

Reklamační řád

Prohlášení o záruce

obchodní společnosti AWOCADO s. r. o., se sídlem Collinova 421, Věkoše, Hradec Králové, IČ 28989121, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 27434 (dále též jen „společnost **AWOCADO s. r. o.**“).

I. Všeobecná ustanovení

1. Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a vztahuje se na dílo (dále jen „**dílo**“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva objednatele, tj. druhé smluvní strany dle uzavřené smlouvy o dílo z odpovědnosti za vady (dále jen „**reklamace**“).
2. Reklamační řád je nedílnou součástí smlouvy o dílo. Uzavřením smlouvy o dílo objednatel vyjadřuje souhlas s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s jeho obsahem řádně seznámen.
3. Druhou smluvní stranou společnosti AWOCADO s. r. o. dle uzavřených smluv o dílo je objednatel (dále jen „**objednatel**“), který u společnosti AWOCADO s. r. o. objednává dílo - zhotovení dřevěných interiérových, případně exteriérových edukativních či ilustrativních prvků či jiných drobných výrobků ze dřeva s tematikou ochrany přírody a ekologie dle katalogu výrobků společnosti AWOCADO s. r. o. umístěného na webových stránkách společnosti AWOCADO s.r.o. www.lesnisvet.cz.

II. Odpovědnost společnosti AWOCADO s. r. o.

1. Společnost AWOCADO s. r. o. odpovídá objednateli, že dílo při převzetí nemá vady. Zejména společnost AWOCADO s. r. o. odpovídá, že v době, kdy objednatel dílo převzal:
 - o má dílo vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které společnost AWOCADO s. r. o. popsala či zveřejnila na svých webových stránkách www.lesnisvet.cz nebo které objednatel očekával s ohledem na povahu díla a účel jeho určení,
 - o se dílo hodí k účelu, který pro jeho použití společnost AWOCADO s. r. o. uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - o dílo odpovídá jakostí, množstvím nebo provedením smluvenému předmětu smlouvy, a
 - o materiály a výrobky do díla zabudované jsou v plném souladu s právními předpisy platnými v ČR, zejména s hygienickými a požárními normami, stavebními normami a předpisy o bezpečnosti práce a životním prostředí.
2. Společnost AWOCADO s. r. o. odpovídá za vady zjevné (viz dále bod A.) i za vady skryté (viz dále bod B.) za podmínek stanovených v tomto Reklamačním řádu, ve smlouvě nebo všeobecných obchodních podmínkách společnosti AWOCADO s. r. o. vyjma vad, za které společnost AWOCADO s. r. o. neodpovídá.
 - o A. Vady zjevné

Zjevné vady je objednatel povinen vytknout (uplatnit) přímo při předání a převzetí díla, a to v předávacím protokolu. V opačném případě, tedy pokud nebyly zjevné vady zaznamenány v

předávacím protokolu, objednatel ztrácí svůj nárok na uplatnění reklamace týkající se vad zjevných.

Za zjevné vady se považují veškeré vady týkající se kvality a kvantity, které je objednatel schopen zjistit při převzetí díla. Pokud objednatel neprovede tuto kontrolu ihned při převzetí díla nebo pokud k této kontrole nezajistí včas kompetentní osobu, která převzetí díla může provést, tj. u kvantity okamžitě při převzetí, u kvality díla nejpozději do 24 hodin od převzetí, má se za to, že společnost AWOCADO s. r. o. předala dílo řádně a včas, tedy bez jakýchkoliv vad a nedodělků.

o B. Vady skryté

Za vady skryté se považují ty vady, které nejsou zjevné. K uplatnění nároku na odstranění skrytých vad je objednatel povinen dodržet postup stanovený v čl. V. a VI. tohoto Reklamačního řádu.

III. Záruční doba

1. Společnost AWOCADO s. r. o. poskytuje na zhotovené dílo záruku v délce trvání 2 let.
2. Záruční doba začíná běžet převzetím díla objednatelem. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo dílo v opravě, resp. po dobu, po kterou AWOCADO s. r. o. vyřizoval reklamaci ohledně objednatelem vytčené vady díla.

