

ZÁRUČNÍ PODMÍNKY NA FOTOVOLTAICKÉ KOMPONENTY V PORTFOLIU DRUŽSTEVNÍ ZÁVODY DRAŽICE – STROJÍRNA S.R.O. (dále jen „záruční podmínky“)

Družstevní závody Dražice – strojírna s.r.o., IČO: 451 48 465, se sídlem Dražice 69, 294 71 Benátky nad Jizerou, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka C 9389 (dále jen „DZD“) poskytuje na fotovoltaické komponenty v portfoliu níže uvedené záruky.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A VYMEZENÍ PODMÍNEK ZÁRUKY

- 1.1. Fotovoltaické komponenty v portfoliu DZD jsou vyráběny různými lokálními i světovými výrobci. V případě některých výrobků s označením značkou „Dražice“ je DZD v roli dovozce zboží do Evropské Unie. DZD na toto zboží poskytuje níže specifikované záruky včetně podmínek jejich plnění ze strany DZD.
- 1.2. Tyto záruční podmínky jsou platné výhradně v závazkovém vztahu mezi DZD jakožto poskytovatelem záruky a koncovými zákazníky, kteří mají uzavřenou smlouvu s obchodním nebo montážním partnerem DZD (dále jen „koncoví zákazníci“), jejímž předmětem je nákup a instalace fotovoltaického systému (dále jen „FVE“) skládajícího se z fotovoltaických komponent dodaných z portfolia společnosti DZD, a sortimentu komponentů FVE (dále jen „komponenty FVE“) (FVE a komponenty FVE společně dále jen „zboží“). Tyto záruční podmínky DZD neplatí pro distributory nebo montážní společnosti.
- 1.3. V případě výrobků, které nejsou opatřeny obchodní značkou Dražice, poskytuje DZD záruku, pouze v takovém rozsahu, který vyžaduje zákon a příslušné smlouvy, neposkytuje však záruku výslovnou nebo implikovanou, ani žádnou záruku obchodovatelnosti nebo způsobilosti pro konkrétní účel. Může však poskytnout kupujícímu v případě žádosti záruky výrobce příslušného výrobku, avšak pouze v takovém rozsahu, který povoluje zákon a příslušné smlouvy.
- 1.4. DZD poskytuje nad rámec zákonné odpovědnosti za vadné plnění koncovému zákazníkovi záruku za jakost, která se řídí výhradně podmínkami stanovenými v těchto záručních podmínkách. Záruka za jakost je dobrovolné plnění ze strany DZD, resp. výrobců jednotlivého zboží. Koncový zákazník v souvislosti se zárukou za jakost nemá nárok na náhradu nepřímých nebo přímých škod. Plnění záruky za jakost nezakládá žádné nové nároky na záruku, její prodloužení nebo běh nové záruční doby (s výjimkou bodu 5.1 těchto záručních podmínek). Kromě záruky přímo od DZD poskytuje DZD v některých případech vymezených v následujících odstavcích koncovému zákazníkovi záruku za podmínky, že bude reklamovanou vadu možné uplatnit u výrobce zboží v souladu s jím poskytnutou zárukou DZD.
- 1.5. Tato dobrovolná a nezávislá záruka existuje nezávisle na zákonných a případných smluvních právech konečného zákazníka vůči montážní firmě, která zůstávají touto zárukou nedotčena.

2. STANDARDNÍ ZÁRUKA ZA JAKOST

- 2.1. DZD standardně poskytuje záruku na jakost zboží v délce 2 let od dodání zboží koncovému zákazníkovi, nejpozději 6 měsíců od data prodeje zboží obchodnímu nebo montážnímu partnerovi DZD, od kterého konečný zákazník zboží zakoupil. To platí v případě, že u zboží není výslovně stanoveno, že záruka za jakost zboží se v případě konkrétní položky neposkytuje.

3. PRODLOUŽENÁ ZÁRUKA ZA JAKOST NA ZBOŽÍ S OZNAČENÍM DRAŽICE

- 3.1. Na komponenty FVE dle bodu 5.1 v tabulce č. 1 těchto záručních podmínek DZD poskytuje prodlouženou záruku za jakost (není-li v této tabulce uvedena pouze standardní záruka). Komponenty FVE s označením „Dražice“ jsou vyráběny a dodávány výhradně prostřednictvím společnosti SolaX Power Network Technology (Zhejiang) Co., Ltd. (dále jen „SolaX“) nebo jejími autorizovanými partnery. Všechny externí a komunikační položky zboží (např. monitorovací/komunikační zařízení, baterie atd.) instalované s fotovoltaickými střídači třetích stran jsou vyloučeny z poskytování této prodloužené záruky.
- 3.2. Prodloužená záruka za jakost však platí pouze tehdy, jestliže komponenty FVE byly nakoupeny u obchodního nebo montážního partnera DZD. V opačném případě se uplatní standardní záruka v délce 2 let od dodání zboží koncovému zákazníkovi, nejpozději 6 měsíců od data prodeje zboží obchodnímu nebo montážnímu partnerovi DZD.

4. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY PRO FOTOVOLTAICKÉ PANELE

4.1. Záruka na jakost

Není-li stanoveno jinak, poskytuje DZD na fotovoltaické panely prostřednictvím záruk výrobce záruku na jakost v délce stanovené v technickém listu konkrétního modelu fotovoltaického panelu. Tato záruka se vztahuje výhradně na závady způsobené materiálovou nebo výrobní vadou FVE panelu. Tato záruka se nevztahuje na vady, které nemají negativní vliv na technickou funkci fotovoltaického panelu.

Koncový zákazník uplatňuje případná práva ze záruky za jakost v případě fotovoltaických panelů u obchodního nebo montážního partnera DZD, se kterým má koncový zákazník uzavřenou smlouvu, jejímž předmětem je mimo jiné zejména nákup fotovoltaických panelů dodávaných DZD.

V případě zániku činnosti obchodního nebo montážního partnera DZD, poskytne DZD koncovému zákazníkovi součinnost s případným uplatňováním těchto záruk u výrobce.

4.2. Záruka na výkon

DZD prostřednictvím záruk výrobce garantuje, že skutečný výkon fotovoltaických panelů (jeho solárních článků) neklesne v prvním roce od jeho uvedení do provozu pod mez jmenovitého výkonu uvedenou na technickém listu konkrétního panelu a deklarovaného výrobcem na štítku výrobku. Od druhého roku až do konce záruční doby lineárního poklesu výkonu dané výrobcem na příslušném technickém listu fotovoltaického panelu DZD prostřednictvím záruk výrobce garantuje, že další pokles výkonu nebude činit více než specifikovaná hodnota v technickém listu daného panelu ve vztahu k původnímu jmenovitému výkonu deklarovaného výrobcem na štítku výrobku.

Pro stanovení skutečného výkonu (jeho přezkoušení) jsou stanoveny následující podmínky:

- Intenzita záření 1 000 W/m² při světelném spektru o AM 1,5
- Teplota článku 25 °C

Při měření výkonu je nutné zohlednit tolerance měření dle ČSN EN 50380 ED.2 Přezkoušení výkonu musí podle IEC 60904 provést zkušební laboratoř, která má oprávnění pro testování fotovoltaických panelů a je certifikována jako akreditovaná zkušební laboratoř dle ČSN EN /ISO 17025 v platném znění.

Záruka se nevztahuje na pokles výkonu způsobeného mechanickým poškozením panelu (například poškození skla, rámu, připojovacích kabelů, připojovacího boxu, bypassových diod, atd.).

V případě náhradní dodávky fotovoltaických panelů si DZD vyhrazuje právo dodat rovnocenný výrobek, který se může lišit velikostí, barvou, tvarem a/nebo výkonem od původně dodaného výrobku.

5. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY PRO FOTOVOLTAICKÉ STŘÍDAČE, BATERIOVÉ SYSTÉMY A PŘÍSLUŠENSTVÍ S OZNAČENÍM DRAŽICE

5.1. Záruční doba

Fotovoltaické střídače Dražice modelových řad IN.One, IN.Hybrid One, IN.Compact, IN.Hybrid Compact, IN.Entity S, IN.Entity M a IN.Entity L, bateriové systémy Dražice Trinity (rovněž také „DZD-BAT“) s modelovými označeními Dražice Trinity B58m, Dražice Trinity B58s, Dražice Trinity B30s, Wallboxy Dražice Galaxy s modelovými řadami Dražice Galaxy One 7.2k S, C a C Plus, Dražice Galaxy Compact 11k S, C a C Plus, Dražice Galaxy Compact 22k S, C a C Plus a příslušenství s označením Dražice v sortimentu společnosti DZD jsou vyráběny a dodávány výhradně prostřednictvím společnosti SolaX Power Network Technology (Zhejiang) Co., Ltd. (dále jen „SolaX“) nebo jejím autorizovanými partnery.

DZD poskytuje koncovým zákazníkům prodloužené záruky pro všechny komponenty FVE uvedené v tabulce č. 1 v bodě č. 5.1 těchto záručních podmínek (není-li v této tabulce uvedena u některého výrobku pouze standardní záruka).

Tato prodloužená záruka se vztahuje výhradně na střídače, bateriové systémy, wallboxy a příslušenství označených značkou Dražice včetně online monitorovacích zařízení, jističích prvků, měřících proudových transformátorů (CT) nebo společně dodávaných měřících modulů a dále pak na modely příslušenství DataPoint a Back-up boxy/Parallel boxy/Smart boxy dodávané prostřednictvím obchodních a/nebo montážních partnerů společnosti DZD.

