

Zhotovitel v rámci realizaci fotovoltaických elektráren (dále jen „FVE“) poskytuje záruku „CUP“, jež je obchodním názvem smluvní dodatečné záruky.

Termíny a zkratky použité v tomto řádu znamenají:

- CE: CUP Security s.r.o., IČO 29316693, DIČ CZ29316693, se sídlem Fügnerova 3241/19, 586 01 Jihlava, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně pod sp. zn. C 77310, e-mail: info@cup-security.cz, infolinka: +420 565 55 44 55
- Klient: osoba, která uzavřela Smlouvu o dílo, jejímž předmětem je dodání a instalace fotovoltaické elektrárny od CE;
- FVE: fotovoltaické zařízení uvedené ve Smlouvě o dílo, instalované Klientovi ze strany CE;
- Smlouva: Smlouva o dílo uzavřená mezi Klientem a CE, jejímž předmětem je dodání a instalace FVE;

1. Obsah práv z vadného plnění:

Klient a CE uzavřeli Smlouvu na kompletní fotovoltaickou instalaci (FVE) včetně dodávky, montáže a připojení FVE k elektrické síti. Tímto reklamačním řádem není dotčena případná záruka na FVE poskytovaná CE. Tento Reklamační řád popisuje postup, jakým způsobem postupovat při reklamaci FVE u CE. Klient je povinen se seznámit s Reklamačním řádem ještě před uzavřením Smlouvy. Uzavřením Smlouvy Klient prohlašuje, že se s reklamačním řádem seznámil a bez výhrad jej přijímá. Požádá-li o to Klient, potvrdí mu CE v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. V potvrzení uvede i své jméno, sídlo a identifikační údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti.

2. Kdo odpovídá za vady na FVE:

Za vady na FVE odpovídá klientovi CE.

3. Kdo uplatňuje práva z vadného plnění u CE:

Práva z vadného plnění jsou udělena Klientovi, který je vlastníkem FVE zakoupené od CE na základě Smlouvy, popř. jeho právní nástupce, zmocněnec, apod.

4. Na co se práva z vadného plnění vztahují:

CE odpovídá Klientovi za veškeré vady, které se vyskytnou na FVE po dobu uvedenou odst. 5. reklamačního řádu. CE odpovídá Klientovi, že FVE při převzetí nemá vady. Zejména odpovídá Klientovi za to, že v době, kdy Klient FVE převzal,

- má FVE vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má FVE takové vlastnosti, které dodavatel nebo výrobce popsal nebo které Klient očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi uváděné.
- se FVE hodí k účelu, který pro její použití dodavatel nebo výrobce uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.
- je FVE v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.
- FVE vyhovuje požadavkům právních předpisů.

5. V jakém období lze uplatňovat práva z vadného plnění u CE:

Práva z vadného plnění počínají běžet dnem dokončení a předání FVE Klientovi s tím, že CE odpovídá Klientovi za vady na FVE po dobu 24 měsíců. V případě, že je Klient v prodlení s převzetím FVE, počíná běžet výše uvedená lhůta prvního dne prodlení Klienta s převzetím FVE. Pokud se projeví vada FVE již v průběhu 12 měsíců od převzetí, má se za to, že FVE byla vadná již při převzetí.

6. Kdy práva z vadného plnění Klientovi nenáleží:

Bez ohledu na ostatní ustanovení tohoto Reklamačního řádu je odpovědnost CE z práv vadného plnění vyloučena, pokud je vada nebo nedostatek funkčnosti, vlastností nebo specifických vlastností komponent FVE výsledkem:

- použití v rozporu s návodem k použití zařízení, určeným použitím a pravidly používání, včetně porušení pravidel pro pravidelnou údržbu, servis či pravi-delné revize zařízení;
- poškození (i neúmyslného) způsobené Klientem nebo třetími osobami odlišnými od CE;
- mimořádných událostí, jako jsou požáry, povodně, krupobití, blesky, bouřky a jiné blíže neurčené přírodní pohromy, přepětí sítě distributora a sítě uvnitř nemovitosti Klienta, škody způsobené zvířaty;
- výpadku internetového připojení, který není na straně instalovaných komponent. Příklady: výpadek dodávky internetu, reset / výměna modemu Klienta, poruchy na straně poskytovatele internetu;
- abnormálního provozu AC sítě operátora;
- provádění změn, úprav nebo údržby neoprávněnými osobami nebo postupy neschválenými CE;
- nedodržení platných právních předpisů.

