[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, DIČ: 9010070014, 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, dle obchodních podmínek.

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 či jeho užíváním.

Záruku z odpovědnosti za vady díla lze uplatnit u Zhotovitele výhradně při dodržení podmínek o užívání díla, stanovených tímto Reklamačním řádem a dodržení podmínek upravené v technické správě na webových stránkách.

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. Objednatel společně s reklamačním zápisem musí zaslat zhotoviteli akceptovanou objednávku díla a fakturu o zaplacení, nebo všechny postupné fakturace.

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. Zhotovitel je oprávněn celou situaci natáčet či pořizovat fotografie, které budou sloužit výhradně pro posouzení reklamace či jako důkaz v případě vzniklého vzporu. Objednatel je povinen Zhotoviteli osobní prohlídku reklamovaného díla umožnit, a to v pracovní době Zhotovitele, tedy pondělí - pátek od 8:00 do 15:00. 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. Pokud tak objednatel neučiní bere se za to že je reklamace vyřízena.

O vyřízení reklamace je povinen Zhotovitel Objednatele vyrozumět.

Objednatel se musí u zhotovitele před vzniku smlouvy o dílo či akceptací objednávky informovat o cenách pozáručního servisu. V případě že zhotovitel nevykoná jakýkoliv servis či péči stanovenou v bodech viz níže, záruka zaniká.

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 prováděných zhotovitelem:

• 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. Jednou za 5 dní,

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. Nerovnosti v travní ploše nejsou předmětem reklamace.

**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 v létě či na podzim objednáno u Zhotovitele do 15. 9. kalendářního roku (zazimování). Zprovoznění zavlažovacího systému na jaře objednáno do 1.2. 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, popraskání dřeva, zkroucení či pokřivení.

**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.

Záruku není možné uplatnit na odchylky ve stavebních pracích, budování základů tvorba zpevněných prvků a atd.

**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.

Záruku nelze uplatnit na terénní práce či sednutí materiálu pokud nedojde k jeho nechání sednutí přes zimu.

**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 provedena alespoň 2x za období vegetace, tj. od 1.4. –1.11. provedena odborná údržba Zhotovitelem. Objednatel se musí objednat na každou údržbu sám bez zbytečného odkladu nejpozději však 30 dnů před započetím daného měsíce dané údržby i pokud zahrada ještě není předaná.

Danou údržbou se myslí:

Jarní údržba rostlinného materiálu v období ( duben – květen ) dle klimatických podmínek – o souboru prací a ceně se musí objednatel informovat před akceptací objednávky či podpisem smlouvy

Podzimní údržbou v období (říjen – listopad.) dle klimatických podmínek - o souboru prací a ceně se musí objednatel informovat před akceptací objednávky či podpisem smlouvy

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 10% objemově za jeden rok . Tento úbytek bude určený poměrově dle pořizovací ceny odumřelých rostlin a celkové částce za rostliny zaplacené.
* Špatný vývoj klimatických podmínek, příkladem příchodu brzkému jara, kdy rostlina začne nakvétat, pouštět výhony a apod. a následně se vrátí zima a způsobí zmrznutí či úhyn.
* 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 i když je vyhotoven zavlažovací systém, 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.
* Na rostlinný materiál, u kterého není zavlažovací systém dodaný zhotovitelem.
* Na rostlinný materiál, který uhynul a objednatel včas neupozornil zhotovitele ke kontrole, aby mohl v případě potřeby úhynu rostliny zhotovitel zabránit či včasně informovat objednatele, jak rostlinu zachránit v podobě například: zalévání, hnojení, přihnojování a atd.
* Rostliny dovezené v balu není možné vrátit či reklamovat, rostliny dovezené v květináči je možné u zhotovitele vyměnit jen v případě pokud nedošlo k jejich vysazení. Pokud i nadále bude objednatel trvat na výměně rostliny, tak bere na vědomí že náklady spojené s výměnou se budou účtovat nad rámec objednávky. O ceně je nutné se informovat před danou výměnou.

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 13.1.2024

Ing. Zrůst Adam