

REKLAMAČNÍ ŘÁD

kterým se upravují záruční podmínky na služby a materiál dodaný firmou NATIVI GARDEN s.r.o.



I. Obecná ustanovení a vymezení pojmů

1. Reklamačním řádem se upravují podmínky uplatňování záruky na díla zhotovená firmou NATIVI GARDEN s.r.o., na poskytované služby, na zboží a materiál dodávaný firmou NATIVI GARDEN s.r.o. Reklamační řád určuje postup při vyřizování reklamace od uplatnění reklamace, přes její vyhodnocení a informování Objednatele až po vyřešení reklamace a odstranění reklamované vady.
2. Reklamační řád v této podobě je platný pro všechny obchodní případy, pokud nejsou smluvně ujednány jiné záruční podmínky. Potom jsou smluvní podmínky nadřazeny tomuto řádu.
3. Práva a povinnosti obou stran neuvedená v tomto Reklamačním řádu nebo neujednaná smluvně se řídí platnými zákony České republiky, zejména pak Obchodním zákoníkem, Občanským zákoníkem a Zákonem na ochranu spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
4. "Zhotovitel" je firma NATIVI GARDEN s.r.o. se sídlem Brněnská 488, 666 01 Tišnov, IČO: 277 52 143, DIČ: CZ277 52 143
5. "Objednatel" je subjekt, který se Zhotovitelem uzavřel Smlouvu o dílo případně potvrdil objednávku na zboží a služby v plném rozsahu.

II. Záruční podmínky

1. Zhotovitel poskytuje na zhotovení díla a poskytované služby záruku v plném rozsahu dle zákona a obchodních podmínek svých dodavatelů s výjimkou případů uvedených v bodě č. 2, 3, 4 a 5 tohoto článku Reklamačního řádu.
2. U dodávaných technologických zařízení, popř. výrobků, na které jejich výrobci poskytují jinou záruční lhůtu, než je ta, kterou poskytuje Zhotovitel, a ke kterým dodavatel vystavuje záruční list, je platná záruční lhůta výrobce. U těchto zařízení a výrobků budou záruční listy předány Objednateli, který reklamace uplatní přímo u výrobce, případně u smluvního partnera výrobce.
3. Na veškerý rostlinný materiál poskytuje Zhotovitel záruční lhůtu v délce 12 měsíců ode dne převzetí díla nebo jeho příslušné části Objednatelem.
4. Záruční lhůta je omezená u prací a služeb s krátkodobým účinkem (úklidové práce, čištění, pletí, tvarování a zdravotní řez zeleně, údržba trávníku, pletí, kultivace apod.) a u použití výrobků a materiálů s časově omezeným účinkem nebo životností (hnojení, chemické odplevelení, postřiky, nátěry apod.) U prací s krátkodobým účinkem lze uplatnit reklamaci do druhého pracovního dne od provedení prací. U použití materiálů s omezenou životností se záruční lhůta odvíjí od účinnosti či životnosti použitého materiálu stanovené výrobcem.
5. Záruka se nevztahuje:
 - na závady způsobené vlivem nepříznivých přírodních vlivů a živelných pohrom
 - na závady vzniklé zanedbáním obvyklé údržby
 - na závady vzniklé vlastním přičiněním objednatele či zásahy třetích osob
 - na závady vzniklé nevhodným zacházením a vandalstvím
 - na změny vzniklé přirozeným vývojem
 - na poškození způsobené domácími zvířaty
6. Objednatel je povinen oznámit vady na díle nebo poskytnutých službách písemně Zhotoviteli bez zbytečného odkladu. U zjištěných vad na díle zhotoveném na základě Smlouvy o dílo nebo Objednávky zhotovení díla nejpozději do pěti pracovních dnů od zjištění vady díla, u vad na službách poskytovaných na základě Údržbové smlouvy nebo Objednávky údržbových prací nejpozději do

druhého pracovního dne od zjištění vady. Bude-li uplatňovat Objednatel viditelnou vadu v záruční lhůtě s nepřiměřeným zpožděním od jejího vzniku, nebude tato vada zhotovitelem uznána.

7. Objednatel je povinen v záruční době písemně ohlásit a konzultovat jakékoliv práce na díle Zhotovitele. V případě, že tak Objednatel neučiní, nenese Zhotovitel nadále odpovědnost za vady díla, ačkoliv se vyskytly v záruční době.
8. Podmínkou poskytnutí záruky a uznání reklamace je dodržování všech podmínek užívání, údržby a péče o dílo v plném rozsahu dle informace předložené zhotovitelem při předání díla. Podmínkou poskytnutí záruky a uznání reklamace je uhrazení celé ceny díla a víceprací / údržbových prací dle platebních podmínek sjednaných v Smlouvě o dílo / Údržbové smlouvě.

