Svoboda a syn, s.r.o.
IČ 25548531
sídlem Jahodová 524/62, 620 00 Brno
zapsána v obchodním rejstříku pod sp.zn. C 32482 vedená u Krajského soudu v Brně
email: produkty@sasbrno.cz
webová adresa: https://designovesklepy.cz/
(dále také jen „zhotovitel")

REKLAMAČNÍ ŘÁD
SPOTŘEBITEL

1. ÚČEL REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

1.1 Tento reklamační řád v souladu se všeobecnými obchodními podmínkami zhotovitele blíže upřesňuje práva a povinnosti zhotovitele a objednatele/kupujícího, který je spotřebitelem (dále jen „objednatel"), při reklamování zboží (dále „dílo" nebo „výrobky") v souladu s obecně závaznými právními předpisy zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

1.2 Práva z odpovědnosti zhotovitele za vady díla ve vztahu k objednateli, který není spotřebitel, se řídí výlučně reklamačním řádem pro podnikatele, aktuálně platnými všeobecnými obchodními podmínkami a občanským zákoníkem a úprava obsažená v tomto reklamačním řádu se v takovém případě neuplatní.

1.3 Reklamační řád je nedílnou součástí smlouvy o dílo uzavírané mezi zhotovitelem a objednatelem. Jeho prostřednictvím zhotovitel upravuje rozsah své odpovědnosti za vady díla dle smlouvy o dílo a současně informuje objednatele o jeho právech vyplývajících z vadného plnění a

popisuje postup a způsob, jakým bude přistoupáno k reklamacím a jak budou tyto řešeny.

2. ODPOVĚDNOST ZHOTOVITELE

2.1 Zhotovitel je povinen předat dílo ve stavu bez vad. Dílo je bez vad, pokud je předáno objednateli v ujednaném množství, jakosti a provedení, bez jakýchkoli právních vad a pokud vyhovuje požadavkům, které si objednatel předem dohodl se zhotovitelem a které objednatel uvedl v souladu se smlouvou.

2.2 Konstrukce Designových sklepů využívá specifického statického principu klenbového systému, při kterém je zatížení přenášeno převážně prostřednictvím tlakových sil. Díky svému geometrickému uspořádání a způsobu přenosu zatížení vykazuje klenbová konstrukce vysokou mechanickou únosnost a schopnost přerozdělování vnitřních sil. Betonové konstrukce mohou v průběhu své životnosti vykazovat přirozené projevy související zejména se smršťováním a dotvarováním betonu, teplotními a objemovými změnami, postupným přerozdělováním vnitřních napětí nebo vzájemným působením jednotlivých konstrukčních částí. V důsledku těchto procesů se mohou v konstrukci objevit lokální trhlinové projevy. S ohledem na specifický statický princip klenbové konstrukce nemusí jejich výskyt automaticky znamenat snížení mechanické únosnosti, stability, bezpečnosti ani předpokládané životnosti konstrukce. Rozhodující je vždy charakter, umístění, rozsah a příčina konkrétního projevu, stejně jako jeho případný další vývoj. V případě výskytu lokálních trhlinových projevů výrobce zajistí jejich odborné posouzení. Pokud to bude z technického hlediska účelné, provede odpovídající dodatečné konstrukční opatření, například injektáž vhodnou pryskyřicí, s cílem obnovit soudržnost a monolitické spolupůsobení dotčených částí konstrukce. Pokud bude zjištěn pokračující vývoj trhlinového projevu, bude odborně posouzena jeho příčina a stanoveno odpovídající technické řešení. Samotný výskyt lokálního trhlinového projevu nelze bez individuálního odborného posouzení považovat za důkaz snížení

mechanické odolnosti, bezpečnosti nebo předpokládané životnosti klenbové konstrukce.

2.3 Dílo je zejména bez vad, pokud:

- odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti a jiným ujednaným vlastnostem;
- je vhodné k účelu, pro který jej objednatel požaduje a s nímž zhotovitel souhlasil;
- je dílo vhodné k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá;
- dílo množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může objednatel rozumně očekávat;
- odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku, nebo předloze, byla-li jakost, nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy.

