



## REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti SOLSOL s.r.o.,

IČO 29360391, se sídlem Zeleného 652/9, Brno-město, PSČ 616 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 75143 (dále jen „Prodávající“)

### I. Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád Prodávajícího (dále jen „Reklamační řád“) upravuje postup při uplatňování práv kupujícího z vadného plnění (reklamace) u zboží zakoupeného od Prodávajícího.
2. Reklamační řád tvoří nedílnou součást Všeobecných obchodních podmínek Prodávajícího („VOP“) a použije se na veškerý prodej zboží Prodávajícím v případech, kdy kupujícím je podnikatel ve smyslu ustanovení § 420 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., v platném znění („občanský zákoník“).
3. Prodávající upozorňuje kupujícího, že před použitím (instalací či montáží) zboží je povinen seznámit se s návodem k obsluze, pokyny a doporučeními k instalaci a montáži zboží a se záručními podmínkami výrobce. Reklamace zboží, které bylo užíváno v rozporu s pokyny uvedenými v těchto dokumentech bude prodávajícím zamítnuta.
4. U zboží, u něhož je vyžadována odborná montáž musí být montáž provedena odbornou osobou, v opačném případě není Prodávající povinen uznat kupujícímu práva z odpovědnosti za vady ani ze záruky za jakost. Prodávající negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými než Prodávajícím doporučenými součástmi. V případě použití jiných než doporučených součástí prodávající neodpovídá za celkovou funkčnost zařízení sestaveného z jednotlivých součástí.
5. Kupující uzavřením rámcové smlouvy o dodávkách zboží (dále jen „rámcová smlouva“) či kupní smlouvy deklaruje a potvrzuje, že se seznámil s VOP a Reklamačním řádem, a že s nimi souhlasí.

### II. Práva z vadného plnění

1. Prodávající odpovídá za to, že zboží při převzetí nemá vady.
2. K přechodu nebezpečí škody na zboží dochází převzetím zboží.
3. Kupující je povinen při převzetí zboží prohlédnout a přesvědčit se o vlastnostech a množství zboží za účelem zjištění případných vad zboží. Zjevné vady je kupující povinen nejpozději do 3 pracovních dnů od převzetí zboží písemně oznámit Prodávajícímu. Zjevné vady zboží zjištěné při převzetí zboží (např. poškozený obal, rozdíl v ujednaném množství zboží) je kupující povinen ihned uvést přímo do dodacího, příp. přepravního, listu dopravce a nejpozději do 3 pracovních dnů od převzetí zboží od dopravce oznámit takto zjištěné vady Prodávajícímu. V případě, že kupující neoznámí Prodávajícímu zjištěné zjevné vady včas dle výše uvedeného, vzdává se kupující svých nároků z vadného plnění za tyto vady.

### III. Záruka za jakost

1. Prodávající poskytuje na zboží dodané dle rámcové smlouvy nebo kupní smlouvy záruku za jakost („záruka“) po dobu **12 měsíců**, není-li na obalu zboží nebo v záručním listu ke zboží (souhrnně „prohlášení o záruce“) stanovena kratší záruční doba, v takovém případě platí záruka v délce uvedené v prohlášení o záruce. Kupující bere na vědomí, že v případě, že výrobce zboží poskytuje delší záruku, kupující po uplynutí záruční doby poskytované Prodávajícím dle věty první tohoto odstavce uplatňuje případné vady zboží přímo u výrobce daného zboží v souladu s jeho záručními podmínkami (ustanovení § 2117 Občanského zákoníku se v tomto případě neuplatní). Kupující bere na vědomí, že u zboží, ke kterému nebude výrobcem poskytnuta záruka za jakost, je poskytnuta pouze záruka podle věty první tohoto odstavce. Ujednání tohoto odstavce není dotčeno ani případnými odlišnými ujednáními v záručních podmínkách jednotlivých výrobců.
2. Záruční doba Prodávajícího počíná běžet ode dne dodání zboží kupujícímu.

