

# Reklamační řád

## Reklamační řád pro spotřebitele

Tento Reklamační řád pro spotřebitele (dále jen „**reklamační řád**“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného spotřebitelem prostřednictvím on-line obchodu **OK Panel – výrobce solárních fotovoltaických panelů** umístěného na webovém rozhraní [www.okpanel.cz](http://www.okpanel.cz) (dále jen „**webové rozhraní**“) od **naší společnosti**:

**Heinrich Innovation s.r.o.**, se sídlem Skalice 317, 738 01 Frýdek-Místek, Česká republika  
IČ: 484 00 106; DIČ: CZ484 00 106  
zapsaná: u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 10523.

**adresa pro doručování:** Skalice 456, Frýdek-Místek, 742 21, Česká republika

**Provozovna:** Štefánikova 1596/20j, 742 21 Kopřivnice, Česká republika  
telefonní číslo: +420 553 038 488  
kontaktní e-mail: [info@okpanel.cz](mailto:info@okpanel.cz)

### 1. Za jaké vady zboží odpovídáme?

1.1 Jako prodávající odpovídáme za to, že vám bylo dodáno to zboží, které jste si objednali, a že **zboží při převzetí nemá vady**. To znamená, že zboží při převzetí zejména:

- odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
- je vhodné k účelu, pro který jej požadujete a s nímž jsme souhlasili;
- je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

Neodpovídáme za vady, které se na zboží vyskytnou **až po jeho převzetí**.

1.2 Dále odpovídáme, že zboží vedle ujednaných vlastností:

- je vhodné k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
- množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které můžete rozumně očekávat, a to i s ohledem na naše veřejná prohlášení, zejména reklamou nebo označením;
- je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které můžete rozumně očekávat;
- odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které jsme vám poskytli před uzavřením smlouvy.

**Nad rámec zákonné doby pro spotřebitele pro vytknutí vady neposkytujeme žádnou záruku za jakost.**

1.3 Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních. Pokud zboží neodpovídá vaší představě, máte právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží v souladu s článkem 6 [Všeobecných obchodních podmínek](#).

### 2. V jaké době můžete vadu vytknout?

2.1 U nepoužitého spotřebního zboží může kupující vytknout vadu, která se na věci projeví v době **dvou let od převzetí zboží**, není-li na webovém rozhraní, v dokumentech přiložených ke zboží nebo v reklamě stanovena delší záruční doba.

U použitého zboží může kupující vytknout vadu, která se na věci projeví v době **jednoho roku od převzetí zboží**.

2.2 Pokud je na zboží uvedeno datum minimální trvanlivosti, popřípadě je u věci podléhající rychlé

zkáže uvedena doba, po kterou lze věc použít, trvá záruční doba do takového data.

2.3 V případě, že vám bude zboží vyměněno či opraveno, na nové zboží, resp. vyměněné součástky a náhradní díly, neběží nová záruční doba. Záruční doba se však v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli kvůli vadě zboží užívat, tj. zejména o dobu, po kterou je zboží v opravě.

### 3. Jaká práva z vadného plnění máte?

3.1 Vaše práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117, a také § 2165 až 2174b. Ustanovení § 2106 a 2107 o právech z vadného plnění se nepoužijí.

3.2 V souladu s výše uvedenými ustanoveními vám náleží zejména následující práva:

#### a. **Výměna zboží**

Výměnu zboží v důsledku existence vady při převzetí zboží **můžete požadovat vždy**, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s opravou věci nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být vada odstraněna opravou bez značných obtíží pro kupujícího.

#### b. **Oprava věci**

**Pokud je možné zboží opravit, náleží vám právo na bezplatné odstranění vady.** Pokud se v průběhu reklamačního řízení ukáže, že nejsme schopni zboží opravit, případně, že oprava je nepřiměřeně nákladná, zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady, jsme oprávněni vás informovat o odmítnutí opravy. V takovém případě vás budeme neprodleně informovat a můžete zvolit jiný zde uvedený způsob vyřízení reklamace.

#### c. **Sleva z kupní ceny**

Pokud při převzetí zboží existovala na zboží vada, **můžete požadovat** přiměřenou slevu z kupní ceny, pokud:

- jsme vady odmítli odstranit nebo jsme je neodstranili v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího;

- nejsme schopni odstranit vadu, pro kterou nemůžete zboží řádně používat, nebo nejsme schopni zboží s touto vadou vyměnit (např. zboží se již nevyrabí); nebo
- zboží nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě (výskyt téže vady po jejích alespoň dvou předcházejících opravách);
- vada je podstatným porušením smlouvy;
- se na zboží vyskytne větší počet vad (současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání zboží); nebo
- z našeho prohlášení či z okolností je zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době (nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace) nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.

