

Reklamační řád

Článek I.

Rozsah vad pro reklamaci

1. Podle smlouvy o dílo, jejíž přílohou je tento reklamační řád (dále jen „**SOD**“), odpovídá Zhotovitel za to, že dílo v rozsahu dle SOD (dále jen „**Dílo**“) má vlastnosti stanovené v SOD a že bude v souladu s technickými normami a předpisy, které se na provedení celého Díla vztahují, či se budou vztahovat, a dále bude v souladu s pokyny Objednatele udělenými Zhotoviteli při realizaci Díla, a to po celou dobu záruční doby sjednané v SOD. Během záruční doby je Objednatel oprávněn reklamovat zjevné i skryté vady. Zhotovitel neodpovídá za vady Díla způsobené neodbornou manipulací, násilným mechanickým poškozením, nadměrným zatěžováním, nepovoleným zacházením, vadnou údržbou – tzn. nedodržováním návodů k obsluze, návodů k užívání a příruček pro uživatele.

Článek II.

Kontaktní osoby pro reklamaci vad

1. Zástupcem Zhotovitele pro vyřizování reklamací Objednatele z SOD je:
Hana Haluzová – obchodní referentka
tel: 582 343 858, mobil: 604 222 380
mail: hana.haluzova@navratilpv.cz
2. Zhotovitel se zavazuje písemně informovat Objednatele o případné změně zástupce Zhotovitele pro vyřizování reklamací dle odstavce 1 tohoto článku, či změně kontaktních údajů, a to bez zbytečného odkladu. Tato změna je vůči Objednateli účinná dnem prokazatelného doručení písemného oznámení o takové změně Objednateli.

Článek III.

Postup při reklamaci

1. Způsob oznámení reklamace:

Vady Díla, které se projeví na Díle v záruční době, uplatní Objednatel u Zhotovitele písemně, nejlépe na formuláři reklamačního protokolu, který tvoří přílohu č. 1 tohoto Reklamačního řádu (dále jen „**Reklamační protokol**“). Reklamační protokol předá Objednatel Zhotoviteli. Předáním Reklamačního protokolu se rozumí i) osobní předání Reklamačního protokolu proti podpisu

Zhotoviteli, a to i doručovatelskou službou od provozovatele poštovní licence; ii) doručení formou doporučeného dopisu; nebo iii) doručení formou e-mailu, přičemž v případě e-mailové zprávy musí být tato skutečnost následně potvrzena písemnou formou, tj. osobním předáním či předáním prostřednictvím doručovatelské služby odlišné od provozovatele poštovní licence či doručením doporučeného dopisu. Zhotovitel je povinen akceptovat přijetí reklamačního protokolu v jakékoli formě tj. i e-mailem nebo telefonicky s tím, že předání v písemné formě musí být provedeno bez zbytečného odkladu v nejbližším možném termínu. Objednatel v rámci Reklamačního protokolu co nejvýstižněji popíše vadu Díla, tzn. její rozsah a způsob, jakým se vada Díla projevuje, tedy uvede zejména:

- popis vady Díla, včetně způsobu, jakým se vada projevuje;
- místo výskytu vady Díla;
- termín odstranění vady Díla navržený Objednatelem dle SOD a tohoto Reklamačního řádu;
- navrhovaný termín místního šetření – je-li požadováno;
- závažnost závady;
- další informace.

2. Termíny zahájení odstranění a odstranění reklamovaných vad:

Nedojde-li s ohledem na povahu vady mezi Objednatelem a Zhotovitelem k jiné dohodě, pak pro každou jednotlivě uplatněnou vadu Díla platí následující lhůty pro zahájení prací na odstranění reklamované vady Díla ze strany Zhotovitele:

- a) - u havarijních vad do jednoho pracovního dne ode dne doručení reklamace dle tohoto Reklamačního řádu Zhotoviteli, přičemž za havarijní vadu bude považována taková vada, která ohrožuje nebo podstatně omezuje užívání Díla nebo provoz budovy uvedené v SOD;
- b) - u ostatních vad - do 5 pracovních dnů ode dne doručení reklamace dle tohoto Reklamačního řádu Zhotoviteli.

Nedojde-li mezi Objednatelem a Zhotovitelem k jiné dohodě, pak pro každou jednotlivě uplatněnou vadu Díla platí následující lhůty pro odstranění reklamované vady Díla Zhotovitelem:

- a) - u havarijních vad do dvou pracovních dnů ode dne doručení reklamace dle tohoto Reklamačního řádu Zhotoviteli.
- b) – u ostatních vad do 10 pracovních dnů ode dne doručení reklamace dle tohoto Reklamačního řádu Zhotoviteli.