2.4 Za vadu díla nelze v žádném případě považovat zejména:

- póry na povrchu zboží i ve vnitřní struktuře betonu, které představují specifickou
- vlastnost použitého materiálu;
- případné vlásečnicové trhliny;
- stabilizované makrotrhliny (případně smršťovací či tahové praskliny)
    - s šířkou rozevření do 3,0 mm, u které bylo měřením (např. pomocí sádrového terče nebo trhlinoměru) prokázáno, že je staticky konsolidovaná a dále se nerozevírá. Vykazuje-li prvek z prostého betonu s integrovaným manipulačním táhlem tento typ poruchy po svém definitivním zabudování, a je-li zachován klenbový efekt přenosu zatížení v tlaku, jedná se o vadu opravitelnou.
    - s šířkou rozevření do 3,0 mm, u které bylo měřením (např. pomocí sádrového terče nebo trhlinoměru) prokázáno, že je

staticky konsolidovaná a dále se nerozevírá a bude dodatečně posouzena stabilita konstrukce.

- odchylky v barevné jednotnosti díla vůči prezentaci vzorku;
- vadu způsobenou nesprávným užitím díla;
- lokální oxidační výkvěty, které mohou vzniknout stopovou přítomností krystalů pyritu v píscích;
- drobné odchylky díla vůči prezentaci vzorku anebo sjednaným vlastnostem, mezi které patří i rozměry a barevnost, pokud tyto odchylky nebrání používání díla;
- běžné opotřebení díla v důsledku používání;
- mechanické poškození díla;
- vadu způsobenou neodbornou instalací, zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče o dílo;
- vadu vzniklou v důsledku nadměrného zatěžování nebo používáním v rozporu s účelem, ke kterému má být dílo užíváno;
- vadu vzniklou v důsledku provedení nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů (nekvalifikovaným zásahem se rozumí zásah jakékoli jiné osoby vyjma zhotovitele);
- vadu vzniklou v důsledku toho, že bylo dílo upraveno objednatelem, pokud tato závada vznikla v důsledku této úpravy;
- vadu vzniklou v důsledku poškození díla přírodními silami nebo vyšší mocí.
- vadu vzniklou v rozporu s Pokyny pro zásyp konstrukce DS (Designové sklepy)

2.5 Bez předchozí konzultace se zhotovitelem a bez jeho písemného souhlasu není přípustné provádět zásahy, které mohou ovlivnit statické působení konstrukce, zejména:

- Výkopové práce, odtěžování zeminy, změny terénu nebo zásahy do zásypů v blízkosti objektu.

- Realizaci dalších stavebních konstrukcí, základů, opěrných zdí nebo jiných objektů, které mohou ovlivnit zatížení či stabilitu Designového sklepa.
- Konstrukční napojování, kotvení nebo propojování dalších stavebních prvků s objektem.
- Dodatečné přitěžování konstrukce, změny výšky zásypů nebo jiné změny původně navržených zatěžovacích podmínek.
- Zásahy do nosných konstrukčních prvků, jejich spojů, založení nebo dalších částí statického systému.

Objednatel je povinen před zahájením prací, které mohou ovlivnit konstrukci Designového sklepa, informovat zhotovitele o zamýšleném rozsahu a způsobu jejich provedení.
Technické podklady a doporučené postupy jsou zákazníkům poskytovány při realizaci stavby a mohou být rovněž zveřejněny na internetových stránkách **www.designovesklepy.cz**.
V případě jakýchkoliv nejasností nebo zamýšlených odchylek od stanovených postupů je zákazník povinen před pokračováním prací konzultovat další postup s výrobcem.
Pokud objednatel provádí zemní práce, přípravu staveniště, zásypy, terénní úpravy nebo jiné související činnosti vlastními silami či prostřednictvím třetích osob, odpovídá za jejich řádné provedení v souladu s projektovou dokumentací, technickými podmínkami a pokyny zhotovitele.
Zákazník odpovídá za následky stavebních úprav, zemních prací a jiných zásahů, které provede sám nebo prostřednictvím třetích osob v rozporu s projektovou dokumentací, technickými podmínkami nebo bez požadované předchozí konzultace a souhlasu výrobce, pokud jsou tyto následky způsobeny uvedenými zásahy. Zákazník bude při předání objektu seznámen s technickými podmínkami jeho užívání, zásadami ochrany statického systému a pravidly pro provádění dodatečných stavebních zásahů. Převzetí těchto podmínek bude potvrzeno v předávacím protokolu nebo jiným prokazatelným způsobem.

