[www.realizujemezahrady.cz](http://www.realizujemezahrady.cz) Ing. Adam Zrůst

**Záruční podmínky a reklamační řád**

1. **Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů**

Záruční podmínky a reklamační řád (dále jen **„Reklamační řád“**) respektují platné zákony České republiky, zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění ve znění pozdějších předpisů (dále jen **"občanský zákoník"**) a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění ve znění pozdějších předpisů a jsou nedílnou součástí každé Smlouvy o dílo, kterou uzavírá Zhotovitel s Objednatelem. Vztahují se na dílo, u něhož jsou v záruční době uplatňována práva zákazníka z odpovědnosti za vady (dále jen **"Reklamace"**).

**"Zhotovitelem"** se pro účely Reklamačního řádu rozumí fyzická osoba podnikající Ing. Zrůst Adam, IČ: 88824667, místem podnikání Praha 5, Na Žvahově 33/798 Hlubočepy.

**"Objednatel"** je fyzická osoba, spotřebitel, která se Zhotovitelem uzavřela smlouvu o dílo nebo potvrdila cenovou nabídku v rámci objednávky.

1. **Záruční podmínky**

Zhotovitel odpovídá za vady díla při předání. Soud nepřizná objednateli právo z vadného plněním neoznámil-li objednatel vady díla bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl, nejpozději však do dvou let od předání díla, a namítne-li zhotovitel, že právo bylo uplatněno opožděně.

V případě, kdy je v rámci realizace díla dodáváno zboží, je zhotovitel v pozici prodávajícího.

Délka záruční doby se řídí platnými ustanoveními občanského zákoníku, činí tedy 24 měsíců, nestanoví –li zákon záruku kratší (např. v ust. § 21 zákona č. 219/2003 Sb., o oběhu osiva a sadby v platném znění, kdy u sazenic zeleniny a květin je záruční doba 3 týdny).

Přehled délky záruční doby u jednotlivých druhů zboží je uveden níže v čl. IV.

Záruční doba počíná běžet ode dne převzetí díla Objednatelem.

Záruku z odpovědnosti za vady díla lze uplatnit u Zhotovitele výhradně při dodržení podmínek o užívání díla, stanovených tímto Reklamačním řádem.

1. **Uplatnění vad a vyřízení reklamace**

V případě, že Objednatel zjistí jakoukoliv vadu díla dodaném Zhotovitelem, je povinen Zhotovitele o výskytu vady bezodkladně informovat.

Objednatel uplatňuje reklamaci u Zhotovitele písemně. Vzor reklamačního zápisu je ke stažení na webových stránkách www.realizujemezahrady.cz. Zápis o reklamaci musí obsahovat tyto náležitosti: jméno a příjmení Objednatele popřípadě název firmy, telefonní kontakt, email, datum předání Zboží, popis vady, místo (adresa), datum zjištění vady a požadovaný způsob vyřízení reklamace.

Tento zápis je Objednatel povinen zaslat bez zbytečného odkladu výhradně prostřednictvím doporučené pošty na adresu Zhotovitele.

Reklamace je přijatá v den doručení písemného zápisu o uplatnění reklamace Zhotoviteli.

Je-li vada odstranitelná, může se Objednatel domáhat buď opravy nebo doplnění toho, co chybí anebo přiměřené slevy z ceny.

Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni dílo řádně užívat, může Objednatel odstoupit od smlouvy nebo se domáhat přiměřené slevy z ceny díla.

Objednateli, který je spotřebitelem, vydá Zhotovitel písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to e-mailem po přijetí reklamace.

Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od doručení písemného zápisu, pokud se Zhotovitel s Objednatelem nedohodnou jinak. Po uplynutí lhůty 30 dnů má Objednatel nárok vůči Zhotoviteli, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu.

Zhotovitel je oprávněn požadovat osobní prohlídku reklamovaného díla z důvodu posouzení vzniklých vad, a to po jejím předchozím oznámení Objednateli. Objednatel je povinen Zhotoviteli osobní prohlídku reklamovaného díla umožnit, a to v pracovní době Zhotovitele, tedy pondělí - pátek od 8:00 do 17:30. Zhotovitel není v prodlení s vyřízením reklamace, pokud mu Objednatel neumožnil prohlídku díla, na kterém se vady vyskytly v souladu s tímto ustanovením reklamačního řádu.

Výjimku z výše uvedené lhůty činí reklamace z vad rostlinného materiálu, travního porostu, výrobků a dodávaných služeb, jejichž funkčnost či stav nemůže být posouzen a ani odstraněn díky počasí v období reklamace. Jedná se o období zejména od 1. 11. do 1. 4. kalendářního roku.

V případě uznání reklamace a vyřízení reklamace odstraněním vady, je Zhotovitel povinen oznámit Objednateli a termín odstranění vady. Objednatel je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace a je povinen umožnit Zhotoviteli přístup k vadnému plnění, v rozsahu nezbytně nutném k odstranění vady.

