

Reklamační řád

Platný od 1.1.2018

1) Předmětem záruky

- a) Rodinný dům (dále jen bytová jednotka)

2) Záruční doba

- a) Záruční doba týkající se RD trvá 36 měsíců a počíná běžet ode dne předání RD klientovi předávacím protokolem.
- b) Záruční doba na stavební materiály s výjimkou níže uvedených tmelů a na veškerá zařízení domu je poskytována tak, jak je poskytována jejich původními výrobci, tzn.:
 - Pokud záruky poskytované původními výrobci kratší než 36 měsíců, poskytuje Zhotovitel Vlastníkovi záruku pouze na tuto výrobcem omezenou záruční dobu nebo
 - Pokud jsou záruky poskytované původními výrobci delší než 36 měsíců, poskytuje Zhotovitel Vlastníkovi záruku pouze na dobu 36 měsíců. Po uplynutí 36 měsíců předcházejí práva a povinnosti z takové záruky na Vlastníka a Zhotovitele nebude mít v souvislosti s delší zárukou poskytovanou původním výrobcem žádné další povinnosti.
- c) Záruční doba na silikonové a akrylátové tmely je 6 měsíců
- d) Zhotovitel bude zodpovědný za opravu jakýchkoliv závad v souladu s článkem 4. tohoto reklamačního řádu. Pouze pokud tyto byly uplatněny před uplynutím záruční doby

3) Rozsah záruky

- a) Záruka se vztahuje na:
 - Vady materiálu a provedení práce poskytnuté Zhotovitelem nebo jeho dodavateli
 - Vady rozvodů technického zařízení RD a mechanických systémů
- b) Záruka se nevztahuje na vady vzniklé z důvodu nedodržení a neřízení se pokyny uvedenými v manuálu k obsluze RD a tomto dokumentu

4) Práva a povinnosti Zhotovitele při výskytu vady

- a) Vyskytne-li se v záruční době vada, na kterou se vztahuje záruka, provede Zhotovitel odstranění vady bez zbytečného odkladu po té, co mu Vlastník existenci vady předepsaným postupem oznámí a co mu umožní přístup RD či jejího příslušenství za účelem posouzení oznámené vady.
- b) Po uplatnění reklamace u Zhotovitele v souladu s článkem 5 odst. a . tohoto reklamačního řádu a po posouzení oznámení vady Zhotovitelem se Zhotovitel a Vlastník dohodnou na časovém harmonogramu k odstranění vady, pokud se na tuto závadu vztahuje záruka. Součástí tohoto harmonogramu budou konkrétní data, včetně data, kdy Vlastník zajistí zástupci Zhotovitele přístup do RD nebo jeho součásti či příslušenství k provedení odstranění vady. Povinnost Zhotovitele dokončit odstranění vady je podmíněna splněním povinnosti Vlastníka umožnit přístup do jednotky v domluveném termínu a po dobu potřebnou k jejímu odstranění.
- c) Jestliže Zhotovitel nesplní jakýkoliv závazek vyplývající z tohoto reklamačního řádu, a to v důsledku okolností jím nezaviněných (např. neposkytnutí součinnosti Vlastníkem či vyšší moc), nebude Zhotovitel toto plnění realizovat do doby, než tyto okolnosti pominou. Toto ustanovení se také vztahuje na venkovní opravy rodinného domu (opravy fasády a terénní úpravy), jejichž provedení závisí na příznivých klimatických podmínkách.
- d) Právo zvolit způsob a technologii odstranění vady přísluší výhradně Zhotoviteli.

5) Práva a povinnosti vlastníka

- a) Sdělení musí být odesláno bez zbytečného odkladu po zjištění vady, a to tak, aby bylo zhotoviteli doručeno co nejdříve po výskytu vady. Právo vyplývající z odpovědnosti za vady dle tohoto reklamačního řádu musí být Zhotoviteli uplatněno zákonným způsobem.
- b) Vlastník je povinen poskytnout Zhotoviteli nezbytnou součinnost při odstraňování uplatněných vad; zejména tím, že zpřístupní RD, její součást či příslušenství tak, aby vada mohla být odstraněna.
- c) Vlastník se zavazuje, že v případě výskytu vady učiní bez zbytečného odkladu takové kroky, které minimalizují nebo omezí případnou škodu, kterou by výskyt vady mohl způsobit.
- d) V Případě, že Vlastník bude v jednotce provádět některé stavební dodělávky či jakkoliv zasahovat či upravovat stavební konstrukce po předání domu, je

povinen dodržovat příslušné technologické postupy a řídit se příslušnými ustanoveními ČSN a vyhlášek a postupovat v souladu s požadavky dotčených orgánů veřejné moci a zhotovitele stavby.

- e) K vyřešení některých reklamací je Vlastník domu povinen pracovníkům Zhotovitele umožnit připojení k elektrické energii a zdroji vody na dobu nezbytnou pro opravu reklamované závady.