- Po uplynutí záruční doby poskytované Prodávajícím je kupující povinen uplatňovat veškeré nároky z vad zboží přímo u výrobce daného zboží, a to v souladu s jeho záručními podmínkami. Prodávající nenese žádnou odpovědnost za jakékoli vady zboží po uplynutí záruční doby poskytnuté podle první věty článku III., odst. 1 tohoto Reklamačního řádu, ani za způsob a délku vyřizování reklamací ze strany jednotlivých výrobců, práva z delší záruky výrobce oproti záruce poskytnuté Prodávajícím dle odst. 1 tohoto článku tedy nelze v žádném případě uplatňovat vůči Prodávajícímu.
- Záruční doba se staví po dobu, po kterou kupující nebude moci vadné zboží užívat. Plnění záruky za jakost záruku neprodlužuje, nezakládá běh nové záruční doby ani nezakládá žádné jiné nové nároky na záruku za jakost. Práva ze záruky za jakost zanikají, nebyla-li uplatněna v záruční době.
- Smluvní strany se zavazují přijmout všechna jim dostupná opatření k tomu, aby se předešlo vzniku škod a aby případné vzniklé škody byly co nejmenšího rozsahu.
- Jako doklad o záruce k zakoupenému zboží slouží a) nákupní doklad (daňový/účetní doklad), b) dodací list obsahující specifikaci zboží nebo c) záruční list vystavený výrobcem. Kupující je povinen takovým dokladem prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci (ustanovení odstavce 1 tohoto článku tímto není dotčeno).

#### IV. Vyloučení odpovědnosti za vady, omezení odpovědnosti za újmu

- Prodávající neodpovídá za vady zboží v následujících případech:
  - vznikla-li vada mechanickým poškozením zboží, užíváním k jinému účelu, než ke kterému je zboží určeno, obvyklým opotřebením zboží, v důsledku nesprávné obsluhy, nevhodné manipulace se zbožím, neodborným zásahem do instalace díla, nevhodným skladováním zboží, provozem v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentech k jeho obsluze (zejména návodu k použití) apod.,
  - pro tuto vadu byla sjednána sleva z kupní ceny a kupující o vadě věděl při převzetí zboží,
  - jedná-li se o zboží použité a vada odpovídá míře opotřebením nebo používání, kterou mělo zboží již v době převzetí kupujícími,
  - použitím nevhodného nebo vadného programového vybavení či nevhodného nebo neoriginálního spotřebního materiálu,
  - poškozením zboží počítačovým virem apod., pokud se vada projevuje pouze u softwaru, u kterého není kupující schopen doložit legální způsob nabytí nebo použitím neautorizovaného softwaru,
  - vada způsobená přírodními živly nebo vyšší mocí,
  - další vady způsobené po přechodu nebezpečí škody vnějšími událostmi mimo vliv Prodávajícího.
- Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost barevných odstínů zboží oproti jeho vyobrazení v katalogu či elektronické prezentaci zboží.
- Prodávající a kupující se výslovně dohodli, že Prodávající neodpovídá za náhradu škody ani jiné újmy v podobě ušlého zisku, jehož náhradu Prodávající smluvní strany výslovně vylučují. Maximální celková výše náhrady újmy (škody), kterou je Prodávající povinen nahradit v případě vzniku práva kupujícího na náhradu újmy vůči Prodávajícímu vzniklá na základě kupní nebo rámcové smlouvy či v souvislosti s ní, je částka odpovídající výši kupní ceny dodaného zboží, které zapříčinilo vznik újmy. Pro vyloučení pochybností smluvní strany souhlasně prohlašují, že žádná z nich se pro účely kupní nebo rámcové smlouvy nepovažuje za slabší stranu.

#### V. Uplatnění reklamace

- Kupující je povinen vytknout Prodávajícímu vadu zboží bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit („reklamace“), a to písemně na adresu servisního skladu

Prodávajícího nebo e-mailem na adresu [podpora@solsol.cz](mailto:podpora@solsol.cz). Tímto nejsou dotčeny povinnosti kupujícího uvedené v čl. II. odst. 3 tohoto Reklamačního řádu. Kupující je při uplatnění reklamace povinen písemně uvést, jakého zboží se reklamace týká (označení zboží dle druhu, množství vadného zboží, čísla objednávky a daňového dokladu) a dále co nejpodrobněji popsat, jak se vada projevuje. Kupující je povinen při uplatnění reklamace zaslat Prodávajícímu vyplněný reklamační protokol, který je dispozici ke stažení na [www.solsol.cz](http://www.solsol.cz).

2. Kupující je povinen uplatnit reklamaci v servisním skladu Prodávajícího na adrese:

Servisní sklad SOLSOL s.r.o.  
Hybešova 1291/14  
779 00 Olomouc – Hodolany  
e-mail: [podpora@solsol.cz](mailto:podpora@solsol.cz)  
tel: +420 910 920 919