Takové zásahy mohou vést zejména ke změně rozložení zatížení, lokálním deformacím, vzniku trhlinových projevů nebo jinému ovlivnění mechanických vlastností konstrukce.
Výrobce neodpovídá za vady, poškození ani změny vlastností konstrukce, které prokazatelně vznikly v příčinné souvislosti s těmito zásahy. Nedodržení podmínek uvedených v tomto reklamačním řádu a dokumentaci ke smlouvě je důvodem k neuznání reklamace v rozsahu, v jakém bylo zjištěno, že reklamovaný stav byl způsoben takovým zásahem.

2.6 Postup při oznámení a posuzování trhlinových projevů konstrukce:

2.6.1 Oznámení trhlinového projevu zhotoviteli

Pro účely prvotního vyhodnocení je třeba, aby objednatel poskytl zejména následující informace:

- Místo výskytu, přibližný rozsah a charakter trhlinového projevu, pokud je lze určit.
- Fotodokumentaci zachycující celkovou situaci i detail konkrétního místa.
- Informace o době a okolnostech, za kterých byl projev poprvé zaznamenán.
- Informace o případném dalším vývoji, zejména zda dochází k rozšiřování nebo prodlužování trhliny.
- Informace o zemních pracích, terénních úpravách, stavebních zásazích nebo jiných činnostech prováděných v okolí objektu, a to i prostřednictvím třetích osob.
- Další skutečnosti, které mohou být významné pro odborné posouzení dané situace.

2.6.2 Přijetí oznámení a návrh dalšího postupu

Zhotovitel přijaté oznámení vyhodnotí na základě dostupných informací a stanoví odpovídající postup odborného šetření.
Podle charakteru a rozsahu oznámeného projevu může být navržena zejména osobní prohlídka objektu za účasti zástupce zhotovitele, odborného technika nebo statika.

Pokud to bude pro objasnění příčin nezbytné, může být provedena opakovaná prohlídka nebo vyžádáno doplnění technických informací.

2.6.3 Odborné šetření a sledování konstrukce

V rámci odborného šetření budou podle potřeby posouzeny zejména charakter a průběh trhlinového projevu, jeho umístění, možné příčiny vzniku a případný vliv na mechanické vlastnosti konstrukce.
V odůvodněných případech může zhotovitel navrhnout doplňující technická opatření, zejména:

- Zaměření a dokumentaci rozsahu trhlinového projevu.
- Osazení měřicích terčů nebo jiných zařízení pro sledování případného vývoje trhliny.
- Průběžné sledování a vyhodnocování naměřených hodnot.
- Kontrolu okolních konstrukcí, zásypů, založení a případných změn zatížení.
- Doplňující statické posouzení nebo jiné odborné šetření.

Rozsah a délka sledování budou stanoveny individuálně s ohledem na charakter konkrétní situace.

2.6.4 Vyhodnocení a stanovení závěru

Po provedení potřebných šetření zhotovitel vyhodnotí zjištěné skutečnosti a zpracuje závěr, který bude podle povahy případu obsahovat zejména posouzení pravděpodobné příčiny vzniku, charakteru a případného vývoje trhlinového projevu a jeho vlivu na požadované vlastnosti konstrukce.
Na základě výsledků odborného posouzení bude stanoven další postup.

2.6.5. Návrh a provedení opatření

Pokud výsledky odborného posouzení prokážou potřebu technického zásahu, zhotovitel navrhne odpovídající opatření s ohledem na charakter konkrétní situace.

Může se jednat zejména o lokální sanaci trhliny vhodnou injektážní technologií, obnovení soudržnosti a monolitického spolupůsobení dotčených částí konstrukce, dodatečné konstrukční zajištění nebo jiné technicky odůvodněné opatření.
V případě zjištění pokračujícího vývoje trhlinového projevu bude před provedením konečného sanačního opatření posouzena jeho příčina a podle potřeby přijata opatření k jejímu odstranění nebo stabilizaci.
Pokud odborné posouzení prokáže, že trhlinový projev nemá negativní vliv na požadované vlastnosti konstrukce a nevyžaduje technický zásah, může být doporučeno pouze jeho další sledování nebo ponechání bez zásahu.