Z prodloužené záruky je vyloučeno veškeré příslušenství (např. monitorovací/komunikační zařízení, baterie, hardwarové/softwarové ovladače atd.) instalované se střídači a produkty jiných výrobců.

DZD garantuje níže uvedené záruční lhůty při splnění dále definovaných podmínek:

VÝROBEK	ZÁRUČNÍ LHŮTA
Dražice IN.One Dražice IN.Compact	<p>Prodloužená záruka 10 let počínaje dřívějším z následujících dvou dat:</p> <ul style="list-style-type: none">• datum, kdy byl produkt poprvé nainstalován;• 6 měsíců po datu prodeje obchodnímu nebo montážnímu partnerovi DZD; <p>Podmínkou této prodloužené záruky je on-line připojení střídače ke cloudu DZD a poskytnutí dat o jeho provozu pro servisní a monitorovací portál www.dzd-monitoring.com. Zároveň, registrace záruky na tomto portále dle bodu č. 5.4 musí být provedena nejpozději 90 dní od instalace a prvního spuštění systému.</p> <p>V případě, kdy střídač není připojen ke cloudu DZD na výrobek platí standardní prodloužená záruka v délce 5 let.</p>
Dražice IN Hybrid One Dražice IN. Hybrid Compact	<p>Prodloužená záruka 10 let počínaje dřívějším z následujících dvou dat:</p> <ul style="list-style-type: none">• datum, kdy byl produkt poprvé nainstalován;• 6 měsíců po datu prodeje obchodnímu nebo montážnímu partnerovi DZD; <p>Podmínkou této standardní prodloužené záruky je on-line připojení střídače ke cloudu DZD a poskytnutí dat o jeho provozu pro servisní a monitorovací portál www.dzd-monitoring.com. Zároveň, registrace záruky na tomto portále dle bodu č. 5.4 musí být provedena nejpozději 90 dní od instalace a prvního spuštění systému.</p> <p>V případě, kdy střídač není připojen ke cloudu DZD na výrobek platí standardní prodloužená záruka v délce 5 let.</p>
Dražice IN.Entity S (8-15 kW)	<p>Prodloužená záruka 10 let počínaje dřívějším z následujících dvou dat:</p> <ul style="list-style-type: none">• datum, kdy byl produkt poprvé nainstalován;• 6 měsíců po datu prodeje obchodnímu nebo montážnímu partnerovi DZD; <p>Podmínkou této standardní prodloužené záruky je on-line připojení střídače ke cloudu DZDa poskytnutí dat o jeho provozu pro servisní a monitorovací portál www.dzd-monitoring.com. Zároveň, registrace záruky na tomto portále dle bodu č. 5.4 musí být provedena nejpozději 90 dní od instalace a prvního spuštění systému.</p> <p>V případě, kdy střídač není připojen ke cloudu DZD na výrobek platí standardní prodloužená záruka v délce 5 let.</p>
Dražice IN.Entity S (17-30 kW) Dražice IN.Entity M Dražice IN.Entity L	<p>Prodloužená záruka 6 let počínaje dřívějším z následujících dvou dat:</p> <ul style="list-style-type: none">• datum, kdy byl produkt poprvé nainstalován;• 6 měsíců po datu prodeje obchodnímu nebo montážnímu partnerovi DZD; <p>Podmínkou této standardní prodloužené záruky je on-line připojení střídače ke cloudu DZD a poskytnutí dat o jeho provozu pro servisní a monitorovací portál www.dzd-monitoring.com. Zároveň, registrace záruky na tomto portále dle bodu č. 5.4 musí být provedena nejpozději 90 dní od instalace a prvního spuštění systému.</p> <p>V případě, kdy střídač není připojen ke cloudu DZD na výrobek platí standardní prodloužená záruka v délce 5 let.</p>
Bateriové systémy DZD-BAT: Dražice Trinity B30s Dražice Trinity B58m Dražice Trinity B58s Dražice Trinity B30mc	<p>Prodloužená záruka na funkčnost produktů je platná po dobu 120 měsíců od data, kdy byl produkt poprvé nainstalován nebo 6 měsíců od data prodeje obchodnímu nebo montážnímu partnerovi DZD (dle skutečnosti, která nastane dříve). Tato záruka nepokrývá příslušenství ani drobný instalační materiál dodávaný společně s bateriovými systémy DZD-BAT.</p>
Wallboxy: Dražice Galaxy One 7,2k S, C a C Plus Dražice Galaxy Compact 11k S, C a C Plus Dražice Galaxy Compact 22k S, C a C Plus	<p>Prodloužená záruka na funkčnost produktů je platná po dobu 48 měsíců od data, kdy byl produkt poprvé nainstalován nebo 6 měsíců od data prodeje obchodnímu nebo montážnímu partnerovi DZD (dle skutečnosti, která nastane dříve). Tato záruka nepokrývá příslušenství ani drobný instalační materiál dodávaný společně s Wallboxy řady Dražice Galaxy.</p>

