

## 14.10. ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE

**14.11.1.** Objednatel je povinen vady písemně reklamovat u Zhotovitele bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Oznámení (reklamaci) odešle na adresu Zhotovitele uvedenou v záhlaví této smlouvy. Za písemnou reklamaci se považuje též odeslání oznámení elektronickou poštou na e-mailovou adresu Zhotovitele určenou Zhotovitelem pro oficiální (zprávy se zaručeným elektronickým podpisem) příjem elektronické pošty nebo datovou schránkou. V případě havarijních vad postačuje pouze ústní oznámení Objednatel o výskytu takovéto vady na tel. číslo Zhotovitele. Zhotovitel je povinen pro tyto účely Objednateli po celou dobu záruční lhůty aktualizovat příslušnou e-mailovou adresu a nepříležitostně telefonní číslo. V reklamaci musí být vady popsány nebo uvedeno, jak se vady projevují. Objednatel v reklamaci uvede, jakým způsobem požaduje sjednat nápravu.

**14.11.2.** Kontaktní spojení na Zhotovitele pro hlášení reklamovaných vad je:

e-mail: [REDAKCE]

mobilní telefon: ---

telefon: [REDAKCE]

fax: ---

datová schránka: 2g7qkq

**14.11.3.** Objednatel je oprávněn požadovat:

- odstranění vady dodáním náhradního plnění (u vad materiálů, zařízení, strojů apod.);
- odstranění vady opravou, je-li vada opravitelná;
- poskytnutí přiměřené slevy ze sjednané ceny díla dle této smlouvy, pokud je vada odstranitelná pouze při omezení užívání díla k jeho účelu nebo pokud se jedná o vadu neodstranitelnou, která však nebrání a nemožuje užívání díla k jeho účelu.

**14.11.4.** Způsob vyřízení reklamace je Objednateli dán na výběr s tím, že uvedené způsoby je možné vzájemně kombinovat

**14.11.5.** Za havarijní je Objednatel oprávněn označit takovou vadu, která svými následky brání užívání díla k účelu vyplývajícím z charakteru stavby, nebo dochází-li v důsledku této vady k omezení běžného provozu.

**14.11.6.** Reklamaci lze uplatnit nejpozději do posledního dne záruční lhůty, přičemž i reklamace odeslaná Objednatel v poslední den záruční lhůty se považuje za včas uplatněnou.

**14.11.7.** Reklamace se považuje za doručenou Zhotoviteli v okamžiku, kdy se písemný úkon Objednatel obsahující reklamaci dostane do dispozice Zhotovitele. V případě úkonů činěných poštou se má za to, že písemný úkon Objednatel obsahující reklamaci se dostal do dispozice Zhotovitele do 3 dnů ode dne, kdy Objednatel předal listovní zásilku s tímto úkonem držiteli poštovní licence k přepravě. V případě úkonů činěných elektronickou poštou nebo datovou schránkou se má za to, že písemný úkon Objednatel obsahující reklamaci se dostal do dispozice Zhotovitele v den odeslání takového písemného úkonu z adresy elektronické pošty nebo datové schránky Objednatel na adresu elektronické pošty nebo datové schránky Zhotovitele.

## 14.11. PODMÍNKY ODSTRANĚNÍ REKLAMOVANÝCH VAD

**14.12.1.** Pokud Objednatel požaduje v reklamaci odstranění vady, je Zhotovitel povinen neodkladně po obdržení reklamace Objednatel zahájit práce k odstranění reklamované vady

**14.12.2.** Zhotovitel musí vždy písemně sdělit v jakém termínu vadu(y) odstraní

**14.12.3.** Zhotovitel zatáhne při k odstranění reklamované vady nejpozději do 20 dnů po obdržení reklamace Objednatel, nebude-li v konkrétním případě dohodou smluvních stran sjednáno jinak. Tato dohoda musí být uzavřena písemně, přičemž pro tyto potřeby se za uzavření písemné dohody považuje situace, kdy se setkají projevy vůle smluvních stran učiněné elektronicky nebo faxem.

**14.12.4.** Nezahájí-li Zhotovitel práce k odstranění reklamované vady do 20 dnů je Objednatel oprávněn pověřit odstraněním vady jinou odborně způsobilou právnickou nebo fyzickou osobu. Veškeré takto vzniklé náklady Objednatel uhradí Zhotovitel do 14 dnů ode dne, kdy obdržel písemnou výzvu Objednatel k uhrazení těchto nákladů. Uhrazením nákladů za odstranění vad jinou odborně způsobilou osobou podle tohoto odstavce není dotčeno právo Objednatel požadovat na Zhotovitel zaplacení smluvní pokuty podle odstavce 15.5. článku XV. této smlouvy. V případě, že Zhotovitel náklady na odstranění reklamované vady neuhradí, uspokojí Objednatel své finanční nároky z poskytnuté bankovní záruky, pokud je sjednána.

