

# **Záruční podmínky a reklamační řád společnosti Neota servisní s.r.o. 09/2023**

## ČÁST A: Obecná ustanovení

### I. Předmět záručních podmínek a reklamačního řádu

1. Tyto záruční podmínky a reklamační řád (dále jen „**ZP**“) upravují smluvní vztah, práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy o dílo nebo servisní smlouvy uzavřené mezi obchodní společností Neota servisní s.r.o., IČO: 077 94 711, DIČ: CZ07794711, sídlem Štefánikova 75/8, Brno – Ponava, PSČ 602 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 110279, na straně jedné (dále již jen „**Zhotovitel**“) a subjektem, který uzavřel (dále již jen „**Objednatel**“) se Zhotovitelem smlouvu o dílo (dále již jen „**Smlouva o dílo**“) nebo servisní smlouvu (dále již jen „**Servisní smlouva**“) ve smyslu platných obchodních podmínek pro smlouvu o dílo společnosti Neota servisní s.r.o. (dále jen „**OP**“) a zákona č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník v platném znění.
2. Tyto ZP jsou určeny výhradně pro Smlouvy o dílo a Servisní smlouvy uzavírané s Objednatelem, jenž je v postavení spotřebitele. Objednatelem se rozumí spotřebitel, tedy ten, kdo při uzavírání Smlouvy o dílo nebo Servisní smlouvy se Zhotovitelem jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání; právní vztahy mezi Zhotovitelem a Objednatelem se řídí Smlouvou o dílo, resp. Servisní smlouvou, OP, těmito ZP a zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník v platném znění a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění.
3. Objednatel bere na vědomí, že tyto ZP jsou pro smluvní strany závazné a vztah mezi Zhotovitelem a Objednatelem se jimi řídí, nedohodnou-li smluvní strany ve Smlouvě o dílo nebo v Servisní smlouvě odchylné smluvní ujednání.

