

REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO STAVEBNÍ ČINNOSTI V ÚHKT

Obsah:

I. Úvodní ustanovení.....	1
II. Příjem a evidence reklamací.....	1
III. Lhůty pro vyřízení reklamací.....	2
IV. Související dokumenty.....	2

I. Úvodní ustanovení

1. Záruční doba je uvedena v příslušné smlouvě. Zhotovitel stavby poskytuje dle této smlouvy záruku na jakost díla a zaručuje se, že dílo bude mít vlastnosti stanovené ve smluvní dokumentaci.
2. Možné způsoby vyřízení reklamace:
 - Odstranění vady dodáním náhradního plnění (u vad materiálů, zařizovacích předmětů apod.).
 - Odstranění vady opravou, je-li vada opravitelná, a to včetně vad následných.
 - Přiměřenou slevou ze sjednané ceny.
 - Jiný smlouvou stanovený způsob řešení reklamace.

II. Příjem a evidence reklamací

1. Objednatel uplatní reklamaci zjištěných vad u zhotovitele bez zbytečného odkladu od jejich zjištění.
2. Uplatnění reklamace musí být objednatelem učiněno písemně (do datové schránky, příp. e-mailem) prostřednictvím reklamačního protokolu objednatele, který je souvisejícím dokumentem (F_ÚVY_002) tohoto reklamačního řádu. V neodkladných případech může být uplatnění reklamace učiněno telefonicky a následně do dvou pracovních dnů potvrzeno zprávou zaslanou do datové schránky, příp. e-mailem. Rozhodné datum pro uplatnění reklamace je datum doručení do datové, příp. emailové schránky.
3. V reklamačním protokolu musí být vady popsány a musí být uvedeno, jakým způsobem se projevují. Dále objednatel v reklamačním protokolu uvede, jakým způsobem v souladu se smlouvou požaduje sjednat nápravu.
4. Zhotovitel vypracuje na podkladě zjištěných okolností a příčin reklamace návrh na její vyřízení, který předloží zástupci objednatele ke kontrole a odsouhlasení.
5. Dále je zhotovitel povinen v případě oprávněně reklamované vady dohodnout se zástupcem objednatele věcný a časový průběh opravy eventuálně s využitím zařízení a energií ÚHKT. Za účelem odstranění vady je objednatel povinen umožnit či zajistit přístup do předmětných prostor osobám pověřeným k odstranění vady.
6. Zhotovitel je povinen odpovědného zástupce objednatele informovat o jménech osob, které pověřil provedením opravy a které budou za odstranění vady odpovědné.
7. Odstranění vady je zástupce objednatele při předání odstraněné vady povinen písemně potvrdit (případně se vyjádřit jiným způsobem) do reklamačního protokolu (F_ÚVY_002).
8. Odstranitelné vady (za odstranitelné vady se považují takové vady, jejichž odstraněním ve stanovené lhůtě neutrpí vzhled, funkce a jakost věci). Jde-li o odstranitelnou vadu, má ÚHKT právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady.
9. Neodstranitelné vady – jde-li o neodstranitelnou vadu, která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vad, může ÚHKT podle své volby požadovat:
 - a. výměnu vadné věci za bezvadnou,
 - b. slevu z kupní ceny na danou věc.

10. Poskytne-li zhotovitel na nějakou vadnou část díla slevu, záruka se nadále nevztahuje na vadu, pro niž byla sleva sjednána.
11. Po odstranění reklamovaných vad zajistí zástupce objednatele písemné potvrzení provoznímu oddělení o jejich odstranění (a to jak na celou reklamaci, tak na část reklamovaných vad) a to zásadně formou zápisu podepsaného za obě strany oprávněnými (či pověřenými) osobami.
12. Po potvrzení o vyřízení reklamace se v databázi reklamací vždy zaeviduje vyřízení reklamace, čímž je reklamace pro evidenci ukončena. Pokud byla odsouhlasena výjimka, i tato skutečnost je zaznamenána.

III. Lhůty pro vyřízení reklamací

1. Zhotovitel je povinen do tří pracovních dnů od uplatnění reklamace potvrdit přijetí oznámení, případně navrhnout závazný termín prohlídky pro posouzení reklamovaných vad na místě.
2. Termín odstranění reklamace zhotovitelem nesmí být delší než 8 dnů od uplatnění reklamace. V případě vážných překážek, znemožňujících odstranění záručních vad ve lhůtě 8 dnů, zhotovitel písemně navrhne termín, do kterého vady odstraní. Objednatel je oprávněn dohodnout se se zhotovitelem na takto změněném termínu, a tato dohoda musí být písemně potvrzena pověřeným pracovníkem objednatele. Závažnou překážkou jsou např. klimatické podmínky, technologické přestávky nebo provozní důvody ÚHKT.
3. Za prodlení s odstraněním záručních vad objednatel uplatní sankci v souladu s příslušným ustanovením Smlouvy o dílo za každou vadu a kalendářní den prodlení. V případě prodlení s odstraněním záručních vad je zhotovitel povinen uhradit smluvní pokutu v souladu s podmínkami uvedenými v příslušné smlouvě.
4. Nenastoupí-li zhotovitel k odstranění reklamované vady ani do 30 kalendářních dnů po obdržení reklamace, je objednatel oprávněn pověřit odstraněním vady jinou odbornou právnickou nebo fyzickou osobu. Veškeré takto vzniklé náklady uhradí objednateli zhotovitel.
5. V případě, že zhotovitel reklamovanou záruční vadu neuzná, je povinen nejpozději do 3 dnů od uplatnění reklamace podrobně písemně zdůvodnit důvod neuznání. V případě, že dojde k rozporu s objednatelem ve věci uznání vady, je objednatel povinen neuznanou reklamovanou vadu zdokumentovat a poté má objednatel právo zajistit odstranění jiným způsobem. Náklady spojené s odstraněním vady přefakturuje zhotoviteli. Pokud zhotovitel fakturu odmítne uhradit v termínu max. 30 dnů od doručení, má objednatel právo domáhat se náhrady právní cestou.
6. Jestliže objednatel v reklamaci výslovně uvede, že se jedná o havárii, je zhotovitel povinen nastoupit a zahájit odstraňování vady nejpozději do 24 hodin po obdržení reklamace (oznámení). Nenastoupí-li zhotovitel k odstranění reklamované havarijní vady do 24 hod po uplatnění reklamace, je objednatel oprávněn pověřit odstraněním vady jinou odbornou právnickou nebo fyzickou osobu. Veškeré takto vzniklé náklady uhradí zhotovitel.
7. Za prodlení s odstraněním havarijních záručních vad zadavatel uplatní sankci v souladu s příslušným ustanovením Smlouvy o dílo za každý den prodlení s odstraněním každé jednotlivé vady.
8. Záruční doba neprobíhá po dobu odstraňování reklamované vady, kdy objednatel nemůže plnohodnotně využívat dodávku nebo stavbu v souladu s určením nebo smlouvou. O délku přerušení záruční doby je po odstranění reklamované vady o dobu, kdy byla záruční doba přerušena, prodloužena. Záruční doba a současně je stanovena nová záruční doba podle reklamované vady.

IV. Související dokumenty