#### d. **Vrácení peněz** (odstoupení od smlouvy)

Vrácení peněz můžete požadovat pouze za předpokladu, že:

- pokud jsme vady odmítli odstranit nebo jsme ji neodstranili v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího;
- nejsme schopni odstranit vadu, pro kterou nemůžete zboží řádně používat, nebo nejsme schopni zboží s touto vadou vyměnit (např. zboží se již nevyrabí); nebo
- zboží nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě (výskyt téže vady po jejích alespoň dvou předcházejících opravách); nebo
- vada je podstatným porušením smlouvy;
- se na zboží vyskytne větší počet vad (současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání zboží);
- z našeho prohlášení či z okolností je zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době (nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace) nebo bez značných obtíží pro kupujícího; nebo

- vada byla způsobena nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena námi nebo na naši odpovědnost; případně byla-li vada způsobena v důsledku nedostatku v návodu, který jsme vám spolu se zbožím poskytli.

Právo na odstoupení od smlouvy vám nenáleží, je-li vada zboží nevýznamná.

**3.3 Podmínkou pro výměnu zboží nebo vrácení peněz** (odstoupení od smlouvy) je, že **vrátíte věc v tom stavu, v jakém jste ji obdrželi**. Výjimkou jsou případy, kdy:

- a. došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
- b. jste použili věc ještě před objevením vady;
- c. jste nezpůsobili nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu svým jednáním anebo opomenutím; nebo
- d. jste věc prodali ještě před objevením vady, spotřebovali ji, anebo pozměnili věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátíte nám, co ještě vrátit můžete, a dáte nám náhradu do výše, v níž jste měli z použití věci prospěch.

#### **4. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?**

4.1 Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud:

- jste vadu sami způsobili; nebo
- se vada na věci vyskytla až po jejím převzetí;
- uplynula záruční doba.

4.2 Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním;
- vady použité věci odpovídající míře používání nebo opotřebení, které zboží mělo v okamžiku, kdy jste je převzali; nebo
- věci, vyplývá-li to z jejich povahy (zejména zboží, které ze své povahy nemůže vydržet po celou dobu trvání záruční doby).

#### **5. Jak postupovat při reklamaci?**

5.1 Reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

**5.2 Reklamace přijímáme v kterékoli naší provozovně**, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, a **v našem sídle**.

Pokud máte zájem o opravu věci, a v potvrzení o trvání práv z vadného plnění (záručním listu) je uvedena osoba určená k opravě, jste povinni uplatnit reklamaci u této osoby. Tuto povinnost máte pouze v případě, že se tato osoba nachází na stejném místě jako my nebo na místě k vám bližším.

#### **5.3 Doporučený postup při reklamaci:**

- pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, e-mailem či písemně;
- zároveň je vhodné nás informovat o tom, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili, tedy zda máte v souladu s tímto reklamačním řádem zájem o slevu z kupní ceny, výměnu zboží, opravu věci, vrácení peněz, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;
- reklamované zboží nám doručte spolu s uplatněním reklamace nebo následně (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme) na adresu sídla nebo provozovny (příp. na adresu osoby určené k opravě), přičemž při zasílání doporučujeme zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení;
- pro usnadnění postupu je vhodné ke zboží přiložit doklad o zakoupení zboží či daňový doklad - fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace.

**Nesplnění některého z výše uvedených kroků nebo nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamace dle zákonných podmínek.**

5.4 Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady.

5.5 Při uplatnění reklamace vám vydáme písemné potvrzení, které obsahuje datum uplatnění

reklamace, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požadujete a také vaše kontaktní údaje pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

5.6 Reklamace včetně odstranění vady vyřizujeme nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s vámi v konkrétním případě nedohodne na lhůtě delší. Ohledně vyřízení reklamace, včetně jejího způsobu, vás budeme v této lhůtě informovat.

5.7 Pokud zvolíte právo, které vám nemůže být z objektivních důvodů přiznáno (zejména u neodstranitelných vad nebo v případě výměny zboží, která není možná), budeme vás neprodleně kontaktovat. V takovém případě můžete zvolit jiné právo v souladu s tímto reklamačním řádem.

5.8 Po vyřízení reklamace vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

**5.9 V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace zboží. Vezměte na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.**

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1.9.2023.