## ČÁST B: Smlouva o dílo

### II. Práva z vadného plnění

1. Předmětem Smlouvy o dílo je:
    - a) závazek Zhotovitele provést pro Objednatele dílo spočívající ve zhotovení fotovoltaické soustavy (dále jen „**FVE**“) ve specifikaci, rozsahu, kvalitě, místě a době sjednané ve Smlouvě o dílo, a v převedení vlastnického práva k FVE na Objednatele; nebo
    - b) závazek Zhotovitele provést pro Objednatele dílo spočívající v kompletní instalaci tepelného čerpadla obchodní označení „NeoRé“ (dále jen „**TČ**“) ve specifikaci, rozsahu, kvalitě, místě a době sjednané ve Smlouvě o dílo, a v převedení vlastnického práva k TČ na Objednatele, dále TČ společně s FVE též jako „**Dílo**“;
    - c) závazek Objednatele Dílo od Zhotovitele převzít a uhradit Zhotoviteli za Dílo řádně a včas cenu sjednanou ve Smlouvě o dílo.
  2. Zhotovitel za podmínek stanovených právními předpisy odpovídá Objednateli za to, že Dílo při předání nemá vady, a tedy že:
    - a) Dílo má vlastnosti, které Zhotovitel a Objednatel ujednali ve Smlouvě o dílo, a chybí-li takové ujednání, pak má Dílo takové vlastnosti, které Zhotovitel popsal, nebo které Objednatel očekával s ohledem na povahu Díla; nebo
    - b) Dílo se hodí k účelu, který pro jeho použití Zhotovitel uvádí, nebo ke kterému se Dílo tohoto druhu obvykle používá; nebo
  - c) Dílo odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy; nebo
  - d) Dílo je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti; nebo
  - e) Dílo vyhovuje požadavkům právních předpisů.
3. Objednatel je oprávněn uplatnit u Zhotovitele právo z vadného plnění (dále jen „**Reklamace**“), které se vyskytne na Díle v době 24 (čtyřadvaceti) měsíců od jeho převzetí Objednatelem od Zhotovitele.
  4. Objednatel má práva z vadného plnění v závislosti na tom, zda vada představuje podstatné či nepodstatné porušení Smlouvy o dílo. Podstatné je přitom takové porušení povinnosti, o němž Zhotovitel již při uzavření Smlouvy o dílo věděl nebo musel vědět, že by Objednatel Smlouvu o dílo neuzavřel, pokud by toto porušení předvídal; v ostatních případech se má za to, že porušení povinnosti podstatné není.
  5. V případě, že vada Díla představuje podstatné porušení Smlouvy o dílo, má Objednatel právo:
    - a) na odstranění vady dodáním nového Díla či jeho části bez vady nebo dodáním chybějícího Díla či jeho části; nebo
    - b) na odstranění vady opravou Díla; nebo
    - c) na přiměřenou slevu z ceny Díla; nebo
    - d) odstoupit od Smlouvy o dílo.
  6. Objednatel je povinen sdělit Zhotoviteli, jaké právo dle odst. 5 si zvolil, a to již při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Objednatel změnit bez souhlasu Zhotovitele. To neplatí, zvolil-li Objednatel opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Zhotovitel vadu v přiměřené lhůtě či oznámí-li Objednateli, že vadu neodstraní, je Objednatel oprávněn požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z ceny Díla, nebo je oprávněn od Smlouvy o dílo odstoupit. Ne zvolí-li Objednatel své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy dle odst. 7.
  7. V případě že vada Díla představuje nepodstatné porušení Smlouvy o dílo, má Objednatel právo:
    - a) na odstranění vady opravou Díla; nebo
    - b) na přiměřenou slevu z ceny Díla.
  8. Neodstraní-li Zhotovitel vadu Díla včas nebo vadu Díla odmítne odstranit, je Objednatel oprávněn požadovat slevu z ceny Díla, nebo může od Smlouvy o dílo odstoupit. Provedenou volbu nemůže Objednatel následně změnit bez souhlasu Zhotovitele.
  9. Ustanovení odst. 3 se nepoužijí pro vadu Díla:
    - a) pro kterou byla sjednána ve Smlouvě o dílo nižší cena Díla;
    - b) na opotřebení Díla způsobené jeho obvyklým užíváním;
    - c) u použitého Díla na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou Dílo mělo při předání Objednateli;
    - d) vyplývá-li to z povahy věci.
  10. Objednatel je oprávněn požadovat dodání nového Díla bez vad pouze pokud to není vzhledem k povaze vady Díla

nepřiměřené. Pokud se vada Díla týká pouze součásti Díla, je Objednatel oprávněn požadovat jen výměnu této části; není-li to však možné, je oprávněn odstoupit od Smlouvy o dílo. Je-li to však vzhledem k povaze vady Díla neúměrné, zejména lze-li vadu Díla odstranit bez zbytečného odkladu, má Objednatel právo na bezplatné odstranění vady Díla.

11. V případě oprávněného vytknutí vady Díla a uplatnění práva na výměnu Díla či jeho části nezačíná převzetím nového (vyměněného) Díla, či jeho části běžet, nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění, ale pokračuje běh lhůty původní s tím, že se k této lhůtě připočítává doba ode dne uplatnění Reklamacie do dne jejího vyřízení.