O vyřízení reklamace je povinen Zhotovitel Objednatele vyrozumět.

1. **Specifikace zásad užívání služeb a výrobků dodaných Zhotovitelem v rámci smlouvy o dílo**

**Trávníky:**

Záruka na travní plochy založené Zhotovitelem je 24 měsíců ode dne dodání. **Záruka se vztahuje na vzejití travního osiva a přijetí travního drnu.**

Záruku není možné uplatnit v následujících případech:

Pokud po založení trávníku není v době vzcházení a kořenění zaručena pravidelná zálivka (automatický závlahový systém), která znemožní zaschnutí klíčícího semene nebo zakořenění travního drnu. Výjimkou jsou pouze plochy zavlažované automatickou závlahou s pokrytím 95 % a více, dodávané Zhotovitelem.

Pokud při přípravě půdy před osetím nebo položením travního drnu nejsou upravené půdní podmínky pro správný růst a vývoj trávy, nebo není půda chemicky odplevelena.

Pro zaplevelené travní plochy je možné uplatnit reklamaci pouze při pravidelném selektivním odplevelení prováděném 1 x -2 x za vegetaci Zhotovitelem chemickým postřikem. Reklamace se vztahuje pouze na dvouděložné plevele.

Pokud při přípravě půdy před osetím nebo položením travního drnu nejsou upravené půdní podmínky pro správný růst a vývoj trávy (případné vápnění, propískování, dodávku trávníkového substrátu nebo ornice), nelze uplatnit reklamaci na výskyt mechu, hub, plevelů a nesouměrný růst.

Na kompaktnost travního drnu je možné uplatnit reklamaci pouze za dodržení následujících technologií:

• Jarní, letní a podzimní vertikutace,

• Pískování trávníku,

• Rovnoměrné hnojení rozmetadlem 4x rok (jaro, léto, podzim, zima),

• Jarní dosetí osiva,

• Jarní aerifikace s následným pískováním

• Válcování trávníku

• Pravidelná seč trávníku kvalitním strojem s nabroušeným nožem, dle povahy trávníku.

Nelze reklamovat vady na travních plochách způsobené zvířaty, třetí osobou, chorobami ( např: plíseň sněžná, paluška travní a atd), jednoděložnými pleveli, neodbornou údržbou, přírodními živly, chemickými látkami nebezpečné povahy a jiným užíváním, než pro které byl trávník koncipován.

**Závlahové systémy**

Na závlahové systémy poskytujeme záruku 24 měsíců ode dne dodání, pokud je v této době systém vždy uveden do provozu a zazimován Zhotovitelem. Záruka se vztahuje na jednotlivé dodané díly závlahového systému: trysky, hadice, spojky, šroubení, řídící jednotku (nikoliv však na baterii, pokud je součástí dodávky), propojovací kabely, čerpadlo (pokud jsou splněny podmínky provozu dané výrobcem), elektromagnetické ventily, zahradní ventily, senzory a drobné příslušenství. Záruka se také vztahuje na montáž zařízení.

Pro uplatnění záruky *funkčnosti* závlahového systému je nezbytné, aby objednatel pravidelně kontroloval funkčnost dopouštěcího zařízení, a to jedenkrát za 14 dní.

Záruku nelze uplatnit:

* na součásti systému mechanicky poškozené, používané nestandardním způsobem, na poškození způsobené mrazem, pokud nebylo odborné zazimování objednáno u Zhotovitele do 20. 9. kalendářního roku.
* na škody způsobené závlahovým systémem na majetku, pokud byl tento systém používán nepřiměřeně.
* případy, kdy je systém připojen na vodovodní řad, ve kterém se změnil tlak a průtok vody, což může mít za následek nedokonalou funkčnost systému, dále pak vady způsobené používáním vody z okapových jímek, řek, potoků, rybníků a jiných vodních zdrojů s vyšším obsahem nečistot.
* Při realizaci závlahového systému s menší než 95 % účinností se nelze při odumření rostliny odvolávat na závlahový systém a je nutno ohrožené rostliny dozalévat, jakož také není možné reklamovat odumření rostliny následkem sucha či přemokření při nesprávném používání systému. Záruku na funkčnost systému nelze též uplatnit v okamžiku, kdy se objednatel nestará o čistotu filtračního zařízení a tím ovlivňuje funkčnost závlahy.
* v případě vad způsobených třetí osobou, neodbornou údržbou, demontováním, rozšíření závlahového systému či jinou úpravou neprovedenou Zhotovitelem.
* v případě, kdy objednatel nedodržuje povinnost kontrolovat pravidelně (1x za 14 dní) funkčnost dopouštěcího zařízení.
* V případě, kdy se ve ventilových šachticích vyskytuje podzemní voda a tu následně objednatel neodsává.

