

**REKLAMAČNÍ ŘÁD společnosti Raylyst Solar s.r.o.**
**1. Úvodní ustanovení**

1.1. Tento reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“) se vztahuje na veškeré dodávky zboží a služeb (dále jednotně jen „**zboží**“) realizované společností **Raylyst Solar s.r.o.**, IČO: 07259557, se sídlem Türkova 2319/5b, Chodov, 149 00 Praha 4, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 297884, (dále též jen „**Raylyst**“ nebo „**Prodávající**“) jako jejich dodavatelem zákazníkům Raylyst, kteří zboží nebo služby odebírají v rámci své podnikatelské činnosti a jsou tedy v předmětném smluvním vztahu podnikateli ve smyslu ust. § 420 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**OZ**“). Zákazník je dále v těchto VOP označován jako „**Zákazník**“ nebo „**Kupující**“. Zákazník a Raylyst jsou také dále společně označováni jen jako „**Smluvní strany**“.

1.2. Použití všeobecných obchodních podmínek Kupujícího i Úmluvy o mezinárodní koupi zboží se vylučuje, pokud není výslovně sjednáno jinak.

1.3. Není-li mezi Smluvní stranami písemně ujednáno jinak mají následující pojmy tento níže uvedený význam:

- „kupní smlouva“, příp. „díličí kupní smlouva“ znamená smlouva uzavřená v konkrétním případě mezi Smluvními stranami postupem předvídaným VOP (jak jsou tyto definovány v jejich znění) a případně i rámcovou smlouvou mezi nimi uzavřenou, a to i v případě, kdy předmětem smlouvy jsou i další činnosti kromě dodání zboží;
- „převzetí zboží“ znamená fyzické převzetí zboží Kupujícím, ale ve vztahu k právům Kupujícího z vadného plnění rovněž odepření převzetí zboží Kupujícím, případě jiné selhání fyzického převzetí zboží Kupujícím z důvodů na straně Kupujícího;
- „reklamační“ znamená výhrada Kupujícího vůči kvalitě, množství a/nebo vlastnostem dodaného zboží (dále jen „**vady**“) učiněná postupem dle tohoto Reklamačního řádu bez ohledu na to, zda důvod pro takovou výhradu je odpovědnost Prodávajícího za vady, nebo zájem Kupujícího na součinnosti Prodávajícího při jednání s dodavatelem zboží poskytujícím záruku ve smyslu čl. 5 odst. 5.4 VOP;
- „VOP“ znamená Všeobecné obchodní podmínky společnosti Raylyst Solar s.r.o., jejichž nedílnou součástí je tento Reklamační řád.

1.4. Tento Reklamační řád upravuje postup Smluvních stran pro případ uplatnění práv Kupujícího z vadného plnění tak, aby bylo dosaženo co nejefektivnějšího řešení a dosažení nápravy v maximální možné míře tam, kde je to předvídáno smlouvou

mezi Smluvními stranami uzavřenou. Žádné z ustanovení tohoto Reklamačního řádu nesmí být chápáno a vykládáno tak, že jakkoli rozšiřuje odpovědnost Prodávajícího za vady oproti VOP, rámcové smlouvě případně mezi Smluvními stranami uzavřené, ani tak, že Prodávající poskytuje záruku za jakost zboží.

1.5. Veškeré pojmy definované ve VOP a užívané v tomto Reklamačním řádu mají zde stejný význam jako ve VOP.

**2. Kontrola zboží**

2.1. Prodávající není povinen a zpravidla nemá možnost zboží před dodáním Kupujícímu sám fyzicky prohlédnout a odhalit jeho případné vady. Kupující je povinen si zboží řádně a s odbornou péčí prohlédnout při jeho převzetí a přesvědčit se o jeho jakosti, vlastnostech a množství a zboží otestovat na případnou existenci skrytých vad. Kupující je povinen neprodleně po převzetí s odbornou péčí zkontrolovat řádnost a kompletnost dodávky a funkčnost dodaného zboží. Při převzetí zboží musí být zkontrolováno zejména:

- zda počet a druh dodaných výrobků odpovídá objednávce a údajům dodacího listu, např. počet balení a počet palet;
- zda zboží nevykazuje zjevné vady, kterými jsou zejména:
  - o poškozený nebo deformovaný obal,
  - o viditelné poškození zboží,
  - o menší množství zboží nebo jiný druh zboží, než je uvedeno v dodacím listu;
- dodané zboží otestuje z hlediska výskytu případných skrytých vad.

2.2. Zejména je Kupující povinen provést kontrolu zboží dle odst. 2.1 tohoto článku dříve, než bude se zbožím u Kupujícího manipulováno a než bude zboží u Kupujícího případně skladováno, aby byl vyloučen vznik jakýchkoli vad v důsledku manipulace se zbožím a/nebo nevhodného skladování zboží.

**3. Postup pro uplatnění reklamační**

3.1. V případě zjištění vad zboží je Kupující povinen tyto vady bezodkladně oznámit Prodávajícímu, a to formou písemné reklamační v reklamačním formuláři, který je dostupný na webu Prodávajícího v českém případně anglickém jazyce, zaslaný na email Prodávajícího: [claims@raylyst.eu](mailto:claims@raylyst.eu). Rozhodne-li tak Prodávající a umožní-li tento postup, bude Kupující oprávněn podat reklamaci i prostřednictvím klientské zóny prodávajícího.