12. Zhotovitel neodpovídá za vady Díla, které:

- a) mohly být zjištěny Objednatelem již při předání Díla, ale Objednatel je bez zbytečného odkladu Zhotoviteli nevytkl;
- b) užíváním Díla pro jiné účely, než pro které je Dílo určeno;
- c) vznikly chybnou obsluhou Díla;
- d) vznikly neodborným zásahem Objednatele, nebo jakýmkoliv zásahem třetí osoby bez ohledu na skutečnost, že by tato osoba byla oprávněna k obdobným zásahům podle zvláštních právních předpisů,
- e) vznikly neodborným skladováním a manipulací s Dílem;
- f) vznikly působením mechanických částic a nečistot, chemických, žíravých nebo jiných látek;
- g) byly způsobeny vyšší mocí, která zahrnuje zejména, nikoli však výlučně: vnější vlivy (živly či živelnou událost – požár, záplavy, bouře, tornáda, orkány apod.), vandalismus a jiné formy trestné činnosti, epidemie, války, vzpoury, stávky, zákazy, embarga, nemožnost opatření původního druhu materiálu nebo typu komponentu (části) Díla, nebo jakýmkoliv nepředvídatelný a Zhotovitelem nebo výrobcem neovlivnitelný důvod podobného charakteru, apod.;
- h) vznikly změnou pořadí fází, výpadkem elektrického proudu, přepětím nebo podpětím v elektrické síti;
- i) vznikly v důsledku jakékoliv zásahu, změny, opravy či úpravy na Díle, které nebyly provedeny Zhotovitelem;
- j) vznikly v důsledku modifikace, adaptace, rozšíření či jiné změny nebo zásahu do funkce Díla, či Díla jako takového, oproti provedení Díla dle Smlouvy o dílo, provedené Objednatelem, či jakoukoliv třetí osobou s výjimkou Zhotovitele.

13. Zhotovitel neodpovídá za vady Díla, které:

- a) vznikly zanedbáním péče o TČ, spočívající v zanesení hydraulického čerpadla kalem, nečistotami a korozí;
- b) vznikly běžným opotřebením TČ, zejména filtrů, těsnění, akumulátorů, baterií, ochranných anod apod.;
- c) vznikly nedodržením technických pravidel pro údržbu a užívání TČ;
- d) vznikly skladováním či používáním v podmínkách neodpovídajících dokumentaci – mechanickým poškozením;
- e) vznikly chemickými látkami použitými v rozporu s provozními podmínkami Díla;
- f) vznikly v důsledku provozu TČ s nevhodným médiem v otopné soustavě, která je v rozporu s provozními podmínkami;
- g) vznikly vlivem jiného zařízení, které není součástí Díla;
- h) má porušené bezpečnostní plomby;
- i) dosáhlo v případě TČ 25 000 moto-hodin provozu;
- j) vznikly v důsledku neumožnění bezpečného přístupu k němu pro provedení servisního zásahu;

- k) zařízení, které bylo bez písemného souhlasu prodávajícího jakkoli změněno či upraveno včetně elektrických a mechanických změn
- l) byly na TČ způsobeny závadou na zařízení primárního zdroje tepla, závadou v otopné soustavě, respektive na sekundárním okruhu tepelného čerpadla (ucpaný filtr, zavzdušnění, porucha externího cirkulačního čerpadla, apod.) nebo chybným nastavením regulačních a řídicích prvků.

14. V případě, že Objednatel nezajistí pravidelné kontroly funkčnosti a výkonu TČ, neodpovídá Zhotovitel za případné škody Objednateli vzniklé vadnou funkčností TČ, zejména za škody spočívající ve zvýšené spotřebě elektrické energie, jímž by se předešlo pravidelnou kontrolou prováděnou alespoň 1x měsíčně v průběhu topné sezóny.

15. Zhotovitel neodpovídá za vady na komponentech (částech) Díla, u nichž bylo číslo typu a série komponentu změněno, vymazáno, odstraněno nebo učiněno nečitelným. V případě, že takový komponent způsobil vadu Díla, nebo jeho jakékoliv jeho části, neodpovídá Zhotovitel ani za takovou vadu.

16. Zhotovitel ani v případě řádně uplatněné reklamacie neodpovídá za vedlejší náklady vzniklé Objednateli v době od vzniku či výskytu vady do jejího úplného odstranění ve lhůtě uvedené v těchto podmínkách (např. náklady na zvýšenou spotřebu elektrické energie u TČ, nebo menší množství vyrobené elektrické energie u FVE).