**Dřevěné prvky**

Na veškeré dřevěné konstrukce se vztahuje záruka 24 měsíců. Pro dřevěné konstrukce dodané Zhotovitelem počíná plynout záruční doba dnem dodání. Záruční doba 24 měsíců je platná pouze tehdy, pokud je o výrobky správně pečováno a je-li po 10 - 14 měsících Zhotovitelem proveden nebo obnoven ochranný nátěr, nebo jiná povrchová úprava za účelem prodloužení životnosti a zvýšení odolnosti proti škodlivým vlivům. Za vady vedoucí k uplatnění reklamace se považuje změna objemu více jak o 10 %, rozkladné procesy způsobené biologickými organismy a povětrnostními vlivy, konstrukční vady na dřevěné části, kostře konstrukce a práce spojené s montáží.

Reklamaci není možné uplatnit v případě krádeže, poškození Objednatelem, třetí osobou a/nebo zvířaty. Dále pak při užívání výrobku jiným způsobem, než pro který byl dodán a při poškození živelnými pohromami. Záruka se nevztahuje a reklamaci nelze uplatnit na dřevěné prvky v případě přirozených změny materiálu, jako je například vypadávání suků, změna barvy a objemu.

**Stavební prvky**

Vadu zboží nelze uplatnit na drobné barevné odlišnosti v odstínu povrchové barevnosti zboží, neboť je důsledkem užívání přírodních materiálů (písky, štěrkopísky, cement). Taktéž není důvodem k uplatnění vad zboží **výkvět složek cementu na povrchových plochách** zboží. Jedná se o nepravidelný bílý povlak povrchu zboží, který nemá žádný vliv na kvalitu a užitné vlastnosti zboží a zmizí účinkem působení povětrnostních vlivů. Za vadu zboží nelze uplatnit též drobnou barevnou odlišnost, která může nastat vlivem plnění různých objednávek či do objednávek s větším časovým odstupem jejich realizace prodávajícím.

**Práce**

Na práce trvalého charakteru dodané Zhotovitelem je poskytována záruka po dobu 24 měsíců.

Záruka se neposkytuje u následujících prací: zálivka, pletí, čištění vodních doplňků, úklidových prací, hnojení, tvarování rostlin a porostů, obnovení a zamezení funkce technických systémů, nátěry, postřiky, kultivaci a podobně.

Záruku na práce dodané Zhotovitelem lze v plném rozsahu uplatnit při sednutí materiálů po terénních modelacích bylo-li jejich předmětem zamezit tomuto jevu, na práce, jejichž vykonání způsobilo škodu a na práce provedené v neodpovídající kvalitě.

**Rostlinný materiál**

Na veškerý rostlinný materiál nesezónního charakteru prodávaný se službou (výsadbou) poskytuje Zhotovitel záruku v trvání 24 měsíců ode dne dodání, pokud je v období záruky dle provedena alespoň 2x za období vegetace, tj. od 1.4. –1.11. provedena odborná údržba Zhotovitelem.

Výjimku z 24 měsíční záruky tvoří pouze rostliny ze skupin letniček, cibulovin a balkónových rostlin. Na tyto rostliny poskytujeme záruku po dobu vegetace.

U sazenic zeleniny a květin je záruční doba 3 týdny.

Záruku nelze uplatnit:

* V případě přirozeného úhynu rostlin do 7% objemově za jeden rok . Tento úbytek bude určený poměrově dle pořizovací ceny odumřelých rostlin a celkové částce za rostliny zaplacené.
* v případech vzniklých poškozením díla způsobeného zásahem Objednatele nebo jiné osoby, zvířat, přírodních živlů, vyšší moci a rovněž chorobami a škůdci rostlin, jejichž inkubační doba je kratší než doba, která uplynula mezi prodejem či předáním díla a vznikem poškození chorobami nebo škůdci.
* Za rostlinu, u níž nelze uplatnit reklamaci se považuje rostlina, která odumřela v důsledku nedokonalé péče jako třeba nedostatečnou či nadbytečnou zálivkou, absencí nebo nadměrným hnojením a neodborným tvarováním.
* v případě odcizení rostlin, jejich mechanického poškození Objednatelem, chemickými látkami, třetí osobou nebo zvířaty.
* v případě rostlin poškozených přírodními živly, přemokřením, látkami škodlivého charakteru a při známkách úmyslného poškození.
1. **Závěrečná ustanovení**

Zhotovitel si vyhrazuje právo na změny Reklamačního řádu bez předchozího upozornění. Technická zpráva je umístěna na webových stránkách [www.realizujemezahrady.cz](http://www.realizujemezahrady.cz).

V případě dotazů nám můžete volat na telefonní číslo: +420 728 383 179.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 16.3.2021

Ing. Zrůst Adam