VÝROBEK**ZÁRUČNÍ LHŮTA**

Příslušenství: CHINT Meter DDSU/DTSU CT Dražice LAN Energy Monitor Dražice Wifi Energy Monitor Dražice Wifi Energy Monitor PLUS Datapoint Dražice IN.One Back-up box Dražice IN.Compact Back-up box Dražice IN.One Smartbox Dražice IN.Compact Smart Box Dražice In.Compact Smartbox PLUS HP EMS Box	2 roky standardní záruka počínaje datem, kdy byl produkt poprvé nainstalován nebo 6 měsíců od data prodeje obchodnímu nebo montážnímu partnerovi DZD (dle skutečnosti, která nastane dříve).
Příslušenství: Dražice IN.Compact Parallel 5-mode box; Dražice Trinity BMS B58 Parallel box	Prodloužená záruka 5 let, počínaje datem, kdy byl produkt poprvé nainstalován nebo 6 měsíců od data prodeje obchodnímu nebo montážnímu partnerovi DZD (dle skutečnosti, která nastane dříve).

5.2. Záruka na výkon – bateriové systémy

Společnost DZD zaručuje a prohlašuje, že si bateriový systém DZD-BAT zachová alespoň 70 % nominální kapacity pro uložení energie po dobu 120 měsíců od data uvedení do provozu nebo minimální energetickou propustnost podle níže uvedené tabulky (dle skutečnosti, která nastane dříve), pokud je bateriový systém provozován v rozsahu doporučených provozních podmínek.

DoD produktu (Depth of discharge = Hloubka vybití) je 90% a během záruční doby může bateriový systém DZD-BAT bezpečně fungovat v rozsahu tohoto DoD bez vlivu na záruku. Termín „jmenovitá energie“ zde znamená počáteční jmenovitou kapacitu produktu pro uložení energie tak, jak je uvedena na štítku produktu.

Okolní teplota během provozu na baterie nesmí být mimo rozmezí:

- Dražice Trinity B58m, B58s: méně než -10 °C nebo více než 50 °C
- Dražice Trinity B30s: méně než -30 °C (s aktivní funkcí integrovaného ohřevu článků) / -10 °C (bez aktivní funkce integrovaného ohřevu článků) nebo více než 50 °C.
- Energetická propustnost je v souladu s hodnotami v tabulce níže:

VÝROBEK	JMENOVITÁ ENERGIE	ENERGETICKÁ PROPUSTNOST
Dražice Trinity B58m	5,76 kWh	17,9 MWh
Dražice Trinity B58s	5,76 kWh	17,9 MWh
Dražice Trinity B30	3,1 kWh	9,6 MWh

Podmínky pro měření kapacity:

Dražice Trinity B58m & Dražice Trinity B58s:

- Okolní teplota: 25-30 °C
- Teplota baterie na začátku měření podle BMS: 25-30 °C
- Proud a napětí měřené na straně DC
- Způsob nabíjení a vybíjení:
 - Nabíjení: 0.2CC/CV (konstantní napětí 128 V, koncový proud 0.05 C)
 - Vybíjení: 0.2CC/CV (koncové napětí 100 V)
 - Proud při 0.2C: 10 A

Dražice Trinity B30s:

- Okolní teplota: 25-30 °C
- Teplota baterie na začátku měření podle BMS: 25-30 °C
- Proud a napětí měřené na straně DC
- Způsob nabíjení a vybíjení:
 - Nabíjení: 0.2CC/CV (konstantní napětí 116 V, koncový proud 0.05 C)
 - Vybíjení: 0.2CC/CV (koncové napětí 85 V)
 - Proud při 0.2C: 6 A

5.3. Záruka na mechanické části – bateriové systémy

DZD zaručuje, že bateriový systém DZD-BAT nebude mít vady způsobené nesprávným technickým zpracováním nebo využitím vadných dílčích částí, a to po dobu 120 měsíců od data uvedení DZD-BAT do provozu instalačním technikem nebo 6 měsíců od data prodeje (dle skutečnosti, která nastane dříve). Po záruční době nemá DZD povinnost poskytovat náhradní díly/opravy bateriového systému DZD-BAT.