### III. Reklamacie a reklamační proces

1. Objednatel je oprávněn uplatnit u Zhotovitele Reklamacii:

- a) osobně u Zhotovitele na adrese Neota servisní s.r.o., Jankovice 133, Holešov 769 01 nebo
- b) doporučeným dopisem zaslaným na adresu Neota servisní s.r.o., Jankovice 133, Holešov 769 01; nebo Neota servisní s.r.o., Chocersadská 236, Svojetice 251 62; nebo
- c) e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu servis@neota.cz; nebo fve@neota.cz; nebo
- d) datovou zprávou zaslanou do datové schránky IDDS: gissxmq.

2. Objednatel je povinen v Reklamacii uvést podrobný slovní popis reklamované vady Díla (popis vady Díla, pozice vadného části Díla apod.), a případně jej doplnit fotodokumentací.

3. Reklamacii Objednatele vyřídí Zhotovitel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne uplatnění Reklamacie, pokud se Objednatel se Zhotovitelem písemně nedohodne jinak. Do této lhůty se nezapočítává doba k odbornému posouzení vady Díla. Po uplynutí této lhůty má Objednatel stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení Smlouvy o dílo.

4. Zhotovitel vydá Objednateli písemné potvrzení, ve kterém uvede, kdy Objednatel uplatnil Reklamacii, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje. Po vyřízení Reklamacie poskytne Zhotovitel Objednateli potvrzení obsahující datum a způsob vyřízení Reklamacie, včetně případného potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Tyto dokumenty Zhotovitel doručí Objednateli osobně či zašle na e-mail nebo doporučeným dopisem na adresu Objednatele uvedenou v reklamačním formuláři nebo ve Smlouvě o dílo.

5. Objednatel je povinen zabezpečit uchování Díla ve stavu ke dni zjištění vady a uplatnění Reklamace, a to až do okamžiku posouzení vady Díla Zhotovitelem (popřípadě jím autorizovanou či pověřenou osobou). Objednatel je však povinen po zjištění existence vady na Díle provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod na Díle.
6. Objednatel bere na vědomí, že aby bylo možné učinit závěr o povaze reklamované vady a způsobu jejího řešení, tak technické posouzení reklamované vady bude zpravidla nutné provést v místě, kde bylo Dílo zhotoveno. Za tímto účelem je Objednatel povinen umožnit Zhotoviteli (popřípadě jím autorizované či pověřené osobě) ve sjednaný den a čas přístup k místu, na němž se Dílo nachází, a vytvořit Zhotoviteli odpovídající a potřebné podmínky pro posouzení oprávněnosti Reklamace. Nebude-li tento přístup Objednatelem Zhotoviteli v dohodnutý termín umožněn, ocitne se Objednatel v prodlení, následkem čehož bude muset být dohodnut termín pozdější, dojde k prodloužení doby potřebné k technickému a odbornému posouzení vady Díla, a tedy k prodloužení doby stanovené pro vyřízení Reklamace dle odst. 3.
7. Zhotovitel je povinen začít s odstraňováním vady Díla co nejdříve poté, kdy byl o vadě Díla informován Objednatelem, a kdy vadu Díla technicky a odborně posoudil dle odst. 6, a vadu Díla odstranit v co nejkratším technicky možném termínu, pokud to charakter vady Díla a podmínky dovolí, to vše za podmínky, že splnění těchto povinností Zhotovitele nebudou bránit nepříznivé klimatické podmínky a jiné překážky znemožňující odstranění vady Díla. Zhotovitel si vyhrazuje právo na prodloužení lhůty dle odst. 3 o dobu nezbytně nutnou v případech kdy:
  - a) nelze vzhledem k charakteru vady Díla, resp. místa, kde se Dílo nachází, bezpečně provést veškeré úkony spojené s odstraněním oprávněně reklamované vady Díla (např. nepříznivé klimatické podmínky – déšť, mráz, sníh, vítr apod.);
  - b) není poskytnuta součinnost ze strany Objednatele a není umožněno provedení veškerých úkonů spojených s odstraněním oprávněně reklamované vady Díla nebo není Objednatelem umožněn přístup do míst, kde mají být práce spojené s odstraněním vady Díla provedeny;
  - c) dojde s Objednatelem k dohodě o možnosti provedení prací spojených s odstraněním vady Díla v jiném (pozdějším) termínu, než je 30 (třicet) dnů od uplatnění práv z vadného plnění, nebo dojde k takové dohodě, která vzniklou situaci řeší jiným způsobem;
  - d) není možno vlivem nepředvídatelných skutečností ovlivněných vyšší mocí zahájit a provést odstranění reklamované vady Díla;
  - e) nelze dodat vadný komponent Díla v termínu dle odst. 3 s tím, že bude-li to možné, bude do jeho dodání Zhotovitelem zabezpečeno bezpečné užívání Díla Objednatelem.
8. V případě, že Zhotovitel zjistí v průběhu odstraňování reklamované vady Díla dle tohoto článku, či článku IV., že za vadu Díla neodpovídá, vyúčtuje Objednateli cenu opravy a hotové výdaje prací do té doby provedených ve výši dle svého ceníku, či ve výši uvedené v Servisní smlouvě.