=====

# Reklamační řád pro podnikatele a právnické osoby

Tento Reklamační řád pro podnikatele a právnické osoby (dále jen „**reklamační řád**“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného podnikatelem či právnickou osobou prostřednictvím on-line obchodu **OK Panel – výrobce solárních fotovoltaických panelů** umístěného na webovém rozhraní [www.okpanel.cz](http://www.okpanel.cz) (dále jen „**webové rozhraní**“) od **naší společnosti**:

**Heinrich Innovation s.r.o.**, se sídlem Skalice 317, 738 01 Frýdek-Místek, Česká republika  
IČ: 484 00 106; DIČ: CZ484 00 106  
zapsaná: u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 10523.

**adresa pro doručování:** Skalice 456, Frýdek-Místek, 742 21, Česká republika

**Provozovna:** Štefánikova 1596/20j, 742 21 Kopřivnice, Česká republika  
telefonní číslo: +420 553 038 488  
kontaktní e-mail: [info@okpanel.cz](mailto:info@okpanel.cz)

## 1. Odpovědnost prodávajícího za vady

1.1 Proávající odpovídá za to, že **zboží při převzetí nemá vady**. To znamená, že zboží při převzetí zejména:

- odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
- je dodáno s ujednaným příslušenstvím a ujednanými pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci;
- je vhodné k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
- množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem

věcí téhož druhu, které můžete rozumně očekávat;

- nemá právní vady, tj. ke zboží nemá majetková práva třetí osoba a zboží je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání zboží.

**Prodávající neposkytuje žádnou záruku za jakost.**

1.2 Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních.

## 2. Práva kupujícího z vadného plnění

2.1 Práva kupujícího z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117.

2.2 Pokud je vada zboží **podstatným porušením smlouvy**, náleží kupujícímu tato práva z vadného plnění:

- a. odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
- b. odstranění vady opravou věci;
- c. přiměřená sleva z kupní ceny; nebo
- d. odstoupení od smlouvy.

2.3 Pokud je vada zboží **nepodstatným porušením smlouvy**, může kupující požadovat:

- a. **odstranění vady; nebo**
- b. **přiměřenou slevu z kupní ceny.**

2.4 O zvoleném způsobu řešení reklamace je kupující povinen informovat prodávajícího při oznámení vady, jinak o něm rozhodne prodávající. Provedenou volbu je možné měnit pouze po dohodě s prodávajícím.

Přiměřenou slevu z kupní ceny může kupující požadovat pouze tehdy, pokud není možné vadu odstranit opravou věci, případně dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci.

Pokud kupující považuje vadu za podstatné porušení smlouvy, je povinen to prodávajícímu doložit.

Kupující bere na vědomí, že dokud neuplatní své právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, je prodávající oprávněn dodat mu chybějící



zboží nebo odstranit právní vadu (zejména dodat chybějící dokumenty).

2.5 Výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy nelze požadovat v případě, že kupující nemůže věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí v případě, že:

- a. došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
- b. kupující použil věc ještě před objevením vady;
- c. kupující nezpůsobil nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím; nebo
- d. kupující věc prodal ještě před objevením vady, anebo pozměnil věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá mu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

### 3. Nemožnost uplatnění práv z vadného plnění

3.1 Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud o vadě před převzetím věci věděl nebo vadu sám způsobil.

3.2 Nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním;
- vady použité věci odpovídající míře používání nebo opotřebení, které zboží mělo v okamžiku, kdy jej kupující převzal;
- věci prodávané za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána; nebo
- vyplývá-li to z povahy věci.

### 4. Postup při reklamaci

4.1 Kupující je povinen reklamaci u prodávajícího uplatnit bez zbytečného odkladu od zjištění vady. Pro přijímání reklamovaného zboží je určena kontaktní adresa prodávajícího.

4.2 Závazný postup při reklamaci:

- pro rychlejší vyřízení může kupující o reklamaci předem informovat prodávajícího telefonicky, e-mailem či písemně;

- kupující je povinen informovat prodávajícího o tom, jaké právo z vadného plnění si zvolil, popsat závadu a/nebo popsat, jak se projevuje;
- reklamované zboží doručí kupující prodávajícímu (jinak než na dobírku, kterou prodávající nepřebírá), přičemž při zasílání je kupující povinen zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení;
- **kupující ke zboží přiloží doklad o zakoupení zboží či daňový doklad - fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží.**

4.3 Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy bylo prodávajícímu doručeno reklamované zboží.

4.4 **V souladu s občanským zákoníkem má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace zboží. Kupující bere na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musí uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.**

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1.9.2023.