s Předmětem plnění.
- 2.12. V případě oprávněného vytknutí vady Předmětu plnění a uplatnění práva z vady dle tohoto Reklamačního řádu nezačíná provedením opravy nebo dodáním nové části Předmětu plnění běžet nová lhůta pro vytknutí vady Předmětu plnění.

3. UPLATNĚNÍ A PRŮBĚH REKLAMACE

3.1. Zákazník může Reklamaci uplatnit:

- 1) **dopisem nebo osobně** na adrese Energetický Holding Malina a.s., Krakovská 583/9, 110 00 Nové Město, Praha 1.
- 2) **e-mailem** na adresu reklamace@malinagroup.cz.

3.2. Zákazník je povinen v Reklamaci uvést své jméno a příjmení, telefonické a e-mailové spojení, adresu místa, kde je umístěn Předmět plnění, číslo Smlouvy, typ Předmětu plnění, podrobný popis reklamované vady Předmětu plnění (popis vady, pozice vadné části Předmětu plnění apod.) a požadovaný způsob vyřízení Reklamace.

3.3. Reklamace bude Společností vyřízena v přiměřené době, nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne uplatnění Reklamace, pokud se Zákazník se Společností nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má Zákazník právo odstoupit od Smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu z Ceny.

3.4. Společnost vydá Zákazníkovi písemné potvrzení, ve kterém uvede, kdy Zákazník uplatnil Reklamaci, co je jejím obsahem, jaký způsob jejího vyřízení požaduje a kontaktní údaje Zákazníka pro účely poskytnutí informace o vyřízení Reklamace. Po vyřízení Reklamace poskytne Společnost Zákazníkovi potvrzení obsahující datum a způsob vyřízení Reklamace, včetně případného potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí Reklamace. Tyto dokumenty Společnost doručí Zákazníkovi osobně či zašle na e-mail nebo doporučeným dopisem na adresu Zákazníka uvedenou při Reklamaci nebo ve Smlouvě.

3.5. Zákazník je povinen zabezpečit uchování Předmětu plnění ve stavu ke dni zjištění vady a uplatnění Reklamace, a to až do okamžiku posouzení vady Předmětu plnění Společností (popřípadě jím autorizovanou či pověřenou osobou). Zákazník je však povinen po zjištění existence vad na Předmětu plnění provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod na Předmětu plnění.

- 3.6. Společnost upozorňuje Zákazníka, že bude zpravidla nutné technické a odborné posouzení reklamované vady v Místě plnění dle Smlouvy, aby bylo možné učinit závěr o povaze a oprávněnosti reklamované vady a způsobu jejího řešení. Za účelem posouzení oprávněnosti Reklamace a následnému zhodnocení reklamované vady je Zákazník povinen umožnit Společnosti nebo jím pověřené osobě ve sjednaný den a čas přístup k místu, kde se daný Předmět plnění nachází, a vytvořit mu odpovídající podmínky pro posouzení oprávněnosti Reklamace. Nebude-li tato nezbytná prohlídka v uvedeném termínu umožněna, může dojít k posunutí termínu, kdy Společnost započne s případným odstraňováním vady. V takovém případě se Společnost nedostává do prodlení s řešením Reklamace, neboť překážka vyvstala na straně Zákazníka.
- 3.7. Pokud bude Reklamace Společností uznána, je Zákazník povinen poskytnout Společnosti veškerou součinnost nezbytnou pro odstranění vytknuté vady. Ustanovení čl. 3.6 výše se použije přiměřeně i pro účely provádění odstranění vytknuté vady.

4. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

- 4.1. Zákazník se může návrhem na mimosoudní řešení sporu ze Smlouvy nebo tohoto Reklamačního řádu obrátit na orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1. Tento Reklamační řád byl zpracován dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.2. Aktuální platné znění Reklamačního řádu je zveřejněno na webových stránkách Společnosti (<https://malinagroup.cz/>). Tištěná podoba aktuálního Reklamačního řádu je k dispozici také na vyžádání v sídle Společnosti.
- 5.3. Společnost je oprávněna znění tohoto Reklamačního řádu jednostranně měnit, a to zejména v návaznosti na změny právních předpisů, za účelem zlepšení kvality služeb poskytovaných Zákazníkům nebo v případě potřeby na straně Společnosti. Navrhovaná změna Reklamačního řádu dle předchozí věty bude zveřejněna na webových stránkách Společnosti (<https://malinagroup.cz/>), a zároveň bude zaslána na e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě, a to nejméně třicet (30) kalendářních dnů před účinností takové změny Reklamačního řádu. Zákazník je oprávněn bezplatně odmítnout navrhovanou změnu Reklamačního řádu a vypovědět příslušnou Smlouvu, a to písemným oznámením doručeným Společnosti nejpozději deseti (10) kalendářních dnů před účinností příslušné změny Reklamačního řádu v listinné podobě na adresu sídla Společnosti nebo elektronicky na e-mail kontakt@malinagroup.cz. V takovém případě bude Smlouva ukončena ke dni doručení odmítnutí navrhované změny a výpovědi Zákazníka Společnosti v souladu s tímto článkem, přičemž žádné ze Smluvních stran nevzniká v důsledku ukončení Smlouvy nárok na jakoukoliv kompenzaci. Pokud Zákazník navrhovanou změnu Reklamačního řádu v souladu s tímto článkem neodmítne a Smlouvu nevypoví, platí, že navrhovanou změnu Reklamačního řádu přijal s účinností ode dne navrženého Společností.
- 5.4. Tento Reklamační řád je platný a účinný od 18.01.2023.