2.6.6 Dokumentace a ukončení šetření
O provedeném odborném šetření a jeho výsledcích bude pořízen odpovídající záznam.
Objednatel bude seznámen se závěrem posouzení a případně s navrženým nebo provedeným technickým opatřením.
Každý trhlinový projev bude posuzován individuálně, s přihlédnutím ke specifickému statickému působení klenbové konstrukce, okolnostem jeho vzniku a skutečnému technickému stavu objektu.

2.7 Zhotovitel nenese odpovědnost za jakékoli vady, poškození, nebo selhání nosných konstrukcí, na které budou výrobky umístěny, s výjimkou případů, kdy tyto konstrukce byly dodány přímo zhotovitelem společně s výrobky. Je odpovědností objednatele zajistit, aby
nosné konstrukce byly správně navrženy a dostatečně únosné pro umístění dodaných výrobků, včetně zohlednění jejich hmotnosti. Informace o hmotnosti jednotlivých výrobků poskytne zhotovitel na vyžádání. Pokud není konstrukce dostatečně pevná a připravená, může
dojít k jejímu poškození nebo selhání, za což zhotovitel nenese odpovědnost.

2.8 Zhotovitel neposkytuje žádnou další záruku za vady, která by jakkoli rozšiřovala jeho odpovědnost za vady díla nad rámec zákona, případně nad rámec tohoto reklamačního řádu, smlouvy o dílo, a to s výjimkou prodloužené záruky, kterou je zhotovitel oprávněn, nikoli však povinen, poskytnout. Prodlouženou záruku poskytuje zhotovitel výlučně na základě písemného prohlášení.

3. NÁROKY OBJEDNATELE Z VAD ZBOŽÍ

3.1 Podle své volby může objednatel požadovat:

- opravu věci, nebo
- dodání nové věci.

V případě, že by byl objednatelem zvolený způsob vyřízení reklamace nemožný, nebo nepřiměřeně nákladný a zhotovitel z těchto důvodů odmítne vadu odstranit, vada se projeví opakovaně, vada je podstatným porušením smlouvy (tj. takovým porušením, že kdyby o něm objednatel věděl předem, smlouvu by neuzavřel), nebo je z prohlášení zhotovitele či jiných okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době, nebo bez značných obtíží pro objednatele, má objednatel právo na:

- slevu z kupní ceny, nebo
- odstoupení od smlouvy.

3.2 Objednatel nemůže od smlouvy odstoupit, je-li vada věci nevýznamná.

3.3 Objednatel sdělí zhotoviteli, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady.

3.4 Zhotovitel neposkytuje žádnou záruku za jakost dle ustanovení § 2174a a násl. občanského zákoníku.

4. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

4.1 Objednatel má vždy právo na uplatnění reklamace, přičemž zhotovitel se bude zabývat každou reklamací, kterou obdrží.

4.2 Objednatel uplatní práva z vadného plnění (tzn. reklamuje zboží) bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že dílo je vadné. Objednatel může vytknout vadu, která se projeví v době dvou let od převzetí (při provedení stavby do 5 let). V případě, že se vada díla se projeví v prvním roce od převzetí, má se za to, že dílo vadu mělo již při převzetí, ledaže to povaha díla, nebo vady vylučuje. Pokud objednatel užívá dílo, ačkoliv ví o jeho vadě, neodpovídá zhotovitel za zhoršení vady, případně za vznik nových vad v důsledku takového užívání.

4.3 Reklamaci je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu a musí být doručena zhotoviteli prostřednictvím emailu, nebo osobně s telefonickým avízem.

