



Reklamační řád – rodinné domy: Zelený Háj Třemošná

Platný od 1. 6. 2020

Prodávající:

Kraus Building, s.r.o., IČO: 29115451

sídlem Lesní 1406/40, 350 02 Cheb

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 25936

Vlastník: strana kupující dle kupní smlouvy, jejímž předmětem koupě je rodinný dům dle projektu „Zelený Háj Třemošná“

I. Předmět záruky

Předmětem záruky je:

- rodinný dům (dále jen „dům“) včetně jeho vybavení dle kupní smlouvy,
 - součástí a příslušenství domu, včetně těch, které jsou umístěny mimo něj na funkčně souvisejících pozemcích.
- (dále společně též jako „předmět převodu“)

II. Záruční doba

- Záruční doba týkající se domu je 24 měsíců, s výjimkami uvedenými v bodu 2. a 3. tohoto článku reklamačního řádu, a počíná běžet ode dne předání a převzetí předmětu převodu.
- Záruční doba na veškerá technická zařízení domu je 24 měsíců a počíná běžet ode dne předání a převzetí domu.
- Záruční doba na silikonové a akrylátové tmely je 6 měsíců a počíná běžet ode dne předání a převzetí domu.
- Vlastník je povinen písemně vyrozumět Prodávajícího v souladu s článkem V. odst. 1 reklamačního řádu, vyskytne-li se vada ve vztahu k předmětu převodu na níže se vztahuje záruka a tím uplatnit reklamaci vady nejpozději do konce posledního dne běhu záruční doby, a to podle pokynů uvedených v článku VI. reklamačního řádu.
- Prodávající odpovídá za opravu či odstranění řádně uplatněných vad v souladu s článkem IV. reklamačního řádu, pouze pokud tyto byly uplatněny před uplynutím záruční doby.

III. Rozsah záruky

1. Záruka se vztahuje na:

- vady materiálu a provedené prací poskytnuté Prodávajícím nebo jeho subdodavateli,
- vady rozvodů technického zařízení domu a mechanických systémů.

2. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé z důvodu nedodržení a/nebo neřízení se pokyny uvedenými v Manuálu k obsluze a údržbě domu a/nebo dle tohoto reklamačního řádu.

IV. Práva a povinnosti Prodávajícího při výskytu vady

- Vyskytne-li se v záruční době vada, na kterou se vztahuje záruka dle článku III tohoto řádu, provede Prodávající odstranění vady poté, co mu Vlastník existenci vady předepsaným postupem oznámí a současně mu umožní přístup do domu či jeho příslušenství za účelem posouzení oznámené vady.
- Po řádném uplatnění reklamacie u Prodávajícího, resp. reklamačního oddělení, v souladu s článkem V. odst. 1 reklamačního řádu a po posouzení oznámené vady Prodávajícím, se Prodávající a Vlastník dohodnou na časovém harmonogramu k odstranění vady, pokud se na tuto vadu vztahuje záruka. Součástí tohoto časového harmonogramu budou konkrétní termíny navržené Prodávajícím, ve kterých je možné realizovat opravu či odstranění oznámené vady, včetně termínů, kdy Vlastník umožní Prodávajícímu nebo zástupci Prodávajícího přístup do domu nebo jeho součástí či příslušenství za účelem odstranění vady či opravy. Povinnost Prodávajícího dokončit odstranění vady je podmíněna splněním povinnosti Vlastníka umožnit přístup do domu v domluveném termínu a po dobu potřebnou k jejímu odstranění.
- Jestliže Prodávající nesplní závazek vyplývající z tohoto reklamačního řádu, a to v důsledku okolností jím nezaviněných (např. neposkytnutí součinnosti Vlastníkem či vyšší moc), nebude Prodávající povinen toto plnění realizovat do doby, než tyto okolnosti pominou. Toto ustanovení se vztahuje také na venkovní opravy domu (opravy fasády a terénní úpravy atp.), jejichž provedení závisí na příznivých klimatických podmínkách.
- Právo zvolit způsob a technologii odstranění vady přísluší výhradně Prodávajícímu.

V. Práva a povinnost Vlastníka

- Reklamovaná vada musí být písemně oznámena Prodávajícímu bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Právo vyplývající z odpovědnosti za vady dle tohoto reklamačního řádu musí být vůči Prodávajícímu uplatněno zákonným způsobem.
- Vlastník je povinen poskytnout Prodávajícímu nezbytnou součinnost při odstraňování oznámených vad; zejména tím, že zpřístupní dům, jeho součást či příslušenství tak, aby vada mohla být odstraněna.
- Vlastník se zavazuje, že v případě výskytu vady učiní bez zbytečného odkladu takové úkony, kterými minimalizuje nebo zamezí případnému vzniku škody, kterou by výskyt vady mohl způsobit.
- V případě, že Vlastník bude v domě provádět stavební úpravy či jakkoliv zasahovat do 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. Dále je povinen o rozsahu těchto zásahů, které jsou nad rámec dokončovacích prací prováděných dle Prodávajícím předané projektové dokumentace informovat reklamační oddělení Prodávajícího prostřednictvím e-mailové zprávy na adresu info@krausbuilding.cz (dále jen „reklamační oddělení“), které Vlastníka s ohledem na případný rozsah stavebních úprav upozorní na možnou ztrátu záruky některých zasažených konstrukcí. Odpovědnost za případné škody způsobené těmito zásahy přechází na Vlastníka.
- K vyřešení některých reklamací je Vlastník domu povinen Prodávajícímu a jím pověřeným osobám nebo pracovníkům umožnit připojení k elektrické energii a zdroji vody na dobu nezbytnou pro opravu reklamované vady.