5.4. Rozšíření bateriového systému DZD-BAT

DZD doporučuje přidání dalších bateriových modulů do stávajícího systému maximálně do 1 roku od spuštění původního systému. Při přidávání nové přídatné baterie do stávajícího systému je vyžadováno, aby nová baterie měla před připojením do systému stejnou úroveň kapacity pro uložení energie jako stávající bateriové články. Při rozšiřování bateriového systému je vyžadováno plné nabití stávajících bateriových článků a zároveň plné nabití nového článku na plnou kapacitu a poté se vzájemně propojí v jednom systému.

5.5. Řešení vad

Společnost DZD zaručuje, že fotovoltaické střídače Dražice, bateriové systémy Dražice (rovněž označovány jako „DZD-BAT“) a příslušenství s označením Dražice budou při běžném používání bez vad materiálu nebo zpracování, a v případě výskytu vady, za kterou je DZD odpovědné během sjednané záruční doby, DZD podle svého uvážení:

- opraví problém aktualizací softwaru nebo změnou konfigurace; nebo
- opraví závadu v prostorách výrobce servisního oddělení DZD/výrobce Solax, nebo u zákazníka; nebo
- poskytne odpovídající náhradu (opravený, renovovaný nebo modernizovaný model s alespoň srovnatelnými funkcemi) nebo nové zařízení; nebo
- umožní tyto servisní úkony provádět servisními partnery DZD, kteří prošli řádným školením.

V případě výměny fotovoltaického střídače Dražice, bateriového systému Dražice nebo příslušenství s označením Dražice se zbývající záruční doba převede na náhradní kus. DZD takovou náhradu automaticky zaregistruje a není potřeba nové potvrzení záruky. Pokud je zbývající záruční doba kratší než 1 rok, záruční doba vyměněného kusu se automaticky prodlouží na 1 rok.

5.6. Náklady na dopravu

5.6.1 Pokud nejsou mezi společností DZD a obchodním nebo montážním partnerem, u kterého koncový zákazník zakoupí fotovoltaické komponenty – fotovoltaické střídače Dražice, bateriové systémy Dražice a příslušenství s označením Dražice, podepsány dodatečné podmínky pro uplatnění záruk, záruka pokrývá pouze náklady na materiál nebo díly, díky kterým jsou produkty funkční. Kromě toho jsou rovněž pokryty náklady na přepravu náhradních dílů, nových kusů, cla, dovozních a vývozních poplatků touto zárukou na území, pro které byl uveden do prodeje a pro které jsou fotovoltaické střídače Dražice a příslušenství s označením Dražice certifikovány.

5.6.2 DZD je oprávněn požadovat náhradu nákladů (zejména práce, cestování, dodání a/nebo náhradních jednotek, které byly odeslány), pokud vyjde najevo, že komponenty – fotovoltaické střídače Dražice, bateriové systémy Dražice a příslušenství s označením Dražice – nemají vady materiálu nebo zpracování, nebo se zjistí, že se na ně nevztahuje záruka definovaná v těchto záručních podmínkách.

6. REGISTRACE ZÁRUKY

Koncoví zákazníci, kteří si pořídili výše specifikované komponenty FVE s označením Dražice, registrují tyto výrobky u DZD a poskytnou k tomu potřebné informace (doklad o nákupu, sériové číslo fotovoltaického střídače, kontaktní informace) do 90 dnů od data uvedení výrobků do provozu. Registrace záruky je dostupná v uživatelském účtu koncového zákazníka na portálu www.dzd-monitoring.com. V případě, že nedojde k registraci záruky do uplynutí této lhůty, záruční doba se automaticky počítá 6 měsíců od data prodeje fotovoltaického střídače Dražice a/nebo ostatních fotovoltaických komponent s označením Dražice obchodnímu nebo montážnímu partnerovi DZD.

