

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Energetická spoločnosť SOVA s.r.o.,

IČO: 46 519 513, so sídlom Ružová 45, 040 11 Košice - mestská časť Západ, zapísaná v obchodnom registri Os Košice I, Odd. Sro, vložka č. 29175/V, tel. +421 949 600 604,

e-mail: reklamacie@essova.sk, webové stránky www.essova.sk (ďalej ako „Spoločnosť“)

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje rozsah podmienky a spôsob uplatnenia práv zo zodpovednosti za chyby a možnosti odstúpiť od Zmluvy uzatvorenej medzi Spoločnosťou a jej Zákazníkmi, ktorí sú spotrebitelia (ďalej len „Zákazník“; Spoločnosť a Zákazník ďalej spoločne len, **Zmluvné strany** a jednotlivo „Zmluvná strana“) na dodanie a inštaláciu fotovoltických zariadení alebo ďalších produktov Spoločnosti (ďalej len „Zmluva“) a tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy (ďalej len **Reklamačný poriadok**“).
- 1.2. K uzatvoreniu zmluvného vzťahu medzi Spoločnosťou a Zákazníkom, ktorého predmetom je dodanie a inštalácia produktov Spoločnosti Zákazníkovi vymedzených v Zmluve a na ktoré sa vzťahuje tento Reklamačný poriadok (ďalej len „**Predmet plnenia**“) dochádza podpisom Zmluvy oboma Zmluvnými stranami.
- 1.3. Pokiaľ Zákazník uzatvára so Spoločnosťou Zmluvu v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo v rámci samostatného výkonu svojho povolania a nespĺňa tak definíciu spotrebiteľa a ak nestanoví Zmluva inak, tento Reklamačný poriadok sa nepoužije. Tento Reklamačný poriadok sa ďalej nevzťahuje na produkty venované Zákazníkom v rámci reklamných a marketingových akcií Spoločnosti.
- 1.4. Všetky pojmy s veľkým začiatočným písmenom uvedené v tomto Reklamačnom poriadku majú rovnaký význam ako v Zmluve, pokiaľ im tento Reklamačný poriadok nepriznáva iný význam.

2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNENIA (REKLAMÁCIA)

- 2.1. Spoločnosť za podmienok stanovených Občianskym zákonníkom zodpovedá Zákazníkovi, že Predmet plnenia pri odovzdaní nemá vady, najmä že Predmet plnenia:
 - 2.1.1. zodpovedá dohodnutému popisu, druhu a množstvu, ako aj akosti, funkčnosti, kompatibilite, interoperabilite a iným dohodnutým vlastnostiam;
 - 2.1.2. je vhodný k účelom, pre ktorý ho Zákazník požaduje a s nim už Spoločnosť v rámci Zmluvy súhlasila;
 - 2.1.3. je dodaný s dohodnutým príslušenstvom a pokynmi alebo návodom k použitiu.
- 2.2. Spoločnosť ďalej za podmienok stanovených Občianskym zákonníkom zodpovedá Zákazníkovi, že popri dohodnutých vlastnostiach je Predmet plnenia:
 - 2.2.1. vhodný k účelu, ku ktorému sa Predmet plnenia tohoto druhu zvyčajne používa, a s ohľadom na práva tretích osôb, právne predpisy a technické normy platné v príslušnom odvetví výrobov tohto druhu;