IV. Údržba díla po dobu trvání záruční doby

1. Objednatel bere na vědomí, že produkty dodávané společností AWOCADO s. r. o. jsou vyrobeny v souladu s ČSN 1176-2009, avšak vzhledem ke skutečnosti, že se jedná o edukační prvky a pomůcky, certifikaci dle uvedené normy nepodléhají.
2. Objednatel bere na vědomí, že
 - o dřevěné venkovní naučné prvky jsou ošetřeny proti červotoči, plísni a dřevokazným houbám a proti působení povětrnostních vlivů.
3. Objednatel bere na vědomí, že dodržování pravidelné údržby prodlužuje životnost dřevěných edukačních prvků. Dílo musí být po jeho převzetí objednatelem udržováno v souladu s ustanoveními návodu na údržbu dle odst. 4 tohoto článku Reklamačního řádu.
4. Objednatel se podpisem tohoto reklamačního řádu zavazuje, že o dodané dílo bude pečovat a bude jej udržovat v souladu s následujícím pokyny společnosti AWOCADO s. r. o. k údržbě:
 - o **dřevěné konstrukce (rámy) KVH smrk, modřín** – po prvním roce od data instalace je třeba provést údržbu jednou vrstvou venkovního olejového nátěru PNZ. PNZ olej poskytuje dřevu přírodní ochranu odolnou proti povětrnostním vlivům, vodě a UV záření. Mohou být použity i jiné oleje stejných vlastností, zajišťující stejnou ochranu, avšak barevnost nebude totožná. Pro dosažení co nejdélsí životnosti je třeba ošetřovat dílo PNZ olejem či jiným obdobným olejem stejných vlastností 1x ročně, a to vždy na podzim, před nástupem zimních klimatických podmínek. Neudržování díla PNZ olejem či jiným obdobným olejem stejných vlastností má za následek zánik odpovědnosti společnosti AWOCADO s. r. o. za povrchovou úpravu díla dle převzaté záruky.

- **dřevěné edukační prvky (vnitřky)** - na začátku každé sezóny dřevěné prvky je třeba zbavit nečistot měkkým kartáčem, případně za použití vlažné mýdlové vody. Nelze používat abrazivní nebo agresivní přípravky a materiály. V místech, kde jsou výrobky vystaveny velkému vlhku, se může vyskytnout povrchová plíseň (černý povlak), kterou lze odstranit pomocí přípravku proti plísni vhodným pro dřevo a dřevěné materiály doporučeným společností AWOCADO s. r. o. Je nutné postupovat dle návodu výrobce daného přípravku. Pro dosažení co nejdelší životnosti je třeba kontrolovat venkovní naučné prvky na začátku a konci sezóny a případně údržbu opakovat.
- **interiérové dřevěné prvky** – případné nečistoty je třeba očistit měkkým kartáčem. Nelze používat abrazivní nebo agresivní přípravky a materiály. Prvky nelze vystavovat vlhkému prostředí. V případě potřeby je třeba ošetřit minerálním olejem.

V. Práva z odpovědnosti za vady díla

1. Nebezpečí škody na díle přechází ze společnosti AWOCADO s. r. o. na objednatele předáním díla v souladu se smlouvou. Jestliže objednatel dílo neprohlédne při jeho převzetí, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této prohlídce, pouze pokud prokáže, že tyto vady mělo dílo již v době přechodu nebezpečí škody na díle.
2. Reklamací je nutno uplatnit ve stanovené záruční lhůtě. Objednatel je povinen zjištěnou vadu reklamovat bezodkladně poté, co ji zjistil, nebo co měl možnost ji zjistit, nejpozději však do 7 dnů od jejího výskytu. Společnost AWOCADO s. r. o. neodpovídá za zhoršení vady nebo vznik škod, způsobených neoznámením vady bez zbytečného odkladu po jejím výskytu, nejpozději ve lhůtě uvedené v tomto čl. Objednatel je povinen provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod.
3. Reklamací díla může objednatel uplatnit osobně v sídle společnosti AWOCADO s. r. o. nebo písemně doporučeným dopisem doručeným na adresu společnosti AWOCADO s. r. o. uvedenou ve smlouvě o dílo. Reklamací je možné uplatnit i emailem, to ovšem za předpokladu, že společnost AWOCADO s. r. o. přijetí emailu s reklamací zpětně emailem potvrdí.