7. REKLAMACE

7.1. Uplatnění reklamace

- 7.1.1 Koncový zákazník uplatňuje právo ze záruky u obchodního nebo montážního partnera, u kterého byl ze strany koncového zákazníka produkt zakoupen. V případě zániku nebo ukončení činnosti obchodního nebo montážního partnera DZD, může koncový zákazník uplatnit záruku DZD – zákaznické centrum DZD (servis@dzd.cz).
- 7.1.2 Zákazník je povinen v reklamaci uvést podrobný popis reklamované vady (popis vady, pozice vadného části produktu apod.)
- 7.1.3 Pro usnadnění reklamačního procesu v rámci uplatnění záruky DZD doporučuje:
- kontaktovat zákaznické centrum DZD elektronicky na servis@dzd.cz nebo telefonicky na tel.: +420 326 370 911.
 - doložit kopii původní faktury, zprávy o uvedení do provozu nebo jakéhokoli jiného dokumentu, který může prokázat nákup střídače nebo příslušenství a/nebo prodlouženou záruku, a datum instalace.
 - Poskytnout součinnost při získání nutných podkladů pro vyhodnocení oprávněnosti reklamace.
- 7.1.4 Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy DZD obdrželo reklamaci popisující uplatněnou vadu zboží a práva z vadného plnění, která v souvislosti s ní reklamující uplatňuje. Lhůta pro posouzení uplatnění vady začne plynout nejdříve po předání reklamovaného zboží reklamujícím DZD.
- 7.1.5 O přijetí reklamace DZD rozhodne ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba k odbornému posouzení vady. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se koncový zákazník s DZD písemně nedohodne jinak. Po uplynutí této lhůty má koncový zákazník stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.
- 7.1.6 DZD vydá koncovému zákazníkovi písemné potvrzení, ve kterém uvede, kdy koncový zákazník uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje. Po vyřízení reklamace poskytne DZD koncovému zákazníkovi potvrzení obsahující datum a způsob vyřízení reklamace, včetně případného potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Tyto dokumenty DZD zašle na e-mail nebo doporučeným dopisem na adresu koncového zákazníka předanou zákaznickému centru DZD ze strany koncového zákazníka v rámci procesu přijetí reklamace.
- 7.1.7 Koncový zákazník je povinen zabezpečit uchování výrobku ve stavu ke dni zjištění vady a uplatnění reklamace, a to až do okamžiku posouzení vady výrobku DZD (popřípadě jím autorizovanou či pověřenou osobou). Koncový zákazník je však povinen po zjištění existence vad na výrobku provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod na výrobku.
- 7.1.8 DZD upozorňuje koncové zákazníky, že zpravidla bude nutné technické a odborné posouzení reklamované vady v místě realizace dle uzavřené smlouvy, aby bylo možné učinit závěr o povaze reklamované vady a způsobu jejího řešení. Za účelem posouzení oprávněnosti reklamace a následnému zhodnocení reklamované vady je koncový zákazník povinen umožnit DZD nebo jím pověřené osobě ve sjednaný den a čas přístup k místu, kde se daná vada nachází, a vytvořit odpovídající podmínky pro posouzení oprávněnosti reklamace. Nebude-li tato nezbytná prohlídka v uvedeném termínu umožněna, může dojít k posunutí termínu, kdy DZD započne s případným odstraňováním vady (jedná se o prodloužení přiměřené doby k odbornému posouzení vady). V takovém případě se DZD nedostává do prodlení s řešením reklamace, neboť překážka vyvstala na straně koncového zákazníka.

7.2. Výluky z práva ze záruky

- 7.2.1 Koncový zákazník má po celou dobu užívání komponentů FVE povinnost věnovat dostatečnou pozornost dodanému návodu k obsluze s případnými doplňkovými informacemi pro správnou údržbu a provoz komponentů FVE. Zvláště je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost komponentů FVE. Podmínkou pro zachování dobrého stavu a funkčnosti komponentů FVE je jejich pravidelná údržba. Je třeba si uvědomit, že nesprávná nebo nedostatečná údržba podstatně zkracuje plnou funkčnost a životnost komponentů FVE. Nedodržování základních pravidel užívání může mít vliv na komponenty FVE a případné uznání práv z vadného plnění.
- 7.2.2 Vadou jednotlivých komponentů FVE, a tedy ani důvodem pro reklamaci, není přirozené snížení výkonu/kapacity jednotlivých komponentů FVE v průběhu času (zejm. fotovoltaické panely, baterie). Předpokládané snížení výkonu/kapacity jednotlivých komponentů FVE v průběhu času může být uvedeno v technických listech či jiných dokumentech výrobců, které obchodní nebo montážní firma předá koncovému zákazníkovi při předání komponentů FVE, popř. v těchto záručních podmínkách nebo jsou na vyžádání u zákaznického centra DZD na adrese servis@dzd.cz.