#### IV. Smluvní záruka za jakost Díla

1. Zhotovitel poskytuje Objednateli nad rámec zákonné odpovědnosti za vadné plnění (článek II. a III.) smluvní záruku za jakost konkrétních komponentů (částí) Díla, která

se řídí výhradně podmínkami těchto ZP (dále jen „Záruka“), po dobu stanovenou těmito ZP (dále jen „Záruční doba“) za předpokladu, že je Dílo používáno k určenému účelu, že montáž TČ / FVE byla provedena Zhotovitelem (nebo jím pověřenou osobou), byly dodrženy záruční podmínky výrobců příslušných komponentů (částí) TČ / FVE, a že mezi Objednatelem a Zhotovitelem byla uzavřena Servisní smlouva, jejímž předmětem je provádění veškerých servisních činností na Díle (pravidelné revize, záruční servis, mimořádný servis atd.), a tyto servisní činnosti byly provedeny ve lhůtách, jež jsou vyžadovány v záručních podmínkách výrobců příslušných součástí (komponentů) Díla, a to do doby, dokud jsou plněny záruční podmínky výrobců, maximálně však po dobu, kterou poskytují výrobci příslušných komponentů (částí) TČ / FVE.

2. Záruka poskytovaná Zhotovitelem za podmínek dle odst. 1 spočívá v zajištění opravy Díla či jeho části v průběhu Záruční doby, při níž Zhotovitel Objednateli bezplatně poskytne potřebné komponenty (části) k opravě Díla, a není-li taková oprava možná, tak v zajištění výměny Díla či jeho části ve stanovené lhůtě. Záruka nezahrnuje náklady Zhotovitele na dopravu, práci svých zaměstnanců (zejm. techniků), ani další náklady, a Zhotovitel tak může po Objednateli při uplatnění jeho práv ze Záruky požadovat úhradu všech nákladů, které Zhotoviteli vzniknou při plnění Záruky po Záruční dobu, s výjimkou nákladů na komponenty (části) určené na opravu či výměnu Díla, či jeho části. Zhotovitel může v takovém případě požadovat náhradu nákladů na práci zaměstnanců společnosti vynaloženou při opravě či výměně, a to ve výši dle dohody s Objednatelem.
3. V případě, že se v záruční době vyskytne na komponentu (části) Díla vada, na niž se vztahuje Záruka dle odst. 1, a Objednatel tuto vadu Zhotoviteli oznámí, Zhotovitel tuto vadu v souladu s podmínkami příslušného výrobce u něj uplatní, a následně dle svého uvážení:
  - a) zajistí pro Objednatele u výrobce její odstranění, nebo
  - b) vadu odstraní, nebo
  - c) vadný komponent (část) Díla vymění za stejný nebo ekvivalentní komponent,to vše s výjimkou situací, kdy odstranění vady nebo výměnu vadného komponentu nelze provést nebo pokud je jejich provedení spojeno s neúměrnými náklady, přičemž k neúměrným nákladům dochází v případě, pokud náklady na opravu (výměnu) vadného komponentu, které by Zhotovitel vynaložil, výrazně převyšují hodnotu takového komponentu, nebo pokud opravu (výměnu) vadného komponentu nelze provést bez významných provozních omezení.
4. Uplatnění práv ze Záruky se řídí reklamačními a záručními podmínkami příslušných výrobců, a těchto OP, s výjimkou ustanovení článku II. odst. 1 až 10 těchto OP, a článku III. odst. 3 a 7 těchto OP.