7. Jaká zákonná ustanovení upravují práva Klienta z vadného plnění:

Klient má práva vyplývající z příslušných obecně závazných právních předpisů (zejména ustanovení § 1914 až 1925, § 2099 až 2117, § 2161 až 2174b a § 2615 až 2619 občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele).

8. Jak uplatnit práva z vadného plnění:

Klient, který chce využít práva z vadného plnění, by měl neprodleně oznámit CE příslušný požadavek a popsat událost. K tomuto může Klient použít vzorový formulář dostupný na webových stránkách CE – www.cup.cz/ke-stazeni. Klient může podat žádost: (I) osobně v sídle CE, (II) písemně poštou na adresu sídla CE, (III) písemně elektronickou poštou na e-mailovou adresu CE (IV) telefonicky na infolince CE, (V) da-tovou schránkou, (VI) jiným vhodným a zákonem dovořeným způsobem. Doručovací adresy, e-mail a telefonní číslo jsou uvedeny v úvodu těchto záručních podmínek. Klient je povinen oznámit závadu bezodkladně poté, co ji zjistil. Dále je doporučeno specifikovat preferovaný způsob vyřízení reklamace.

Uplatnění práva z vadného plnění musí vždy obsahovat označení Klienta a popis konkrétních nedostatků. Uplatnění práva z vadného plnění musí být vždy dostatečně určité, aby mohlo být CE objektivně posouzeno. Klient je oprávněn zvolit si způsob vyřízení reklamace v souladu se zákonem. Provedenou volbu nemůže Klient změnit bez souhlasu CE; to neplatí, žádal-li Klient opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li CE vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Klientovi, že vady neodstraní, může Klient požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z ceny díla, nebo může od smlouvy odstoupit.

9. Způsob vyřízení práv z vadného plnění

Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Klient vedle dalších nároků zejména právo: a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, b) na odstranění vady opravou věci, c) na přiměřenou slevu z ceny, nebo d) odstoupit od smlouvy.

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Klient právo: a) na odstranění vady, nebo b) na přiměřenou slevu z ceny.

Klient, který je spotřebitelem, může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od Smlouvy, pokud

- CE vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil řádně a včas v souladu s občanským zákoníkem,
- se vada projeví opakovaně,
- je vada podstatným porušením Smlouvy, nebo
- je z prohlášení CE nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Klienta.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou FVE bez vady a vadné FVE, kterou Klient obdržel. Klient nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná.

10. Vyřízení reklamace:

O způsobu vyřízení reklamace bude Klient vždy informován, a to písemně e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou Klientem, či poštovní zásilkou zaslou na adresu bydliště Klienta, či jiným vhodným způsobem. Reklamaci CE posoudí a vyřídí ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění u CE, pokud se smluvní strany nedohodnou na lhůtě delší. Pro vyřízení reklamace je Klient povinen poskytnout CE potřebnou součinnost, zejména umožnit přístup CE či jeho zástupcům (či třetí osoby – pozvaného odborníka) do všech míst, ze kterých je možno posoudit oprávněnost uplatněných vad. Klient není bez předchozího písemného souhlasu CE oprávněn manipulovat s FVE způsobem, který by znesnadňoval nebo znemožňoval reklamační řízení. Požaduje-li Klient náhradu škody způsobenou FVE, je povinen to uvést do reklamačního protokolu. Klient je povinen uvést, jaká konkrétně škoda mu vznikla, v jaké výši a jakým způsobem, Klient je povinen prokázat příčinnou souvislost mezi vznikem škody a vadou FVE.

11. Dodatečná ustanovení:

Práva z vadného plnění podléhají českému právu a budou vykládána v souladu s ním.

Jakékoli spory vyplývající z plnění Záruky CUP budou řešeny v souladu s pravidly stanovenými ve Smlouvě.

Dohled nad dodržováním povinností vyplývajících ze zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, vykonává Česká obchodní inspekce (ČOI). Klient (spotřebitel) má právo podat návrh na mimosoudní řešení sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, e-mail: adr@coi.cz, web: www.adr.coi.cz, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha.

Klient (spotřebitel) může rovněž využít platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na webové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Tímto není dotčena pravomoc obecných soudů k řešení sporů vyplývajících ze Smlouvy.

Účinnost od 6.1.2023.