CO BYSTE NEMĚLI PŘEHLÉDNOUT

To nejdůležitější z reklamačního řádu:

- ➔ Pokud zjistíte vadu zboží do 24 měsíců od jeho převzetí, podívejte se do bodu 3. Na vybrané zboží navíc poskytujeme smluvní záruku 36, resp. 48 měsíců.
- ➔ Pokud zjistíte vadu realizace díla podívejte se do bodu 4.
- ➔ Nainstalované výrobky a zařízení prosím sami nerozebírejte ani nedemontujte, vyčkejte na příjezd našeho technika, který vadu posoudí.
- ➔ Reklamace vyřizujeme co nejdříve, nejpozději do 30 dnů.

Kde je možné vytknout vady zboží nebo realizace díla?

a) Vady zboží nebo realizace díla můžete vytknout e-mailem na adresu: **info@ecto.cz**, telefonicky na čísle **+420 724 182 229** (s reklamačním oddělením se dohodnete na způsobu zdokumentování vad, např. e-mailem), osobně nebo poštou na naší adrese: **K Pasekám 2984/45, 760 01 Zlín**. Pokud máte od nás zřízený účet, můžete vytknout vady i přes náš **servisní portál**. Můžete také využít i náš reklamační formulář, který naleznete v příloze tohoto Reklamačního řádu a který vyplníte a odešlete nám.

b) Pokud máte jakýkoliv dotaz, neváhejte nás kontaktovat například prostřednictvím našeho e-mailu **info@ecto.cz** nebo volejte **+420 724 182 229** (v pracovních dnech v čase 8:00 - 17:00).

REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO SPOTŘEBITELE

Ecto Energy ST s.r.o., IČO: 21477299, DIČ: CZ21477299, se sídlem K Pasekám 2984/45, 760 01 Zlín (dále jen "**prodávající**", **poskytovatel** nebo "**my**") pro internetový obchod na adrese **ecto.cz**.

Reklamační řád je určený POUZE PRO ZÁKAZNÍKA SPOTŘEBITELE a tvoří nedílnou součást Všeobecných obchodních podmínek (dále jen "**VOP**"). Tento reklamační řád je platný od **20. 7. 2026** a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Práva, která pro zákazníka vyplývají ze zákona, nejsou tímto reklamačním řádem dotčena.

Kontakt:

Telefonicky: **+420 724 182 229** (v pracovních dnech v čase 8:00 - 17:00)

Spolu s naším reklamačním oddělením se dohodnete na způsobu, jak řádně zdokumentovat reklamovanou vadu např. fotografiemi a popiskem závady prostřednictvím e-mailu).

E-mailem: **info@ecto.cz**

Adresa: **K Pasekám 2984/45, 760 01 Zlín**

1 JAKÉ JSOU DALŠÍ POJMY, KTERÉ SE V NAŠEM REKLAMAČNÍM ŘÁDU OPAKUJÍ

dílo	na základě smlouvy o realizaci díla poskytujeme zákazníkovi realizaci některé z námi nabízených služeb, zejména např. instalace nabíjecích stanic a wallboxů, realizace domovní elektroinstalace nebo instalace datových sítí pro inteligentní domy a datové komunikace;
služba	nebo také **realizace díla** v podobě instalace nabíjecích stanic a wallboxů, domovní elektroinstalace, či návrhu datových sítí pro inteligentní domy a datové komunikace a případně s tím spojené vícepráce;

smlouva o realizaci díla	nebo také jen **smlouva**, kterou společně uzavíráme na základě Vaší poptávky prostřednictvím našeho poptávkového formuláře na webových stránkách, e-mailem či telefonicky. Týká se dodání našich prací souvisejících zejména se službou prodeje a instalace nabíjecích stanic a wallboxů, službou domovní elektroinstalace, či návrhu datových sítí pro inteligentní domy a datové komunikace;
spotřebitel	každá fyzická osoba, která právně jedná bez jakékoliv souvislosti se svou podnikatelskou činností nebo samostatným výkonem svého povolání;
webová stránka	internetová adresa **ecto.cz**, na které prodávající provozuje svůj e-shop a nabízí služby;
zákazník	jste to vy, **objednatel** služby či zákazník, ať už jste spotřebitel nebo podnikatel.