- 7.2.3 Výluky z práva ze záruky se vztahují na komponenty FVE prodané a nainstalované po datu 20. 4. 2023 a prodávané prostřednictvím společnosti DZD nebo obchodních anebo montážních partnerů DZD. Vadné komponenty FVE nebo jejich vadné díly vyměněné v rámci záruční reklamace se stávají majetkem společnosti DZD a musí být vráceny společnosti DZD nebo spolupracujícím obchodním nebo montážním, popř. servisním partnerům ke kontrole s originálním nebo odpovídajícím obalem.
- 7.2.4 DZD si vyhrazuje právo odmítnout reklamaci záruky:
- pokud koncový zákazník neposkytne informace uvedené v bodě 7.1.3. těchto záručních podmínek
 - pokud je výrobek (střídač DZD nebo příslušenství) vyměněn bez předchozího souhlasu DZD;
 - pokud reklamovaná vada není způsobena vadným materiálem nebo vadným zpracováním.
- 7.2.5 Na výrobek se nevztahuje záruka v následujících případech:
- Výrobek je mimo záruční dobu;
 - Vada výrobku není společnosti DZD hlášena do 4 týdnů od vzniku vady;
 - Nedodržení originálního instalačního návodu nebo pokynů k údržbě fotovoltaického střídače a jeho příslušenství;
 - Nedodržení bezpečnostních pravidel a předpisů týkajících se střídače, baterií, wallboxů nebo příslušenství;
 - Fotovoltaický střídač, baterie nebo příslušenství byly poškozeny během přepravy, ale reklamující toto zboží převzal a potvrdil převzetí zboží svým podpisem dodacího listu v bezvadném stavu;
 - Poškození nebo závada je způsobena nesprávným použitím výrobku nebo nedodržením použití výrobku pro účely, než pro které byl výrobek navržen nebo určen;
 - Výrobek byl po instalaci z jakéhokoli důvodu přemístěn (bez ohledu na to, zda byl přeinstalován následně nebo přemístěn zpět na stejné místo), pokud nebyl přeinstalován na stejnou adresu kvalifikovaným instalačním technikem (s oprávněním Elektromontér/elektromontérka fotovoltaických systémů (kód: 26-014-H) nebo Montér/montérka dobíjecích stanic pro elektromobily (kód: 26-036-H) dle národní kvalifikace), který DZD poskytl protokol o opětovné instalaci nebo zkušební protokol;
 - Poškození nebo závada je způsobena bleskem, záplavou, požárem, přepětím, korozí, poškozením škůdci, jednáním třetí strany nebo jinými faktory vyšší moci a jakýmkoli nepředvídatelnými a DZD nebo výrobcem neovlivitelnými důvody podobného charakteru;
 - Poškození nebo závada je způsobena vestavěným nebo externím softwarem nebo hardwarem (např. zařízeními pro ovládání střídačů nebo zařízeními pro řízení nabíjení nebo vybíjení baterií) od třetích stran bez autorizace (písemné dohody) od společnosti DZD;
 - Produkt je upraven nebo pozměněn (včetně případů, kdy je změněno, odstraněno nebo znehodnoceno sériové číslo produktu nebo štítek produktu);
 - Komponenty, které byly odstraněny a přeinstalovány z jiných důvodů než opravy, nejsou kryty zárukou za jakost;
 - Výrobek nebyl nainstalován odborně způsobilým pracovníkem;
 - Závada vznikla v důsledku nevhodné obsluhy nebo údržby či mechanickým poškozením;
 - Změny na výrobku (např. jakékoli vnější povrchové opotřebení, skvrny nebo opotřebení materiálu, které nepředstavuje vadu), které neovlivňují správnou funkci střídače nebo příslušenství;
 - Běžné opotřebení;
- 7.2.6 Náhradní fotovoltaický střídač nebo příslušenství s technickým vylepšením nemusí být plně kompatibilní se zbývajícím součástí fotovoltaického systému. Náklady vzniklé v důsledku toho nebudou kryty standardní zárukou nebo prodlouženou zárukou. Dále se záruka nevztahuje na nároky na náhradu za přímé popř. nepřímé škody způsobené vadným střídačem (jako je energie, která nebyla dodána do sítě nebo by byla využita vlastní spotřebou). V ostatních případech maximální náhrada za ztráty koncového zákazníka způsobené vadným výrobkem nepřesáhne částku zaplacenou koncovým zákazníkem za nákup zařízení.
- 7.2.7 V případě, že vada uplatněná koncovým zákazníkem není uznána jako vada oprávněná, je DZD oprávněno požadovat veškeré vynaložené výdaje spojené s vyřizováním práva ze smluvní záruky (cestovné, poštovné, správní poplatky, provozní náklady, náklady na znalecké posudky apod.).

7.3. Podpora po skončení záruční doby

Pro výrobek, který je nefunkční po záruční době poskytuje DZD servisní služby, které zahrnují poplatek za servisní výjezd, poplatek za materiál, mzdové náklady a přepravní poplatek:

- Poplatek za servisní výjezd: Cestovní náklady a čas pro technika na poskytování servisního úkonu na místě a náklady na pracovní dobu technika při diagnostice, instalaci, opravě, testování a údržbě výrobku.
- Poplatek za materiál: Náklady na náhradní díly nebo jednotek nebo jakýchkoli jiných montážního materiálu;
- Přepravní poplatek: Náklady na doručení výrobku, včetně nákladů na zaslání vadných produktů od koncových uživatelů DZD a/nebo výrobci a nákladů na zaslání opravených produktů od DZD a/nebo výrobce koncovým uživatelům.