Při uplatnění reklamacie je objednatel povinen předložit zhotoviteli následující doklady:

- příslušnou smlouvu o dílo, na jejímž základě objednatel uplatňuje svou reklamací, případně jiný listinný doklad osvědčující uzavření smlouvy mezi objednatelem a společností AWOCADO s. r. o. (např. potvrzená objednávka, daňový doklad s vyúčtovanou cenou za poskytnuté plnění atp.)
- řádně potvrzený tento Reklamační řád a prohlášení o záruce
- oboustranně potvrzený předávací protokol, který byl smluvními stranami sepsán při předání díla.

Bez předložení těchto dokladů není společnost AWOCADO s. r. o. povinna reklamační nárok objednatele vyřídit.

4. Práva z odpovědnosti za vady díla se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:
 - nesprávnou či neodbornou manipulací s dílem
 - záměrným poškozením, mechanickým poškozením, poškozením vzniklým neodborným zásahem, tj. zásahem do díla nepovolanou osobou
 - nesprávnou přepravou (v případech, kdy tato není zajišťována přímo společností AWOCADO s. r. o.)

- prokazatelně nesprávným užíváním či užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny společnosti AWOCADO s. r. o. či jeho použitím pro jiné účely, než je pro něj obvyklé
- zanedbáním potřebné údržby
- prokazatelně používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo společností AWOCADO s. r. o. určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci
- nesprávnou montáží díla, kterou nezajišťovala společnost AWOCADO s. r. o.
- zásahem způsobeným vyšší mocí
- a na jiné úkony nezaviněné společností AWOCADO s. r. o.

5. Za vadu výrobku nelze dále uznat:

- možnou světlost nebo tmavost barevné úpravy povrchu mající za následek dojem, že se výrobek skládá z více barevných odstínů - nejedná se o vadný způsob provedení povrchové úpravy; tato možná změna je způsobena rozdílnou strukturou a hustotou některých druhů dřevin, přičemž tato jejich rozdílnost nejde přesně určit před zahájením barevné úpravy
- možné případné změny v barevné úpravě povrchu, které se mohou vyskytnout v průběhu užívání - tato změna se považuje za následek působení počasí a klimatických podmínek
- případné vystoupení letokruhů - je zapříčiněno používáním vodou ředitelných nátěrových hmot a rozdílné struktury dřeva; jedná se o přirozenou vlastnost dřeva, které nelze zcela zabránit
- výrony pryskyřice („smolení“) - jedná se o přirozenou vlastnost dřeva, kterou zhotovitel nemůže ani při vynaložení veškeré možné snahy předem odhalit
- vysprávký (opravy) dřeva - tzv. vysprávký jsou používány na odstranění suků, výronů pryskyřice či jiných kazů v dřevině; při výskytu těchto vysprávek se nejedná o vadu dřeviny, ale o její případnou opravu; převážná většina těchto „kazů“ dřeviny se vyskytne až v průběhu opracování dřeviny, kdy musí dojít k jejich zapravení, jejich výskyt tudíž nejde vždy předem odhalit
- drobné změny a tvarová nestálost způsobená roztažností dřeva (od 2 let výše)
- drobné praskliny na dřevěných vnitřcích (2 cm, které nenaruší funkčnost) - jedná se o dřevo – živý materiál, který pracuje.

6. Odpovědnost společnosti AWOCADO s. r. o. za vady se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním.

VI. Vyřízení reklamace

1. Společnost AWOCADO s. r. o. je povinna reklamaci včetně odstranění vady vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s objednatelem písemně či emailem nedohodne na delší lhůtě.
2. Společnost AWOCADO s. r. o. je povinna zahájit vyřízení reklamace bezodkladně a v případě oprávněné reklamace vytčenou vadu řádně odstranit ve lhůtě uvedené v odst. 1 tohoto článku.
3. O vyřízení reklamace sepiší smluvní strany protokol, ve kterém objednatel potvrdí způsob vyřízení reklamace, nebo zdůvodní, proč údajné vyřízení reklamace odmítá.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 30.8.2018.

Objednatel svým podpisem níže potvrzuje, že se zněním tohoto Reklamačního řádu seznámil.

Ing. Pavel Svoboda



Digitální podpis:
27.09.2024 12:25

podpis objednatele



AWOCADO s.r.o.

Collinova 421 | 500 03 Hradec Králové

IČO: 289 89 121 DIČ: CZ28989121

AWOCADO s.r.o.