VI. Oznámení vady

1. Prodávající a Vlastník se dohodli, že vyskytne-li se v záruční době vada krytá touto zárukou dle článku III reklamačního řádu, je Vlastník povinen reklamaci vady u Prodávajícího uplatnit bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, a to způsobem uvedeným v následujících odstavcích tohoto článku reklamačního řádu.

2. Pokud Vlastník zjistí vady domu související se stavebními položkami nebo součástmi, je povinen bez zbytečného odkladu kontaktovat reklamační oddělení Prodávajícího.

3. Oznámení reklamace týkající se předmětu převodu provádí Vlastník vždy písemnou formou, a to doporučeným dopisem zaslaným prostřednictvím České pošty, s.p. na následující adresu: Kraus Building, s.r.o., reklamační oddělení, Lesní 1406/40, Cheb, 350 02, nebo prostřednictvím e-mailu zaslaným na adresu: info@krausbuilding.cz.

Toto písemné oznámení reklamace musí obsahovat následující informace:

- datum zjištění vady,
- podrobný popis vady včetně fotodokumentace vady,
- název projektu, ulice, číslo domu a přesné místo výskytu vady v domě,
- návrh termínů včetně časového rozmezí pro návštěvu zástupce reklamačního oddělení za účelem posouzení oznámené vady,
- kontakt (e-mail) pro potvrzení případné návštěvy nebo opravy.

4. Pokud oznámení reklamace nebude doručeno k rukám pracovníků reklamačního oddělení v pracovní dny od 8.00 do 14.00 hod., bude reklamace zaevidována až následující pracovní den od 8.00 hod.

5. Harmonogram realizace oprav a délka lhůty pro řešení reklamované vady může být ovlivněna povahou řešené vady, dostupností náhradních dílů (materiálů) a závislostí opravářských prací na povětrnostních podmínkách. Jestliže výskyt stavební vady bezprostředně vyvolává riziko vzniku dalších škod na majetku, vyžaduje se naléhavé provedení opravy. Požadavky naléhavých oprav jsou řešeny co nejdříve poté, kdy je reklamačnímu oddělení tato vada, písemně oznámena Vlastníkem. Posouzení naléhavosti opravy je na zástupci reklamačního oddělení Prodávajícího. V každém případě je bezpodmínečně nutné zástupci reklamačního oddělení Prodávajícího umožnit přístup do domu za účelem provedení posouzení reklamované vady.

6. Zjistí-li Vlastník vady související se stavebními položkami nebo součástmi v domě, je povinen se obrátit na reklamační oddělení Prodávajícího bez zbytečného odkladu, poté, co tuto vadu zjistil... V případě, že tak Vlastník neučiní, není Prodávající povinen tyto vady v rámci reklamace uznat a za případnou škodu, která v souvislosti s touto vadou vznikla neneset Prodávající žádnou odpovědnost.

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

VII. Omezení a záruky

1. Prodávající a Vlastník se dohodli, že práva vyplývající z odpovědnosti za vady dle tohoto reklamačního řádu jsou omezena pouze na odstranění řádně uplatněné 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.

2. Dále se Prodávající a Vlastník dohodli, že v případě, kdy Vlastník neposkytne nutnou součinnost Prodávajícímu při posouzení oprávněnosti a následně při odstraňování reklamované vady tím, že nejdéle do třiceti (30) kalendářních dnů po oznámení vady neumožní bez vážných důvodů Prodávajícímu přístup do domu, jeho součástí či příslušenství, zaniká povinnost Prodávajícího tuto vadu odstranit.

3. Záruka se nevztahuje na vady způsobené nesprávnou údržbou předmětu záruky uvedeného v článku I. reklamačního řádu nebo nedodržením doporučených postupů používání a údržby.

4. Záruka se nevztahuje na:

- a) vady věcí, jejich součástí nebo příslušenství, které nebyly zahrnuty do původní dodávky domu nebo pozemku za kupní cenu uvedenou v Kupní smlouvě,
- b) vady materiálu nebo vady způsobené prací provedenou třetí osobou odlišnou od Prodávajícího, jeho pověřených zaměstnanců, zprostředkovatelů nebo subdodavatelů Prodávajícího,
- c) vady způsobené změnami hladiny podzemní vody, vodní hladiny nebo pohyby půdy, pokud tyto vlivy nebylo možno rozumně předvídat prostřednictvím přiměřených průzkumů v době výstavby domu,
- d) vady způsobené hmyzem, škodnou zvěří, znečištěním životního prostředí, včetně radiace a kontaminací radonem,
- e) vady vzniklé v důsledku používání domu pro nebytové účely,
- f) vady vzniklé v důsledku neodborné manipulace Vlastníkem nebo třetí osoby odlišné od Prodávajícího nebo jeho zaměstnanců, zprostředkovatelů nebo jeho subdodavatelů,
- g) vady způsobené neplněním požadavků záručních podmínek výrobce u spotřebičů a vybavení Vlastníkem nebo třetí osobou vyjma Prodávajícího nebo jeho zaměstnanců, zprostředkovatelů nebo jeho subdodavatelů,
- h) běžné opotřebení,
- i) rozbití a poškrábání skla,
- j) zjevná mechanická poškození předmětu záruky nebo vady estetického charakteru, zjištěné po předání a neuvedené v seznamu vad a nedodělků v příslušném předávacím protokolu,
- k) praskliny vnitřních a vnějších omítek do tloušťky 0,2 mm,
- l) malby a tapety provedené Vlastníkem dříve než 1 rok po předání předmětu převodu (Prodávající je povinen opravit malbu pouze v barvě jaká byla použita při realizaci stavby).