Kontakty pro vyřízení reklamace:
Adresa: Svoboda a syn, s.r.o, Sladovnická 20/6, 620 00 Brno.
Kontaktní osoba: Martin Střítecký
Tel.: +420 725 765 606
Email: martin.stritecky@sasbrno.cz

Objednatel musí uplatnit reklamaci osobně, případně se může nechat zastoupit na základě plné moci, která bude podepsána objednatelem coby zmocnitelem a bude obsahovat jeho ověřený podpis. Plná moc musí být zhotoviteli předložena v originálním vyhotovení, popřípadě ve vyhotovení, které má potvrzenu shodu s originálem (ověřená kopie, konvertovaná podoba apod.).

4.4 Objednatel je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu popř. jiným věrohodným způsobem.

4.5 Objednatel není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

4.6 Aby bylo možné reklamaci vyřídit, je nutné, aby obsahovala:

- datum uplatnění reklamace,
- identifikaci objednatele a smlouvy o dílo (jméno, příjmení a korespondenční adresu,
- číslo smlouvy, pokud je k dispozici),
- informaci o vadě díla, kterou objednatel spatřuje, tzn. popis problému, který musí být natolik podrobný, aby umožnil zhotoviteli kontrolu vady díla,
- veškeré další skutečnosti, které objednatel považuje za podstatné pro vyřízení reklamace.

4.7 Objednatel je dále povinen spolu s uplatněním reklamace předat zhotoviteli reklamované dílo, pokud to jeho povaha umožňuje.

4.8 Zhotovitel vydá objednateli potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký si zvolil objednatel způsob vyřízení reklamace.

4.9 Při uplatnění reklamace je objednatel povinen sdělit zhotoviteli, jaké právo (způsob vyřízení reklamace dle odstavce 3.1 tohoto reklamačního řádu) si zvolil. Změna volby bez souhlasu zhotovitele není možná.

4.10 K odstranění vady převezme zhotovitel věc na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, zhotovitel provede

demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené.

4.11 Pokud by uplatnění práva z vad mělo objednateli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem či se jedná o zboží, které je již zamontované či součástí nemovitosti, posoudí zhotovitel vadu po dohodě objednatelem buď na místě, nebo jiným vhodným způsobem. Objednatel je v takovém případě povinen poskytnout zhotoviteli potřebnou součinnost.

5. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

5.1 Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a objednatel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se zhotovitel se objednatelem nedohodnou na delší lhůtě, a to prostřednictvím SMS zprávy, emailem, nebo telefonicky. Po marném uplynutí této lhůty může objednatel od smlouvy odstoupit, nebo může požadovat přiměřenou slevu. Připadne-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty pracovní den nejblíže následující.

5.2 Zhotovitel je povinen vydat objednateli písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, objednatelem požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude objednatel informován o jejím vyřízení.

5.3 Objednatel není oprávněn bez souhlasu zhotovitele měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec, nebo včas uskutečnit.

5.4 O vyřízení reklamace zhotovitel bez zbytečného odkladu vyrozumí objednatele a případně vyzve objednatele k převzetí díla.

5.5 Objednatel je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy byl objednatel o vyřízení reklamace informován; marným uplynutím této doby je zhotovitel oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet objednatele. O tomto postupu musí zhotovitel objednatele předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

6. NÁKLADY REKLAMACE A ŘEŠENÍ SPORŮ

6.1 Je-li reklamace posouzena jako oprávněná, má objednatel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva. Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného díla. Objednatel o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

6.2 V případě, že dojde mezi zhotovitelem a objednatelem ke vzniku sporu z uzavřené smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může objednatel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Web: www.adr.coi.cz

7. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

7.1 Zhotovitel si vyhrazuje právo na změnu tohoto reklamačního řádu, která nabude účinnosti nejdříve dnem uveřejnění aktualizovaného znění reklamačního řádu.

7.2 Tento reklamační řád je platný a účinný od 1.1.2025 a plně nahrazuje předchozí reklamační řád. Pro reklamaci díla je rozhodující znění reklamačního řádu platného a účinného ke dni, kdy byla smlouva mezi zhotovitelem a objednatelem uzavřena.

7.3 Objednatel při potvrzení každé objednávky zhotovitele potvrzuje, že se seznámil a že souhlasí s tímto reklamačním řádem.

7.4 Práva a povinnosti osob z vadného plnění se v neupravených otázkách řídí zákonem č. 89/2012 Sb.

V Brně dne 1.1.2025
Svoboda a syn, s.r.o.