2 JAK POSTUPOVAT PŘI PŘEVZETÍ ZBOŽÍ NEBO POSKYTNUTÍ SLUŽEB?

2.1 **Jaké vady zboží a díla lze reklamovat?** Můžete vytknout takovou vadu, která se na zboží nebo realizovaném díle projeví v době **24 měsíců od převzetí**. Tato doba se však neuplatní u zboží, u kterého je na obalu, etiketě, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít. Zde se použijí ustanovení o záruce za jakost (smluvní záruka).

2.2 **Smluvní záruka.** Na vybrané zboží z naší nabídky poskytujeme nad rámec zákonné odpovědnosti za vady **smluvní záruku v délce 36 měsíců nebo 48 měsíců**. Konkrétní délka smluvní záruky je vždy uvedena v nabídce zboží nebo na záručním listu.

2.3 **Záruční doba 24 měsíců se nevztahuje na kapacitu a životnost baterie zboží.** Snižující se kapacita a životnost není závadou, ale přirozenou vlastností baterie. Životnost a kapacita baterie souvisí s počtem nabíjecích cyklů a případně se způsobem nabíjení, vybíjení nebo skladování baterie. Reklamaci nelze uplatnit pouze na základě toho, že baterie, která je součástí zboží, má zkrácenou životnost nebo životnost odpovídající době běžného používání zboží.

2.4 **Vady při převzetí.** Odpovídáme Vám za to, že zakoupené zboží je při převzetí a realizované dílo je při předání bez vad, má sjednané vlastnosti, je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem, a odpovídá svou kvalitou naší dohodě, vzorku nebo předloze, je vhodné ke sjednanému účelu a je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

2.5 **Doměnka, že je zboží nebo realizované dílo vadné.** Pokud se vada zboží a nebo realizovaného díla projeví v průběhu 12 měsíců od převzetí zboží nebo převzetí díla, má se za to, že zboží nebo dílo bylo vadné již při převzetí, pokud neprokážeme opak.

2.6 **Před převzetím zboží od přepravce prosím zkontrolujte neporušenost obalu.** Pokud je obal zboží poškozený, sdělte to přímo přepravci, on si zásilku ponechá a vrátí nám ji.

2.7 **Co zkontrolovat při předání zboží?** Zboží po převzetí zkontrolujte a přesvědčte se o jeho vlastnostech (zejména zda jste obdrželi správný druh zboží, zda má zboží ujednanou jakost, zda zboží ve svém balení obsahuje vše, co obsahovat má).

2.8 **Co zkontrolovat při předání realizovaného díla?** Po dokončení a předání realizovaného díla (elektroinstalace, montáž, instalace) s Vámi sepíšeme předávací protokol. Zkontrolujte prosím funkčnost instalovaného zařízení a shodu provedených prací se smlouvou o dílo ještě před jeho podpisem. Případnou revizní zprávu Vám předáme podle dohodnutého harmonogramu.

3 ZJIŠTĚNÍ VADY ZBOŽÍ PO PŘEVZETÍ

3.1 **Jak mohu zboží reklamovat?** Vytknout vady zboží můžete způsobem dle Vaší volby, např.:

3.1.1 e-mailem na adrese info@ecto.cz,

3.1.2 písemně nebo osobně na adrese našeho sídla K Pasekám 2984/45, 760 01 Zlín,

3.1.3 telefonicky na čísle +420 724 182 229 (spolu s naším reklamačním oddělením se dohodnete na způsobu, jak řádně zdokumentovat vady např. fotografiemi a popiskem závady prostřednictvím e-mailu),

3.1.4 elektronicky přes náš **servisní portál**, pokud máte od nás zřízený účet,

3.1.5 prostřednictvím našeho reklamačního formuláře, který naleznete v příloze tohoto Reklamačního řádu a který vyplníte a odešlete nám.

3.2 **Okamžik uplatnění reklamace.** Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy od Vás obdržíme údaje o uplatnění reklamace zboží nebo díla.