6) Oznámení vady

- a) Zhotovitel a Vlastník se dohodli, že vyskytne-li se v záruční době vada krytá touto zárukou, uplatní Vlastník reklamaci u zhotovitele při jejím zjištění, a to způsobem uvedených v následujících odstavci tohoto článku.
- b) Pokud Vlastník zjistí vady domu související se stavebními položkami nebo součástmi, je povinen bez zbytečného odkladu kontaktovat Zhotovitele. Nedílnou součástí uplatnění reklamace je navržení termínu, ve kterém je možné uskutečnit případné místní šetření zástupce reklamačního oddělení pro posouzení reklamované vady.
- c) Pokud Vlastník zjistí vady související se stavebními položkami bez zbytečného odkladu kontaktuje Zhotovitele.

Je třeba upozornit, že lhůtu pro vyřešení oprávněné reklamace je možné počítat až do umožnění místního šetření pro posouzení reklamované vady zástupcem reklamačního oddělení.

- d) Oznámení reklamace se týkající se rodinného domu provádí Vlastník vždy písemnou formou, a to doporučeným dopisem zaslaným prostřednictvím České pošty na následující adresu: GaPa building s.r.o., Kubelíkova 1224/42, 130 00 Praha 3, nebo příslušným emailem uvedeným ve Smlouvě o dílo.

Toto písemné oznámení reklamace by mělo obsahovat následující informace

- Datum zjištění závady
 - Podrobný popis závady, včetně případné fotodokumentace závady
 - Název projektu, ulice, číslo jednotky, popřípadě místo v objektu a přesné místo výskytu vady v domě
 - Návrh nejvhodnějšího termínu pro návštěvu zástupu
 - Kontakt (mobil, telefon, e-mail) pro potvrzení případné návštěvy nebo opravy
- e) Harmonogram realizace oprav a délka lhůty pro řešení reklamované vady může být ovlivněna povahou řešené vady, dostupností náhradních dílů a závislostí

opravářských prací na povětrnostních podmínkách. Jestliže výskyt stavební závady bezprostředně vyvolává riziko vzniku dalších škod na majetku, vyžaduje se naléhavé provedení opravy. Požadavky naléhavých oprav jsou řešeny ihned. Posouzení naléhavosti opravy je na zástupci firmy. V každém případě je bezpodmínečně nutné umožnit přístup do domu za účelem provedení posouzení reklamované vady.

- f) Zjistí-li Vlastník vady související se stavebními položkami nebo součástmi v domě, nechť se obrátí na firmu okamžitě bez zbytečného odkladu, aby tak zabránil dalším nepříjemnostem a škodám, které mohou původní vadu doprovázet.

7) Omezení a záruky

- a) Zhotovitel a Vlastník se dohodli, že práva vyplývající z odpovědnosti za vady dle tohoto reklamačního řádu jsou omezena pouze na odstranění záruční vady. Tato záruka nezahrnuje ztrátu nebo škodu na osobním majetku nebo škodu na zdraví. Tyto a případné další nároky lze uplatňovat v souladu s příslušnými právními předpisy.
- b) Dále se Zhotovitel a Vlastník dohodli, že v případě, kdy Vlastník neposkytne nutnou součinnost Zhotoviteli při posouzení oprávněnosti a následně při odstraňování reklamované vady tím, že nejdéle do třiceti kalendářních dnů po oznámení vady neumožní bez vážných důvodů Zhotoviteli přístup do domu, její součástí či příslušenství, zaniká povinnost Zhotovitele tuto vadu odstranit.
- c) Záruka se nevztahuje na vady způsobené nesprávnou údržbou předmětu záruky uvedeného v článku 1. nebo nedodržení doporučených postupů používání a údržby.
- d) Záruka se nevztahuje na:
- Vady věcí, jejich součástí nebo příslušenství, které nebyly zahrnuty do původní dodávky domu nebo pozemku za kupní cenu uvedenou v Kupní smlouvě
 - Vady materiálu nebo vady způsobené prací provedenou někým jiným než Zhotovitelem, jeho zaměstnanci, zprostředkovateli nebo dodavateli
 - Vady způsobené změnami hladiny podzemní vody, vodní hladiny nebo pohybu půdy, pokud tyto vlivy nebylo možno rozumně předvídat prostřednictvím přiměřených průzkumů v době výstavby domu
 - Vady způsobené hmyzem, škodnou zvěří, znečištěním životního prostředí, včetně radiace a kontaminací radonem

- Vady vzniklé v důsledku používání domu pro nebytové účely
- Vady vzniklé v důsledku neodborné manipulace Vlastníka nebo kohokoliv jiného kromě Zhotovitele nebo jeho zaměstnanci, zprostředkovatelů nebo dodavatelů
- Vady způsobené neplněním požadavků záručních podmínek výrobce u spotřebičů s vybavení Vlastníkem nebo kýmkoliv jiným kromě Zhotovitele nebo jeho zaměstnanců, zprostředkovatelů nebo dodavatelů
- Běžné opotřebení
- Rozbití a poškrábaní skla
- Zjevná mechanická poškození předmětu záruky nebo vady estetického charakteru, zjištěné po předání tj. neuvedené v seznamu vad a nedodělků příslušného předávacího protokolu
- Praskliny vnitřních a vnějších omítek do tloušťky 0,2mm
- Malby a tapety provedené Vlastníkem dříve než 1rok po předání domu (zhotovitel je povinen opravit malbu pouze v barvě jaká byla použita při realizaci stavby)