- 2.2.2. množstvám, akosti a ďalším vlastnosťami vrátane životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti zodpovedá zvyčajným vlastnostiam výrobkov tohto druhu, ktoré môže Zákazník rozumne očakávať;
 - 2.2.3. doručenie s príslušenstvom, vrátane pokynov alebo návodu k použitiu, ktoré môže Zákazník rozumne očakávať;
 - 2.2.4. zodpovedá akosti alebo prevedením vzorky alebo predlohe, ktoré Spoločnosť prípadne poskytla Zákazníkovi pred uzatvorením Zmluvy.
- 2.3. Predmet plnenia nemusí spĺňať vlastnosti podľa článku 2.2 vyššie, pokiaľ 'Spoločnosť Zákazníka zvlášť upozornila pred uzatvorením Zmluvy, že sa niektorá z uvedených vlastností Predmetu plnenia líši, a Zákazník s tým súhlasí.
 - 2.4. Spoločnosť zodpovedá Zákazníkovi i za chybu spôsobenú nesprávnou montážou alebo inštaláciou Predmetu plnenia, pokiaľ takúto montáž alebo inštaláciu podľa Zmluvy vykonáva.
 - 2.5. Zákazník je oprávnený vytknúť Spoločnosti vadu, ktorá sa na Predmete plnenia prejaví v dobe dvoch (2) rokov od predania Predmetu plnenia (ďalej len „Reklamácia“). Vada musí byť Spoločnosti vytknutá v dobe podľa predchádzajúcej vety. Pokiaľ Zákazník vytkne vadu oprávnene, lehota podľa prvej vety tohto článku nebeží po dobu, pre ktorú Zákazník nemohol Predmet plnenia užívať.
 - 2.6. Pokiaľ ma Predmet plnenia vadu a Zákazník túto vadu vytkne v súlade s týmto Reklamačným poriadkom, má Zákazník právo požiadať o odstránenie chyby, a to dodaním novej časti Predmetu plnenia, alebo opravou časti Predmetu plnenia, na ktorej vada viazne. Zákazník má právo zvoliť si jeden zo spôsobov odstránenia vady podľa predchádzajúcej vety, a to podľa svojho uváženia. Zákazník je povinný zvážiť pri voľbe spôsobu odstránenia vady nákladnosť zvoleného riešenia, a to najmä s ohľadom na význam vytknutej vady, hodnoty, ktorú by mal Predmet plnenia bez väd, a či môže byť druhým spôsobom vada opravená bez značných ťažkostí pre Spoločnosť.
 - 2.7. Spoločnosť je oprávnená odmietnuť odstránenie vady vytknutú Zákazníkom, ak je odstránenie nemožné alebo neprimerane nákladné najmä s ohľadom na význam vady a hodnoty, ktorú by Predmet plnenia mal bez vady.
 - 2.8. Zákazník má právo požiadať primeranú zľavu z Ceny alebo odstúpiť od Zmluvy z dôvodu vytknutej vady Predmetu plnenia v nasledujúcich prípadoch:
 - 2.8.1. Spoločnosť neoprávnene odmietla vadu odstrániť alebo ju neodstránila v súlade a v termínoch podľa tohto Reklamačného poriadku; alebo
 - 2.8.2. rovnaká vada Predmetu plnenia sa prejaví opakovane; alebo
 - 2.8.3. vada je podstatným porušením Zmluvy; alebo
 - 2.8.4. z prehlásenia Spoločnosti alebo z okolností je jasné že vada nebude odstránená v termínoch podľa tohto Reklamačného poriadku alebo bez značných ťažkostí pre Zákazníka.
 - 2.9. Primeraná zľava z Ceny sa určí ako rozdiel medzi hodnotou Predmetu plnenia bez vady a hodnoty Predmetu plnenia s vadou.
 - 2.10. Zákazník nemôže odstúpiť od Zmluvy v súlade s čl. 2.8. vyššie v prípade, že je vytknutá vada Predmetu plnenia bezvýznamná.

- 2.11. V nasledujúcich prípadoch nevznikajú Zákazníkovi nároky z väd Predmetu plnenia:
- 2.11.1. Zákazník spôsobil vadu Predmetu plnenia sám;
 - 2.11.2. v prípade opotrebenia Predmetu plnenia spôsobeného jeho častým používaním;
 - 2.11.3. u použitého Predmetu plnenia, prípade opotrebenia Predmetu plnenia zodpovedajúcej miere jeho predchádzajúceho používania pred predaním Predmetu plnenia Zákazníkovi;
 - 2.11.4. uplynula doba pre vytknutie väd podľa čl. 2. 5. Reklamačného poriadku;
 - 2.11.5. vada bola spôsobená chybnou inštaláciou, opravou, úpravou alebo údržbou Predmetu plnenia prevedenou treťou stranou/neautorizovanou osobou;
 - 2.11.6. vada bola spôsobená nepredvídateľnými alebo vonkajšími okolnosťami či udalosťami, umelými faktormi alebo vyššej moci (napr. nepriaznivé meteorologické podmienky, záplavy, prepätia a pod.);
 - 2.11.7. vada bola spôsobená chybným prevádzkovaním Predmetu plnenia alebo nevhodnou manipuláciou s Predmetom plnenia.
- 2.12. V prípade oprávneného vytknutia vady Predmetu plnenia a uplatnenia práva z vady podľa tohoto Reklamačného poriadku nezačína prevedením opravy alebo dodaním novej časti Predmetu plnenia plynúť nová lehota pre vytknutie vady Predmetu plnenia.

3. UPLATNENIE A PRIEBEH REKLAMÁCIE

- 3.1. Zákazník môže Reklamáciu uplatniť:
- 3.1.1. listom alebo osobne na adrese Energetická spoločnosť SOVA s.r.o., Ružová 45, 040 11 Košice;
 - 3.1.2. e-mailom na adresu reklamacie@essova.sk.
- 3.2. Zákazník je povinný v Reklamácii uviesť svoje krstné meno a priezvisko, telefonické a e-mailové spojenie, adresu miesta, kde je umiestnený Predmet plnenia, číslo Zmluvy, typ Predmetu plnenia, podrobný popis reklamovanej vady Predmetu plnenia (popis vady, pozícia vadnej časti Predmetu plnenia a pod.) a požadovaný spôsob vybavenia Reklamácie.
- 3.3. Reklamácia bude Spoločnosti vybavená v primeranej dobe, najneskôr do tridsiatich (30) kalendárnych dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, pokiaľ sa Zákazník so Spoločnosťou nedohodne na dlhšej lehote. Po uplynutí tejto lehoty má Zákazník právo odstúpiť od Zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z Ceny.
- 3.4. Spoločnosť vydá Zákazníkovi písomné potvrdenie, v ktorom uvedie kedy Zákazník uplatnil Reklamáciu čo je jej obsahom, aký spôsob jej vybavenia požaduje a kontaktné údaje Zákazníka pre účely poskytnutia informácie o vybavení Reklamácie. Po vybavení Reklamácie poskytne Spoločnosť Zákazníkovi potvrdenie obsahujúce dátum a spôsob vybavenia Reklamácie, vrátane prípadného potvrdenia o prevedení opravy a dobe jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia Reklamácie. Tieto dokumenty spoločnosť doručí Zákazníkovi osobne či zašle na e-mail alebo doporučeným listom na adresu Zákazníka uvedenú pri Reklamácii alebo v Zmluve.