3.3 **Přeprava zboží k nám.** Je-li zboží přenosné (např. příslušenství, nabíjecí kabeláž), domluvíme se s Vámi na způsobu jeho přepravy k nám. Je-li zboží pevně nainstalováno (wallbox, nabíjecí stanice namontovaná na zdi či sloupku), výrobky a zařízení prosím sami nerozebírejte ani nedemontujte, vyčkejte na příjezd našeho technika, který vadu posoudí. Zboží zaslané na dobírku nebo jiným způsobem na naše náklady bez předchozí domluvy nepřevezmeme a vrátíme je zpět na Vaše náklady.

3.4 **Potvrzení o reklamaci**. Po uplatnění reklamace Vám zašleme na Váš e-mail písemné potvrzení.

3.5 **Zákaz demontáže a rozebírání instalovaných výrobků.** Žádáme Vás, abyste instalované výrobky a zařízení **sami nerozebírali ani nedemontovali a vždy vyčkali na příjezd našeho technika**. Neodborný zásah do díla může výrazně narušit reklamační proces a zároveň může představovat také bezpečnostní riziko pro Vás i nás. Jsme oprávněni odmítnout převzít k reklamaci výrobek určený k pevnému spojení s podkladem, nebo skupinu výrobků a materiálů instalovaných jako nerozebíratelnou součást objektu nebo elektrického zařízení, která byla bez našeho vědomí rozebírána, demontována nebo jinak upravována.

3.6 **Náhrada nákladů.** Máte nárok na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním **oprávněné reklamace** (typicky náklady na nejlevnější dostupnou přepravu nebo výjezd technika). Žádost o úhradu těchto nákladů uplatněte nejpozději do 1 měsíce od uplynutí lhůty pro uplatnění práva z vadného plnění.

3.7 **Jak by mělo vypadat zboží, které je předmětem reklamace?** Zboží určené k reklamaci musí být čisté, vysušené, zbavené nečistot (reklamované zboží musí splňovat zásady všeobecné hygieny), pokud možno kompletní, nepoškozené (s výjimkou reklamované vady).

3.8 **Potvrzení o přijetí.** Pokud nám zboží budete zasílat, po jeho obdržení Vám bude zasláno potvrzení o přijetí zásilky s reklamovaným zbožím a jejího obsahu na Vámi určenou e-mailovou adresu.

4 REKLAMACE REALIZOVANÉHO DÍLA (instalace nabíjecích stanic a wallboxů, elektroinstalace, návrh datových sítí pro inteligentní domy a datové komunikace, atp.)

4.1 **Co lze u realizovaného díla reklamovat?** Reklamovat lze vadu díla provedeného na základě smlouvy o realizaci díla (zejména domovní elektroinstalace, instalace datových rozvodů a prvků smart home, montáž a instalaci nabíjecích stanic a wallboxů).

4.2 **Okamžik uplatnění práva z vad realizovaného díla.** Vadu díla jste nám povinni vytknout bez zbytečného odkladu, co se o ní dozvíte, nejpozději však do 2 let od předání díla.

4.3 **Vada stavby.** Objednáte-li si u nás například rozsáhlejší domovní elektroinstalaci nebo přípravu rozvaděčů pro fotovoltaický systém, je námi realizované dílo pevně zabudované do Vaší nemovitosti považováno za zhotovení nebo úpravu stavby či její součásti. Skrytou vadu této stavby nám můžete vytknout do 5 let od převzetí díla dle tohoto odstavce. Jste-li spotřebitel a vada se projeví v průběhu 2 let od převzetí takového díla, má se za to, že dílo bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha vady vylučuje. Konkrétní zařazení díla pod tento režim závisí na povaze a rozsahu konkrétní zakázky.

4.4 **Jak mám postupovat při zjištění vady díla?** Při zjištění vady díla postupujte dle bodu 3.1 tohoto Reklamačního řádu, resp. kontaktujte nás elektronicky přes náš **servisní portál**, telefonicky, e-mailem, poštou, osobně nebo vyplňte náš Reklamační formulář a ten nám zašlete.