III. Postup řízení reklamace

1. Reklamaci je Objednatel povinen uplatňovat pouze v písemné formě, a to na Reklamačním listu, jehož vzor je součástí tohoto Reklamačního řádu, a který je k dispozici u zhotovitele na vyžádání. V případě zaslání Reklamačního listu elektronickou cestou je Objednatel povinen ověřit telefonicky jeho bezchybné doručení Zhotoviteli.
2. Každá uplatňovaná reklamace musí obsahovat následující údaje:
 0. Jméno / Název Objednatele
 - a. Kontaktní osoba objednatele uplatňující reklamaci včetně telefonního a e-mailového spojení
 - b. Přesnou adresu místa smluvního plnění (zhotovení díla / poskytovaných služeb)
 - c. Datum uplatnění reklamace
 - d. Datum vzniku / zjištění reklamované vady
 - e. Stručný, věcný a výstižný popis vady a okolností jejího vzniku / zjištění, popis okolností majících vliv na vznik vady a popis možných následků souvisejících s reklamovanou vadou. Popis je vhodné případně doplnit fotodokumentací reklamované vady.
 - f. Možné termíny návštěvy Zhotovitele v místě reklamované vady k projednání reklamace
 - g. Podpis osoby uplatňující reklamaci
3. Zhotovitel se po telefonické dohodě dostaví do 6 pracovních dnů ode dne doručení reklamace k projednání reklamace na místo smluvního plnění. Objednatel je povinen umožnit v uvedené lhůtě, v termínu předem dohodnutém, Zhotoviteli přístup k reklamované vadě a být přítomen k projednání reklamace.
4. Zhotovitel sdělí Objednateli, zda je reklamace uznána jako oprávněná. V případě, že reklamace bude oprávněná, zahájí postup k odstranění vady dle dohody s Objednatelem. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace, s výjimkou případů uvedených v bodě č. 6, 7 a 8 tohoto článku Reklamačního řádu, pokud se Zhotovitel s Objednatelem nedohodnou na delší lhůtě.
5. V případě, že reklamace bude vyhodnocena jako zjevně neoprávněná (zjištěná skutečná vada neodpovídá vadě popsané při uplatnění reklamace, zjevné zavinění vzniku vady Objednatelem či třetí stranou, nebo v případě opakovaně neoprávněné reklamace) je Zhotovitel oprávněn vyúčtovat Objednateli veškeré náklady spojené s řešením neoprávněné reklamace.
6. Výjimku z lhůty na vyřízení reklamace a odstranění vady činí reklamace materiálu, výrobků a služeb, jejichž stav a funkčnost nemůže být vzhledem ke klimatickým podmínkám v období uplatnění reklamace prověřena, nebo vzhledem k počasí nejsou dostatečné podmínky umožňující kvalitní a bezpečné odstranění vady a dodržení všech technologických předpisů a pravidel bezpečnosti práce. Jedná se zejména o období vegetačního klidu, obvykle od 15. listopadu do 31. března s přihlédnutím k aktuálním klimatickým podmínkám. V takovém případě zahájí Zhotovitel činnost na odstranění vady, jakmile nastanou podmínky umožňující bezproblémové odstranění vady a o předpokládaném průběhu vyřízení reklamace bude Objednatele informovat.
7. V případě, že součástí vyřízení reklamace a odstranění vady je výměna materiálu či výrobku, u kterých je výrobcem nebo dodavatelem stanovena delší dodací lhůta, než je lhůta určená k vyřízení reklamace, nebo u kterých je dodání materiálu vázáno na konkrétní období v roce (rostlinný materiál), je Zhotovitel oprávněn prodloužit lhůtu k vyřízení reklamace o přiměřenou dobu. O této

- skutečnosti je Zhotovitel povinen Objednatele informovat.
8. V případě, že je předmětem reklamace vada na zařízení, výrobku, nebo službách dodávaných subdodavatelem Zhotovitele, je Zhotovitel oprávněn prodloužit lhůtu k vyřízení reklamace o přiměřenou dobu potřebnou k vyřízení reklamace u subdodavatele. O této skutečnosti bude Zhotovitel Objednatele informovat a při odstraňování vady bude v součinnosti se subdodavatelem.
 9. V případě reklamace rostlinného materiálu postupuje výměna rostlinného materiálu ve dvou etapách. První výměnu reklamovaného rostlinného materiálu provede zhotovitel po uplynutí tří měsíců od doby převzetí díla nebo jeho části Objednatelem, druhou výměnu provede zhotovitel po uplynutí dvanácti měsíců od doby převzetí díla nebo jeho části Objednatelem. Výměna se provádí na výzvu Objednatele. Konkrétní kus je možné vyměnit pouze jednou.
 10. Objednatel je povinen umožnit Zhotoviteli v předem domluvených termínech přístup na místo reklamované vady a poskytnout Zhotoviteli k odstranění vady součinnost ve stejném rozsahu, v jakém byla sjednána Smlouvou o dílo / Údržbovou smlouvou.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti 1. ledna 2020