

Reklamační řád pro dodávku leadů dodavatelům

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tento reklamační řád upravuje postup při reklamaci leadů (zájemce) dodávaných společností ENERMIO SE, IČO: 17935741, Primátorská 296/38, Libeň (Praha 8), 180 00 Praha (dále jen "ENERMIO SE") instalačním firmám pro následující technologie dle výběru dodavatele:

- Fotovoltaika
- Tepelná čerpadla
- FVE kombinace s TČ
- Klimatizace
- Ohřev vody (NZÚ)
- Rozšíření FVE
- FVE Carport
- Větrná elektrárna

a dalších dle výběru dodavatele

1.2 Leadem se rozumí kontakt (osobní údaje) na zájemce, který projevil zájem o instalaci výše uvedených technologií, dle nabídky dodavatele, a jehož poptávka byla verifikována navoláním ze strany ENERMIO SE

2. Proces verifikace leadu

2.1 ENERMIO SE provádí verifikaci každého leadu před jeho dodáním Dodavateli. Verifikace zahrnuje následující kroky:

- Ověření existence kontaktu.
- Zjištění zájmu kontaktu o instalaci výše uvedených technologií dle nabídky dodavatele..
- Zjištění základních detailů poptávky kontaktu, které jsou následně spárovány s aktuální nabídkou dodavatele.

2.2 ENERMIO SE neodpovídá za domluvenou návštěvu kontaktu ani za podpis smlouvy mezi kontaktem a dodavatelem. ENERMIO SE garantuje pouze to, že lead/kontakt je verifikovaný podle výše uvedených kroků.

3. Reklamace leadu/kontaktu

3.1 Dodavatel je oprávněn reklamovat lead, pokud:

- Kontakt je neplatný (např. nefunkční telefonní číslo).
- Kontakt prokazatelně popírá, že by projevil zájem o instalaci některé z následujících technologií: fotovoltaický systém, tepelné čerpadlo, FVE kombinace s TČ, klimatizace, ohřev vody (NZÚ), rozšíření FVE, FVE Carport, nebo větrnou elektrárnu nebo jiné technologie uvedené u kontaktu.

- Zákazník popírá, že by byl kontaktován ENERMIO SE.

3.2 Reklamace musí být podána do 48h v administračním prostředí dodavatele na webu enermio.cz, nebo písemně (info@enermio.cz) nejpozději do 48h od dodání leadu. V reklamaci musí být uvedeny konkrétní důvody reklamace.

3.3 Dodavatel se zavazuje posoudit reklamaci do 14 dnů od jejího obdržení. V případě uznání reklamace má Odběratel nárok na dodání náhradního leadu bez dalších poplatků nebo na vrácení kreditu za dodaný lead.

4. Omezení odpovědnosti

4.1 ENERMIO SE nenese odpovědnost za skutečnost, že kontakt, který byl verifikován, nakonec neuzavře s dodavatelem smlouvu nebo neumožní dodavateli provést návštěvu.

4.2 Reklamace leadu/kontaktu není možná na základě skutečnosti, že kontakt uzavřel smlouvu nebo zrušil svůj zájem po 48h od dodání leadu dodavateli.

5. Závěrečná ustanovení

5.1 Tento reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek mezi ENERMIO SE a dodavatelem.

5.2 Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem jeho přijetí v rámci obchodních podmínek mezi ENERMIO SE a dodavatelem.

Verze 1 ze dne 11.9.2024