- 3.2. Reklamacce musí obsahovat tyto údaje a musí k ní být doloženy tyto podklady a informace:
    - 3.2.1. Obchodní označení zboží včetně sériová čísla,
    - 3.2.2. kopii dodacího listu, kopii faktury k dodávce zboží
    - 3.2.3. datum a detailní popis reklamacce,
    - 3.2.4. popis poškození zboží, poškození paletového balení, případně jednotlivého obalu výrobku, souhrnné a detailní fotografie
    - 3.2.5. věcné a časové okolnosti zjištění závady, včetně informace o provozním technologickém celku, jehož je výrobek součástí
  - 3.3. Důvody reklamacce nelze dodatečně měnit.
4. Vyřízení reklamacce
- 4.1. Prodávající nejdříve v rámci obchodní podpory Kupujícího posoudí dle svých znalostí a zkušeností povahu a původ vady a doporučí Kupujícímu řešení. Veškerá aktivita Prodávajícího dle tohoto ustanovení je výhradně zákaznickou podporou Prodávajícího a nezakládá jakoukoli odpovědnost Prodávajícího za vady.
  - 4.2. Za tím účelem je Kupující povinen poskytnout Prodávajícímu veškeré nezbytné a vyžádané informace ohledně zboží včetně fotodokumentace a jiné dokumentace ohledně zejména, nikoli však výlučně, instalace zboží (lokalita, umístění, technické parametry, projektovou dokumentaci apod.), a to tak, aby měl Prodávající alespoň 30 dní na posouzení a vyjádření se k povaze vad. Prodávající není odpovědný za případné uplynutí záruční doby poskytované dodavatelem zboží v průběhu jeho lhůty k předběžnému posouzení reklamacce dle tohoto odstavce.
  - 4.3. Kupující se zavazuje poskytnout Prodávajícímu veškerou součinnost nezbytnou k posouzení reklamacce.
  - 4.4. Lhůta dle odst. 4.2 výše se prodlužuje o dobu, po kterou Prodávající čeká na jakoukoli součinnost Kupujícího poté, co ho o ni požádal.
  - 4.5. Ve lhůtě uvedené v odst. 4.2 výše sdělí Prodávající Kupujícímu svoje hodnocení reklamacce. Hodnocení může být zejména, nikoli však výlučně následující:
    - 4.5.1. jedná se o vadu, za kterou je Prodávající odpovědný;
    - 4.5.2. jedná se o vadu, za kterou není Prodávající odpovědný, ale mohla by být kryta zárukou dodavatele Prodávajícího;
    - 4.5.3. jedná se o vadu, za kterou není Prodávající odpovědný a která dle hodnocení Prodávajícího není kryta zárukou dodavatele Prodávajícího;
    - 4.5.4. jedná se o vadu, za kterou není Prodávající odpovědný a Prodávající nedisponuje zárukou dodavatele;
    - 4.5.5. nejedná se o vadu nebo uplynula záruční lhůta;
- 4.6. V případě dle odst. 4.5.1 VOP výše:
- 4.6.1. Prodávající vyrozumí Kupujícího spolu s informací o hodnocení reklamacce o zhojení vady jedním z těchto způsobů dle volby Prodávajícího:
    - sleva z kupní ceny;
    - dodání náhradního zboží
    - oprava dodaného zboží.
  - 4.6.2. Na zhojení vady postupem dle odst. 4.6.1 výše má Prodávající 30 dnů ode dne doručení informace o hodnocení reklamacce Kupujícímu. Po dobu hodnocení reklamacce, jakož i po dobu určenou pro zhojení vady dle tohoto odstavce není Kupující oprávněn vůči Prodávajícímu uplatňovat jakékoli nároky související s prodloužením Prodávajícího.
  - 4.7. V případě dle odst. 4.5.2 výše Prodávající poskytne Kupujícímu v dobré víře přiměřenou součinnost nezbytnou pro jeho uplatnění reklamacce u dodavatele zboží, zejména kontaktní informace a listiny prokazující nabytí zboží. Za tím účelem Prodávající postupuje svá případná práva z titulu odpovědnosti za vady a ze záruk vůči svému dodavateli zboží na Kupujícího. Prodávající však není odpovědný za dobytost nároků z vadného plnění a/nebo záruky dodavatele zboží a neručí za výsledek reklamacce u něj.
  - 4.8. Kupující není oprávněn obracet se na dodavatele zboží bez předchozího souhlasu Prodávajícího.
5. Některé z důvodů pro neuznání reklamacce Prodávajícím
- 5.1. Prodávající je oprávněn neuznat reklamaci Kupujícího zejména, nikoli však výlučně v těchto případech:
    - 5.1.1. Kupující porušil kteroukoli povinnost při převzetí a kontrole zboží;
    - 5.1.2. Z technických důvodů, mezi které patří zejména, nikoli však výlučně tyto:
      - zboží bylo mechanicky poškozeno;
      - zboží bylo nevhodně skladováno;
      - se zbožím bylo neodborně manipulováno;
      - zboží bylo instalováno a/nebo jinak použito v rozporu se svým účelem a/nebo v rozporu s návodem k jeho použití a/nebo v rozporu s informacemi poskytnutými Prodávajícím a/nebo dodavatelem zboží;
      - zboží bylo instalováno a/nebo jinak použito v rozporu s obecně známými pravidly užívání podobného zboží

- zboží bylo poškozeno v důsledku živelné katastrofy, nebo jiné události vyšší moci.
- 5.1.3. Kupující učinil reklamaci způsobem odporujícím tomuto Reklamačnímu řádu, zejména nedodal veškeré požadované dokumenty a informace;
- 5.1.4. Kupující neposkytl Prodávajícímu požadovanou součinnost;

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 08.08.2023

V Praze 08.08.2023  
Raylyst Solar s.r.o.