4.5 **Zákaz demontáže a rozebírání instalovaných výrobků.** Nainstalované výrobky a zařízení prosím **sami nerozebírejte ani nedemontujte a vyčkejte na příjezd našeho technika**. Neodborný zásah do díla může výrazně narušit reklamační proces a zároveň může představovat také bezpečnostní riziko pro Vás i nás. **Jsme oprávněni odmítnout převzít k reklamaci zboží určené k pevnému spojení s podkladem, nebo skupinu výrobků a materiálů instalovaných jako nerozebíratelná součást objektu nebo elektrického zařízení, které bylo bez našeho vědomí rozebíráno, demontováno nebo jinak upravováno.**

4.6 **Potvrzení o přijetí.** V okamžiku, kdy nám oznámíte vadu realizovaného díla, bude Vám zasláno potvrzení o přijetí reklamace na Vámi určenou e-mailovou adresu.

4.7 **Povinnost a součinnost v místě realizace reklamace.** Pro příjezd našeho technika do místa, kde se reklamované dílo nachází, budeme potřebovat Vaši součinnost spočívající ve zpřístupnění místa, kde se reklamované dílo

nachází, a to v termínu, který si společně sjednáme. Smart home systémy, wallboxy i datové sítě vyžadují pro svou diagnostiku a funkčnost připojení k internetu (Wi-Fi, LAN) a stabilní distribuční sítě. Pro vzdálenou diagnostiku tak budeme potřebovat, aby reklamované dílo bylo on-line. Pokud nám místo pro provedení reklamace nezpřístupníte, nebo pro vzdálenou diagnostiku neponecháte zařízení online, po tuto dobu neběží lhůta pro vyřízení reklamace.

5 V JAKÝCH SITUACÍCH NEBUDE VAŠE REKLAMACE UZNÁNA

5.1 **Za jaké vady neodpovídáme?** Neodpovídáme Vám za vady:

5.1.1 které mělo zboží nebo dílo v době převzetí a kdy jsme si s Vámi kvůli takové vadě sjednali slevu z kupní ceny;

5.1.2 vada věci nebo díla není **opotřebení věci nebo díla způsobené obvyklým užíváním**, nebo vyplývá-li to z povahy zboží;

5.1.3 **vada je způsobena Vámi** (například nesprávným skladováním, **nesprávnou údržbou, nesprávným užíváním, Vaším zásahem či mechanickým poškozením, nízkým příkonem Vaší elektroinstalace**), užíváním v nevhodných podmínkách, které neodpovídajících svou teplotou, prašností, vlhkostí, či jinými vlivy prostředí, zanedbáním našich pokynů nebo pokynů výrobce (pokyny k péči a údržbě) nebo pokud jste zboží spotřebovali či to vyplývá z právních předpisů, jakož i používáním v podmínkách, které výše uvedenému popisu neodpovídají;

5.1.4 vadu u zboží, které bylo **zákazníkem upraveno a vznikla-li vada v důsledku této úpravy**;

5.1.5 **používáním zboží v nevhodných podmínkách**, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno, anebo vyplývá z právních předpisů;

5.1.6 vada vznikla v důsledku vnější události mimo náš vliv (např. živelná událost) po převzetí zboží či předání díla.

6 JAKÝ ZVOLIT ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

6.1 **Co můžete žádat.** Budete mít právo žádat **odstranit vzniklou vadu**. Podle své volby můžete vybrat, ale z Vaší strany by to neměl být nepřiměřený požadavek:

6.1.1 opravu věci či díla;

6.1.2 dodání nové věci nebo díla, lze-li věc vzhledem k její povaze vrátit nebo předat zpět poskytovateli; nebo

6.1.3 dodání chybějící části.

6.2 **Podstatné porušení smlouvy.** Pokud bude vada představovat podstatné porušení smlouvy, budete mít **právo odstoupit** od smlouvy nebo **žádat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo ceny za dílo**.

6.3 **Kdy bude možné žádat slevu z kupní ceny/ceny za dílo nebo odstoupit od smlouvy?** V některých situacích bude možné žádat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo ceny za dílo nebo odstoupit od smlouvy. Jaké budou situace, kdy můžete žádat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo ceny za dílo nebo odstoupit od smlouvy a žádat vrácení kupní ceny nebo ceny za dílo:

6.3.1 věc neopravíme nebo nevyměníme;

6.3.2 odmítneme odstranit vadu;

6.3.3 vada zboží či díla se projeví opakovaně i přes opravu věci či díla, nebo výměnu věci;

6.3.4 vada je podstatným porušením smlouvy.