**14.12.5.** Jestliže Objednatel v reklamaci výslovně uvede, že se jedná o havarijní vadu, je Zhotovitel povinen zahájit práce na odstraňování havarijní vady nejpozději do 2 hodin po obdržení reklamace (oznámení), nebude-li v konkrétním případě dohodou smluvních stran sjednáno jinak. Tato dohoda musí být uzavřena písemně, přičemž pro tyto potřeby se za uzavření písemné dohody považuje situace, kdy se setkají projevy vůle smluvních stran učiněné elektronicky nebo faxem.

**14.12.6.** Nezahájí-li Zhotovitel práce k odstranění reklamované havarijní vady ve sjednaném termínu po obdržení reklamace (oznámení) Objednatel, je Objednatel oprávněn pověřit odstraněním havarijní vady jinou odborně způsobilou právnickou nebo fyzickou osobu. Veškeré takto vzniklé náklady Objednatel uhradí Zhotovitel do 14 dnů ode dne, kdy obdržel písemnou výzvu Objednatel k uhrazení těchto nákladů. Uhrazením nákladů na odstranění vad jinou odborně způsobilou osobou podle tohoto odstavce není dotčeno právo Objednatel požadovat na Zhotovitel zaplacení smluvní pokuty podle odstavce 15.5. článku XV. této smlouvy. V případě, že Zhotovitel náklady na odstranění reklamované havarijní vady neuhradí, uspokojí Objednatel své finanční nároky z poskytnuté bankovní záruky, pokud je sjednána.

**14.12.7.** Prokáže-li se, že Objednatel reklamoval neoprávněně, tzn. že na jím reklamovanou vadu se nevztahuje záruka Zhotovitel, je Objednatel povinen uhradit Zhotoviteli veškeré jemu vzniklé náklady v souvislosti s odstraněním vady.

**14.12.8.** Objednatel je povinen umožnit pracovníkům Zhotovitel přístup do míst, do kterých je nezbytný přístup k odstranění vady. Pokud tak neučiní, není Zhotovitel v prodlení s termínem zahájení prací na odstranění vady ani s termínem pro odstranění vady.

#### **14.12. LHŮTY PRO ODSTRANĚNÍ REKLAMOVANÝCH VAD**

**14.13.1.** *Lhůtu pro odstranění reklamovaných vad sjednají obě smluvní strany podle povahy a rozsahu reklamované vady. Nedojde-li mezi oběma stranami k dohodě o termínu odstranění reklamované vady, platí, že reklamovaná vada musí být odstraněna nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace Objednatelem.*

**14.13.2.** *Lhůtu pro odstranění reklamovaných vad označených Objednatelem jako havárie sjednají obě smluvní strany podle povahy a rozsahu reklamované vady. Nedojde-li mezi oběma stranami k dohodě o termínu odstranění reklamované vady (havárie) platí, že havárie musí být odstraněna nejpozději do 24 hodin od okamžiku uplatnění reklamace (oznámení) Objednatelem.*

**14.13.3.** *Nedokončí-li Zhotovitel práce k odstranění reklamované vady ve sjednaném termínu, je objednatel oprávněn pověřit odstraněním reklamované vady jinou odborně způsobilou právnickou nebo fyzickou osobou. Veškeré takto vzniklé náklady Objednatele uhradí zhotovitel do 14 dnů ode dne, kdy obdržel písemnou výzvu Objednatele k uhrazení těchto nákladů. Uhrazením nákladů na odstranění vad jinou odborně způsobilou osobou podle tohoto odstavce není dotčeno právo Objednatele požadovat na Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty podle odstavce 15.5. článku XV. této smlouvy. V případě, že Zhotovitel náklady na dokončení odstranění reklamované vady neuhradí, uspokojí Objednatel své finanční nároky z poskytnuté bankovní záruky, pokud je sjednána.*

**14.13.4.** *O odstranění reklamované vady sepiše Objednatel protokol, ve kterém potvrdí převzetí dokončených prací na odstranění vady a odstranění vady nebo uvede důvody, pro které odmítá opravu převzít.*

#### **14.13. POSKYTNUTÍ SLEVY**

*V případě, že v reklamaci Objednatel uplatní požadavek na poskytnutí přiměřené slevy ze sjednané ceny díla, bude tato sleva poskytnuta tak, že zhotovitel použije příslušnou částku odpovídající poskytované slevě na účet Objednatele, a to nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy Zhotovitel obdrží písemně oznámení Objednatele o reklamaci. Výše slevy ze sjednané ceny díla bude určena Objednatelem jako částka odpovídající škodě, která vznikne Objednateli omezením možnosti užívání díla k jeho účelu nebo snížením odhadní ceny nemovitosti zhotovené Zhotovitelem jako stavba dle této smlouvy s neodstranitelnou vadou oproti odhadní ceně, kterou by tato nemovitost měla jako bezvadná.*

**14.14.** *V dalším platí ustanovení §§ 2113–2117 a §§ 2629–2636 občanského zákoníku.*