3. Postup Zhotovitele po převzetí reklamace:

- a) Zhotovitel dohodne neprodleně po doručení reklamace s Objednatelem termín zahájení odstraňování vady Díla dle článku III. odst. 2 tohoto Reklamačního řádu (dále jen „**Oprava**“), čímž však není dotčeno ustanovení článku III. odst. 2 tohoto Reklamačního řádu, termín a rozsah Opravy, způsob přístupu do příslušných prostor za účelem provedení Opravy, či termín místního šetření, je-li to nutné, předvídané SOD nebo dohodnuto smluvními stranami nebo požadováno Objednatelem na základě tohoto Reklamačního řádu, o kterém bude pořízen protokol z místního šetření, jehož vzor tvoří přílohu č. 3 tohoto Reklamačního řádu (dále jen „**Protokol z místního šetření**“).
- b) Pokud dojde po převzetí reklamace Zhotovitelem ke sporu mezi Objednatelem a Zhotovitelem, zda reklamace uplatněná Objednatelem je oprávněná či nikoliv, tedy zda Zhotovitel je povinen odstranit Objednatelem uplatněnou vadu Díla či nikoliv, a to zejména s ohledem na skutečnosti uvedené v čl. I. tohoto Reklamačního řádu, dohodli se Objednatel a Zhotovitel na níže uvedeném postupu.
- c) Pokud Zhotovitel reklamovanou vadu neuznává, je povinen zahájit odstraňování reklamované vady Díla v souladu s ustanoveními tohoto Reklamačního řádu a tuto vadu odstranit. Zhotovitel případně i Objednatel je oprávněn v případě takovéto sporné vady Díla požádat o posudek znalce (postup pro zvolení znalce uveden níže). Vyplyne-li následně z posudku znalce, že reklamace Objednatele nebyla oprávněná, je Objednatel povinen uhradit Zhotoviteli veškeré prokazatelné náklady, které Zhotovitel účelně vynaložil na odstranění takové vady Díla, a to na základě řádného daňového dokladu (resp. faktury) vystaveného Zhotovitelem po ukončení Opravy, resp. ukončení odstraňování reklamované vady Díla, přičemž splatnost se sjednává na 45 dnů ode dne prokazatelného doručení daňového dokladu (resp. faktury) Objednateli.
- d) V případě jakékoliv sporné vady Díla dle tohoto Reklamačního řádu a SOD se smluvní strany zavazují předložit věc k rozhodnutí některé z níže uvedených institucí (dále jen „**Znalec**“), a to vždy dle výběru Objednatele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, resp. pokud se nedohodnou na smírném řešení sporné vady Díla:
- 1) Kloknerův ústav, ČVUT, Praha 6 - Dejvice;
 - 2) TAZUS – Technický a zkušební ústav stavební Praha, s.p. - pobočka Praha, Praha 9;
 - 3) PAVUS, a.s., identifikační číslo 60193174 - Prosecká 412/74, 190 00 Praha 9 – Prosek.
- Smluvní strany se zavazují v takovém případě přijmout rozhodnutí znalce bez výhrad a řídit se

rozhodnutím Znalce. Podle dohody smluvních stran ponese náklady spojené s vypracováním posudku Znalce Zhotovitel. Bude-li však na základě rozhodnutí Znalce stanoveno, že vada Díla byla Objednatelem reklamována zcela neoprávněně, hradí náklady na vypracování posudku Objednatel.

- e) Opravu, resp. odstranění reklamované vady Díla, je povinen Zhotovitel provést ve lhůtě stanovené v článku III. odst. 2 tohoto Reklamačního řádu s ohledem na provoz Díla uživatelem/vlastníkem.
- f) V případě, že Zhotovitel bude v prodlení s odstraněním reklamované vady Díla oproti termínu uvedenému v čl. III. odst. 2 tohoto Reklamačního řádu, je Objednatel oprávněn pověřit odstraněním vady Díla jiný subjekt, a to na náklady Zhotovitele. Možnost uplatnit sankci dle tohoto Reklamačního řádu tím není dotčena.
- g) V případě, že Zhotovitel bude v prodlení se zahájením odstraňování reklamované vady Díla, dle čl. III. odst. 2 tohoto Reklamačního řádu, nebo v případě, že Zhotovitel poruší svou povinnost odstranit vadu v termínu dle článku III. odst. 2 tohoto Reklamačního řádu, zavazuje se Zhotovitel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši:
 - i. pro ostatní vady: ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení a reklamovanou vadu;
 - ii. pro havarijní vady: ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení a havarijní vadu.

Smluvní pokutou není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody, ani limitována její výše. Smluvní pokuta je splatná do 5 dnů ode dne doručení písemné výzvy Objednatele Zhotoviteli k její úhradě.

4. Způsob vypořádání:

Zjistí-li Zhotovitel, že reklamovanou vadu Díla nelze odstranit, navrhne Objednateli způsob vyrovnání mezi Objednatelem a Zhotovitelem. Způsob vypořádání mezi Zhotovitelem a Objednatelem bude předmětem samostatné dohody v písemně podobě, kterou podepíší obě smluvní strany, popřípadě předmětem písemného dodatku k SOD, pokud se takto smluvní strany písemně dohodnou.