- 3.5. Zákazník je povinný zabezpečiť uchovanie Predmetu plnenia v stave k dňu zistenia vady uplatnenia Reklamácie, a to až do okamihu posúdenia vady Predmetu plnenia Spoločnosťou (prípadne ich autorizovanou či poverenou osobou). Zákazník je však povinný po zistení existencie väd na Predmete plnenia previesť nevyhnutné opatrenia vedúce k zabráneniu vzniku ďalších škôd na Predmete plnenia.
- 3.6. Spoločnosť upozorňuje Zákazníka, že bude spravidla nutné technické a odborné posúdenie reklamovanej vady v Mieste plnenia podľa Zmluvy, aby bolo možné urobiť záver o povahe a oprávnenosti reklamovanej vady a spôsobe jej riešenia. Za účelom posúdenia oprávnenosti Reklamácie a následnému zhodnoteniu reklamovanej vady je Zákazník povinný umožniť Spoločnosti alebo ich poverenej osobe v dohodnutý deň a čas prístup k miestu, kde sa daný Predmet plnenia nachádza, a vytvoriť mu zodpovedajúce podmienky pre posúdenie oprávnenosti Reklamácie. Ak nebude táto nevyhnutná prehliadka v uvedenom termíne umožnená, môže dôjsť k posunutiu termínu, kedy Spoločnosť začne s prípadným odstraňovaním vady. V takom prípade sa Spoločnosť nedostáva do omeškania s riešením Reklamácie, lebo prekážka vznikla na strane Zákazníka.
- 3.7. Pokiaľ bude Reklamácia Spoločnosti uznaná je Zákazník povinný poskytnúť Spoločnosti všetku súčinnosť nevyhnutnú pre odstránenie vytknutej vady. Ustanovenie č. 1. 3.6 vyššie sa použije primerane aj pre účely vykonávania odstránenia vytknutej vady.

4. MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOROV

- 4.1. Zákazník sa môže návrhom na mimosúdne riešenie sporu zo zmluvy uzavretej so spoločnosťou obrátiť na orgán mimosúdneho riešenia sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia Ústredný inšpektorát - Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 2 1/A, 827 99 Bratislava, e-mail: ars@soisk.

5. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 5.1. Tento reklamačný a záručný poriadok bol spracovaný podľa príslušných ustanovení zákona č. 40/1964 Zb. občiansky zákonník a zákona Č. 250/2007 N 1 o ochrane spotrebiteľa.
- 5.2. Aktuálne platné znenie Reklamačného poriadku zverejnené na webových stránkach Spoločnosti (<https://essova.sk/>). Tlačená podoba aktuálneho Reklamačného poriadku je k dispozícii taktiež na požiadanie v sídle Spoločnosti.
- 5.3. Spoločnosť je oprávnená znenie tohto Reklamačného poriadku jednostranne meniť, a to najmä v nadväznosti na zmeny právnych predpisov, za účelom zlepšenia kvality služieb poskytovaných Zákazníkom alebo v prípade potreby na strane Spoločnosti. Navrhovaná zmena Reklamačného poriadku podľa predchádzajúcej vety bude zverejnená na webových stránkach Spoločnosti (<https://essova.sk/>), a zároveň bude zaslaná na e-mailovú adresu Zákazníka uvedenej v Zmluve, a to najmenej štyridsať (40) kalendárnych dní pred účinnosťou takejto zmeny Reklamačného poriadku. Zákazník je oprávnený bezplatne odmietnuť navrhovanú zmenu Reklamačného poriadku a vypovedať príslušnou Zmluvou, a to písomným oznámením doručením Spoločnosti najneskôr desať (10) kalendárnych dní pred účinnosťou príslušnej zmeny Reklamačného poriadku v listinnej podobe na adresu sídla Spoločnosti alebo elektronicky na e-mail info@essova.sk. V takom prípade bude Zmluva ukončená k dňu doručenia odmietnutia

navrhovanej zmeny a výpovedi Zákazníka Spoločnosti v súlade s týmto článkom, pričom žiadnej zo Zmluvných strán nevzniká v dôsledku ukončenia Zmluvy nárok na akúkoľvek kompenzáciu. Pokiaľ Zákazník navrhovanú zmenu Reklamačného poriadku v súlade s týmto článkom neodmietne a Zmluvu nevyovie, platí, že navrhnutú zmenu Reklamačného poriadku prijal s účinnosťou odo dňa navrhnutého Spoločnosťou.

5.4. Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný od 10.06.2024.