7.4. Geografický rozsah platnosti záruky

Tyto záruční podmínky platí pouze pro výrobky, které byly původně zakoupeny u obchodních nebo montážních partnerů společnosti DZD a instalovány v místě určení definovaném v zemích Evropské unie, pro které je výrobek certifikován, pokud mezi společnostmi DZD a přímým kupujícím nejsou podepsány zvláštní dohody. Pro výrobky prodávané pro jednu zemi/oblast, ale nainstalované v jiné zemi/oblasti, záruka pozbude platnosti, pokud před instalací neexistuje písemné potvrzení/schválení od společnosti DZD.

7.5. Speciální podmínky a upozornění - Hybridní systémy

7.5.1 Hybridní střídače Dražice nainstalované s bateriemi Dražice modelové řady Trinity

Výchozí minimální úroveň nabití bateriového systému je 10 % (lze změnit na vyšší úroveň nabití). V průběhu provozu hybridního systému, zejména v noci, kdy není dodávána energie z fotovoltaického generátoru a úroveň nabití baterie je na minimální hodnotě, systém obvykle přejde do „stavu nečinnosti (stand-by)“ nebo „pohotovostního stavu (Idle)“. Celý hybridní systém však v tomto stavu stále spotřebovává energii. V případě této situace může úroveň nabití baterie poklesnout pod výchozí minimální úroveň nabití – nastavených 10 %. V okamžiku, kdy úroveň nabití bateriového systému klesne na 5 % (úroveň ochrany podbití baterie), spustí se požadavek na dobíjení ze sítě, dokud se nevrátí na normální úroveň minimálního nabití baterie. K této situaci může dojít v noci nebo v zimním období, kdy není dostatečná výroba z fotovoltaického generátoru nebo během déle trvajícího nepříznivého počasí. Toto je standardní chování systému a neovlivní životnost baterie.

Doporučuje se aktivovat nabíjení baterie ze sítě (režim „force charging“) při dlouhodobějším trvání nepříznivého počasí (déšť, zatažené dny). Je nutné zajistit, aby se baterie zcela nevybila (úroveň nabití 0 %). Alternativním řešením je kompletní vypnutí systému při úrovni nabití baterií min. 10 %.

Při nabíjení baterie ze sítě koncový zákazník zváží její vlastní spotřebu během tohoto procesu. Celková energie odebraná ze sítě nebude úplně stejná jako celková energie vybitá z bateriového systému. Záruční reklamacie na tuto popsanou situaci nebude uznána.

7.5.2 Pro hybridní střídače instalované v nastavení zcela bez připojení k veřejné distribuční síti (provoz OFF GRID)

DZD vyžaduje, aby instalace v režimu off-grid byla každoročně zkontrolována kvalifikovaným technikem (Elektromontér/elektromontérka fotovoltaických systémů (kód: 26-014-H) a/nebo revizní technik) a byl vytvořen záznam o stavu a provozu systému a revizní zpráva. Nedodržení popsaného požadavku může ovlivnit platnost jakýchkoli záručních nároků.

Pro lepší analýzu a řešení problémů v případě reklamacie se doporučuje, aby příslušný fotovoltaický systém byl zaregistrován online v portálu DZD. Pokud toto nebude umožněno, koncový zákazník vznášející reklamaci musí poskytnout součinnost v doložení potřebných informací dle požadavku DZD pro vyřešení požadavku reklamacie, popř. bude koncový zákazník muset poskytnout podrobné informace v reklamačním formuláři DZD pro uplatnění záruky.

V případě aplikace systému v režimu off-grid je klíčové určení celkové zátěže na základě jmenovitého příkonu všech spotřebičů. V případě přetížení systému na straně spotřeby může dojít k chybě přetížení EPS výstupu (Emergency power supply), např. během noci nebo v případě, kdy není dodáván dostatečný výkon z fotovoltaických panelů a baterií. To platí v zejména v případě indukční zátěže. Na poškození střídačů způsobené nesprávnou instalací nebo aplikací systému se záruka nevztahuje.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. Tyto záruční podmínky byly zpracovány dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 8.2. Vyřizování stížností koncových zákazníků zajišťuje DZD prostřednictvím elektronické adresy servis@dzd.cz. Informaci o vyřízení stížnosti koncového zákazníka zašle DZD na elektronickou adresu koncového zákazníka.
- 8.3. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v souvislosti s těmito záručními podmínkami je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.
- 8.4. Aktuální platné znění záručních podmínek je zveřejněno na internetových stránkách DZD (www.dzd-solar.cz). Tištěná podoba aktuálního záručních podmínek je k dispozici také na vyžádání v sídle DZD.
- 8.5. DZD si vyhrazuje právo na změnu těchto záručních podmínek, která nabude účinnosti nejdříve dnem uveřejnění aktualizovaného znění na internetových stránkách DZD.
- 8.6. Tyto záruční podmínky jsou platné a účinné od 20. 4. 2023.