6.4 **Kdy nemůžete odstoupit od smlouvy?** Pokud je vada pouze nevýznamná, odstoupit od smlouvy nemůžete.

6.5 **Vy nám sdělíte způsob vyřízení reklamace. Pokud ne, doptáme se Vás.** Máte povinnost nám sdělit, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili, a to při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůžete změnit bez našeho souhlasu; to neplatí v případě, že budete žádat opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.

6.6 **Vrácení původního zboží.** Při vyřízení reklamace dodáním nového zboží jste nám povinni vrátit zboží původně dodané (nedohodneme-li se jinak).

7 UZAVŘENÍ PROCESU REKLAMACE

7.1 **Kdy bude uzavřen reklamační proces?** Zákon o ochraně spotřebitele nám na vyřízení reklamace dává lhůtu 30 dnů od vytknutí vady. V odůvodněných případech s Vámi můžeme dohodnout lhůtu delší. Reklamace se snažíme vyřešit bez zbytečného odkladu, ideálně ve lhůtě 3 dnů.

7.2 **Posouzení vady.** Po doručení reklamovaného zboží zpět k nám nebo po posouzení realizovaného díla technikem na místě, je provedeno posouzení vady a informujeme Vás o předběžném stanovisku.

7.3 **Pokud je zboží nebo dílo vadné**, je reklamační proces uzavřen nejpozději ve lhůtě 30 dnů od vytknutí vady. Pokud není zboží nebo dílo shledáno za vadné, budete o zamítnutí reklamace informováni.

7.4 **Po vyřízení uplatněné reklamace budete vyrozuměni o ukončení reklamace** a budete vyzváni k převzetí reklamovaného zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy jste byli o jejím vyřízení informováni, a to v případech reklamace na provozovně. Pokud jste nám zboží v rámci reklamace zasílali, zašleme Vám jej domů, přičemž u kladných reklamací toto zajistíme na naše náklady. Pokud jsme uplatněnou vadu díla realizovali u Vás, po ukončení reklamačního procesu společně sepíšeme předávací protokol. Případnou revizní zprávu Vám předáme podle dohodnutého harmonogramu.

7.5 **Pokud vracíme kupní cenu nebo cenu za dílo**, zašleme Vám ji bezhotovostně zpět na bankovní účet, který nám sdělíte, a to bez zbytečného odkladu.

7.6 **Pokud si nevyzvednete zboží** z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy jste byli o vyřízení informováni, vyhrazujeme si **právo zboží prodat** a výtěžek použít na úhradu skladného.

7.7 **Při převzetí zboží nebo díla máte povinnost jej zkontrolovat**, zejména, že zásilka se zbožím obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ

Kupující/Objednatel:

Jméno a příjmení:	
Bydliště:	
E-mail, ze kterého bylo zboží objednáno:	
Telefonní číslo:	
Číslo bankovního účtu (*pokud se bude vracet kupní cena elektronickou platbou*):	

Identifikace zboží/díla:[1]	
Datum nákupu / poskytnutí díla:	
Číslo dokladu (objednávky, faktury, smlouvy o dílo):	
Podrobný popis problému/vady vlastními slovy:	
Fotodokumentace problému/vady (*není nutné vyplňovat*):	
Zvolený způsob vyřízení reklamace: Primárně máte právo na odstranění vady (**oprava**, případně **dodání chybějící části** nebo **dodání nové věci**), odstoupit od smlouvy můžete až po té, co my nesplníme zákonné povinnosti s reklamací.	● **oprava**; ● **dodání nové věci/chybějící části**; ● **sleva z ceny**; nebo ● **odstoupení od smlouvy a vrácení ceny**

Datum:	Podpis kupujícího:

1Příloha kopie faktury

Prodávající/Poskytovatel:

Ecto Energy ST s.r.o., IČO: 21477299, DIČ: CZ21477299, se sídlem K Pasekám 2984/45, 760 01 Zlín, pro prodej zboží a poskytování služeb skrz internetový obchod **ecto.cz**

Datum přijetí reklamace:	
Oprávněná osoba k vyřízení:	
Vyjádření prodávajícího:	
Datum vyřízení reklamace a podpis:	