5. Předání reklamovaného Díla po opravě:

Po odstranění vady Díla vyzve Zhotovitel Objednatele k převzetí řádně dokončené a provedené

Opravy. Objednatel i Zhotovitel jsou povinni se v dohodnuté lhůtě dostavit k převzetí řádně dokončené a provedené Opravy. Objednatel převezme řádně dokončenou a provedenou Opravu, jakož i kompletní dokladovou část k takové opravě se vztahující. O převzetí takové Opravy bude pořízen protokol o předání Díla po odstranění vady, jehož vzor tvoří přílohu č. 2 tohoto Reklamačního řádu (dále jen „**Protokol o předání díla po odstranění vady**“), ve kterém je Objednatel oprávněn sdělit svá stanoviska k provedené opravě. Za předanou lze považovat jen řádně dokončenou a provedenou Opravu v případě, že i po opravě vykazuje Dílo či jeho část drobné vady, provoz a funkci Díla neovlivňující, považuje se oprava za řádně dokončenou a provedenou, přičemž smluvní strany se v rámci Protokolu o předání díla po odstranění vady dohodnou na způsobu a termínu odstranění takovéto drobné, provoz a funkci neovlivňující vady Díla či nedodělku.

Článek IV.

Společná a závěrečná ustanovení

1. Veškerou odpovědnost při provádění oprav v místě opravy nese Zhotovitel.
2. Po dobu uplatnění práva z odpovědnosti za vady Díla až do řádného odstranění vad Díla záruční doba neběží.

Přílohy:

- č. 1. – Reklamační protokol;
- č. 2. – Protokol o předání díla po odstranění vady;
- č. 3. – Protokol z místního šetření.

Příloha č. 1 Reklamačního řádu

Akce: xxx

Zhotovitel: xxx

Objednatel: xxx

Z a s í l á n o :

osobně doporučeně

fax:

e-mail:

REKLAMAČNÍ PROTOKOL ČÍSLO: ...

Podle reklamačního řádu dohodnutého mezi Objednatelem a Zhotovitelem díla
reklamujeme

vadu níže popsanou a žádáme o její odstranění.

1. Popis vady (druh, rozsah, závažnost, škoda apod.)

...

.....

...

...

2. Vada byla zjištěna dne (datum, hodina)

3. Místo výskytu vady

4. SOD, výkresy, zprávy, doklady v příloze

...

5. Navrhovaný termín odstraňování vady (dle SoD)

...

6. Dohodnutý termín odstranění vady

...

...

...

7. Termín místního šetření

8. Další informace a okolnosti k věci (spojení na kontaktní osoby)

...

Celkem kopií: ...

Rozdělovník: ...

...

...

...

Datum: ...

Zhotovitel termín odstranění vady přijímá (navrhuje):

...

...

.....
Zhotovitel
podpis odpovědné osoby, funkce
datum

.....
Objednatel
podpis odpovědné osoby, funkce
datum

Příloha č. 2 Reklamačního řádu

Akce: xxx

Zhotovitel: xxx

Objednatel: xxx

PROTOKOL O PŘEDÁNÍ DÍLA PO ODSTRANĚNÍ VADY k reklamačnímu protokolu č.: ...

1. Po prověření odstranění reklamované vady díla prohlašují společně Zhotovitel a Objednatel, že vada byla řádně odstraněna a opravené dílo je schopno bez závad a omezení sloužit svému účelu.

Zhotovitel tímto dílo předává a Objednatel je přijímá:

A. bez výhrad

B. s výhradami

...

...

...

2. Soupis předávaných dokladů (zejména změny, či úpravy výkresů skutečného provedení díla revize, zprávy apod.)...

...

...

...

...

3. Prohlášení Zhotovitele (není povinné)

...

...

...

...

4. Prohlášení Objednatele (není povinné)

...

...

...

Celkem kopií: ...

Rozdělovník: ...

...

...

...

Datum: ...

.....

Zhotovitel

podpis odpovědné osoby, funkce

datum

.....

Objednatel

podpis odpovědné osoby, funkce

datum

Příloha č. 3 Reklamačního řádu

Akce: xxx

Zhotovitel: xxx

Objednatel: xxx

PROTOKOL Z MÍSTNÍHO ŠETŘENÍ

které se konalo dne: ...

a přísluší k reklamačnímu protokolu č.: ...

1. Účastníci místního šetření:

...
...
...

2. Reklamovaná vada **JE / NENÍ** uznána zhotovitelem jako vada díla.

3. Termín odstranění vady: ...

4. Vyjádření Zhotovitele:

...
...
...
...

5. Vyjádření Objednatele:

...
...
...
...

6. Další dohody (návrh řešení, zajištění podmínek pro provádění opravy, zajištění opatření pro provádění díla, spolupráce obsluhy, apod.)

...
...
...
...
.....

Celkem kopií: ...

Rozdělovník: ...

...
...
...
...

Datum: ...

.....
Zhotovitel
podpis odpovědné osoby, funkce
datum

.....
Objednatel
podpis odpovědné osoby, funkce
datum