#### Část C: Společná a závěrečná ustanovení

##### V. Škody

1. Zhotovitel neodpovídá za škody vzniklé Objednateli v důsledku vyšší moci, přičemž za případ vyšší moci se pro účely vztahu mezi Zhotovitelem a Objednatelem rozumí událost vylučující odpovědnost a to zejména válka, ozbrojený konflikt, embargo, občanské nepokoje, sabotáže, teroristické činy nebo hrozba sabotáže či teroristického

činu, epidemie, pandemie, restrikce přijaté orgány veřejné správy, výbuchy, chemická nebo radioaktivní kontaminace nebo ionizující záření, zásahy bleskem, zemětřesení, vánice, povodně, požáry, vichřice, bouře nebo jiné působení přírodních živlů, stávký, uzavření podniků nebo jiné kroky v rámci průmyslových odvětví nebo mimořádné spory mezi zaměstnavatelem a odborovými orgány, srážky nebo působení vozidel, letadel nebo předmětů padajících z letadel nebo jiných vzdušných zařízení nebo výskyt tlakových vln způsobených letadly či jinými vzdušnými zařízeními pohybujícími se nadzvukovou rychlostí, a to vše za splnění předpokladů, že událost nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění povinnosti, nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a nelze rozumně předpokládat, že v době uzavření Smlouvy o dílo Zhotovitel vznik této události předvídal.

2. Objednatel odpovídá Zhotoviteli za škodu vzniklou v důsledku porušení povinností stanovených těmito OP, Smlouvou o dílo či obecně závaznými právními předpisy ze strany Objednatele.

#### **VI. Společná a závěrečná ustanovení**

1. Objednatel je oprávněn se v případě vzniklého sporu ze Smlouvy o dílo a v souvislosti s ní obrátit na věcně příslušný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a to

za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Takovým subjektem mimosoudního řešení sporu je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

2. Pro případ, že kterékoli ustanovení těchto OP je nebo se stane neplatným, nevymahatelným či zdánlivým, nebude mít tato neplatnost, nevymahatelnost či zdánlivost za následek neplatnost, nevymahatelnost či zdánlivost zbývajících ustanovení OP.
3. Tyto OP jsou platné a závazné, až do doby jejich nahrazení novým zněním, do doby jejich nahrazení či částečného nahrazení odchylným ujednáním Zhotovitele s Objednatelem.
4. Pokud Zhotovitel nevykoná jakékoliv své právo vyplývající ze Smlouvy o dílo nebo jej vykoná zčásti nebo se zpožděním, nebude to mít účinky vzdání se takového práva a jakýkoliv částečný výkon takového práva nebude překážkou pro jakýkoliv jeho jiný nebo další výkon nebo pro výkon jakéhokoli jiného práva, pokud příslušné právní předpisy nestanoví jinak.
5. Tyto OP vstupují v platnost a účinnost dne 13. 9. 2023.