3. Na základě vytknutí vady dle odst. 1 tohoto článku Prodávající kontaktuje kupujícího a na základě informací uvedených kupujícím posoudí, zda se jedná o vadu, kterou lze odstranit vzdálenou technickou podporou nebo zda je nutné provést diagnostiku zboží. V případě, že Prodávající kupujícího vyzve k dodání zboží k diagnostice, je kupující povinen doručit vadné zboží do servisního skladu Prodávajícího. Do doby, než Prodávající rozhodne o doručení vadného zboží do servisního skladu Prodávajícího, není kupující oprávněn provést demontáž zboží. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu veškerou součinnost potřebnou k posouzení vady, a to včetně poskytnutí přístupových údajů k softwaru za účelem kontroly nastavení zboží, provedení prohlídky na místě instalace zboží, poskytnutí projektu ke kontrole zapojení apod., tak, aby bylo možné provést diagnostiku zboží. Kupující nemá nárok na náhradu nákladů vzniklých kupujícím v souvislosti s poskytnutím součinnosti dle výše uvedeného.
4. V případě, že bylo v rámci diagnostiky zboží zjištěno, že vada na zboží byla na straně kupujícího nebo koncového zákazníka a reklamace je Prodávajícím vyhodnocena jako nedůvodná, je Prodávající oprávněn účtovat kupujícímu servisní poplatek stanovený ceníkem Prodávajícího včetně nákladů vzniklých Prodávajícímu v souvislosti s uplatněnou reklamací. Prodávající informuje kupujícího o způsobu odstranění zjištěného problému na zboží, čímž je reklamace uzavřena.
5. Je-li na základě úvodního posouzení vady zjištěno, že je nezbytné zaslat reklamované zboží do servisního skladu Prodávajícího k provedení diagnostiky zboží, je kupující povinen provést demontáž zboží, a to odborně, aby se předešlo vzniku škody na reklamovaném či dalším zboží a vadné zboží doručit do servisního skladu Prodávajícího. Kupující je povinen s reklamovaným zbožím doručit kopii faktury a vyplněný reklamační, je kupující rovněž povinen vyplnit reklamační formulář výrobce. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím v reklamačním protokolu. Kupující je povinen zaslat Prodávajícímu zboží v obalu tak, aby při přepravě zboží nedošlo k poškození zboží. Reklamační řízení je zahájeno okamžikem doručení reklamovaného zboží do servisního skladu Prodávajícího za podmínek uvedených výše, včetně řádně vyplněného reklamačního protokolu.
6. Prodávající se zavazuje vyřídit reklamaci do **30** dnů od zahájení reklamačního řízení. Tuto lhůtu je Prodávající oprávněn jednostranně prodloužit (zejména v případě, že je k posouzení vady nutná delší diagnostika nebo je-li vyřízení reklamace odvislé od dodacích lhůt výrobce zboží v případě, že je reklamace řešena dodáním nového zboží).
7. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození zboží ani za vzniklou újmu na dalším zboží, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví a nevytkl vadu Prodávajícímu řádně a včas dle odst. 1 tohoto článku.
8. Uplatnění reklamace zboží není důvodem k nezaplacení kupní ceny řádně a včas, tj. v plné výši a ve lhůtě splatnosti.

## VI. Vyřízení reklamace

1. Vyhodnotí-li Prodávající reklamaci jako oprávněnou, má kupující nárok na odstranění vady jedním z následujících způsobů, a to dle volby Prodávajícího (Prodávající a kupující vylučují použití ustanovení § 2106 a § 2107 občanského zákoníku):
  - opravou zboží
  - dodáním nového zboží bez vad nebo dodáním chybějícího zboží
  - přiměřenou slevou z kupní ceny zboží
  - odstoupením od kupní smlouvy
2. Prodávající vyrozumí kupujícího o vyřízení reklamace. Tímto je reklamační řízení ukončeno. Kupující je povinen vyzvednout si zboží po vyřízení reklamace do 14 dnů od doručení vyrozumění o vyřízení reklamace Prodávajícím. Marným uplynutím této lhůty je Prodávající oprávněn účtovat kupujícímu přiměřené skladné nebo odeslat zboží na náklady a nebezpečí kupujícího, a to na adresu kupujícího uvedenou v reklamačním protokolu (písemném oznámení vady kupujícím).
3. V případě dodání nového zboží je kupující povinen vrátit reklamované zboží Prodávajícímu. Veškeré náklady spojené s oprávněnou reklamací zboží jdou k tíži Kupujícího.
4. V případě, že reklamace nebude Prodávajícím uznána za oprávněnou a kupující bude přesto žádat provedení opravy zboží, bude oprava včetně ceny za její provedení sjednána na základě dohody Prodávajícího s kupujícím.

## VII. Závěrečná ustanovení

1. Prodávající je oprávněn tento Reklamační řád jednostranně měnit a doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění Reklamačního řádu.
2. Tento Reklamační řád je platný a účinný od 19.2.2024