



Reklamační řád – rodinné domy

platný od 26. 5. 2020

I. Předmět záruky

Předmětem záruky je:

- a) rodinný dům (dále jen dům) včetně jeho vybavení dle kupní smlouvy,
- b) společné prostory domu, v němž se nachází jednotka,
- c) součástí a příslušenství domu, včetně těch, které jsou umístěny mimo něj na funkčně souvisejících pozemcích.

II. Záruční doba

1. Záruční doba týkající se domu trvá 36 měsíců s výjimkami uvedenými v bodu 2. a 3. tohoto čl. a počíná běžet ode dne vkladu vlastnického práva k domu do příslušného katastru nemovitostí.
2. Záruční doba na stavební materiály s výjimkou níže uvedených tmelů a na veškerá zařízení domu je poskytována tak, jak je poskytována jejich původními výrobci, tzn.:
 - a) pokud jsou záruky poskytované původními výrobci kratší než 36 měsíců, poskytuje Zhotovitel Vlastníkovi záruku pouze na tuto výrobcem omezenou záruční dobu, nebo
 - b) pokud jsou záruky poskytované původními výrobci delší než 36 měsíců, poskytuje Zhotovitel Vlastníkovi záruku pouze po dobu 36 měsíců. Po uplynutí 36 měsíců přecházejí práva a povinnosti z takové záruky na Vlastníka a Zhotovitel nebude mít v souvislosti s delší zárukou poskytovanou původním výrobcem žádné další povinnosti.
3. Záruční doba na silikonové a akrylátové tmely je 6 měsíců.
4. Vlastník je oprávněn vyznat Zhotoviteli v souladu s článkem V. odst. 1 a tím uplatnit reklamaci vady nejpozději do konce posledního dne běhu záruční doby, a to podle pokynů uvedených v článku VI.
5. Zhotovitel bude zodpovědný za opravu jakýchkoliv závad v souladu s článkem IV. tohoto reklamačního řádu, pouze pokud tyto byly uplatněny před uplynutím záruční doby.

III. Rozsah záruky

1. Záruka se vztahuje na:
 - a) vady materiálu a provedení prací poskytnuté Zhotovitelem nebo jeho dodavateli.
 - b) vady rozvodů technického zařízení budovy a mechanických systémů.
2. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé z důvodu nedodržení a neřízení se pokyny uvedenými v Manuálu k obsluze a údržbě domu a tomto dokumentu.

IV. Práva a povinnosti Zhotovitele při výskytu vady

1. Vyskytne-li se v záruční době vada, na kterou se vztahuje záruka, provede Zhotovitel odstranění vady bez zbytečného odkladu po té, co mu Vlastník existenci vady předepsaným postupem oznámí a co mu umožní přístup do domu či jeho příslušenství za účelem posouzení oznámené vady.
2. Po uplatnění reklamace u Zhotovitele v souladu s článkem V. odst. 1 tohoto reklamačního řádu a po posouzení oznámené vady Zhotovitelem, se Zhotovitel a Vlastník dohodnou na časovém harmonogramu k odstranění vady, pokud se na tuto závadu vztahuje záruka. Součástí tohoto časového harmonogramu budou konkrétní data, včetně data, kdy Vlastník zajistí zástupci Zhotovitele přístup do domu nebo jeho součástí či příslušenství k provedení odstranění vady. Povinnost Zhotovitele dokončit odstranění vady je podmíněna splněním povinnosti Vlastníka umožnit přístup do domu v domluveném termínu a po dobu potřebnou k jejímu odstranění.
3. Jestliže Zhotovitel nesplní jakýkoli závazek vyplývající z tohoto reklamačního řádu, a to v důsledku okolností jím nezaviněných (např. neposkytnutí součinnosti Vlastníkem či vyšší moc), nebude Zhotovitel povinen toto plnění realizovat do doby, než tyto okolnosti pominou. Toto ustanovení se vztahuje také na venkovní opravy domu (opravy fasády a terénní úpravy), jejichž provedení závisí na příznivých klimatických podmínkách.
4. Právo zvolit způsob a technologii odstranění vady přísluší výhradně Zhotoviteli.

V. Práva a povinnost Vlastníka

1. Sdělení musí být odesláno bez zbytečného odkladu po zjištění vady, a to tak, aby bylo Zhotoviteli doručeno co nejdříve po výskytu vady. Právo vyplývající z odpovědnosti za vady dle tohoto reklamačního řádu musí být vůči Zhotoviteli uplatněno zákonným způsobem.
2. Vlastník je povinen poskytnout Zhotoviteli nezbytnou součinnost při odstraňování uplatněných vad; zejména tím, že zpřístupní dům, jeho součást či příslušenství tak, aby vada mohla být odstraněna.
3. Vlastník se zavazuje, že v případě výskytu vady učiní bez zbytečného odkladu takové kroky, které minimalizují nebo omezí případnou škodu, kterou by výskyt vady mohl způsobit.
4. V případě, že Vlastník bude v domě provádět některé stavební dodělávky či jakkoliv zasahovat či upravovat stavební konstrukce po předání domu, je povinen dodržovat příslušné technologické postupy a řídit se příslušnými ustanoveními ČSN a vyhlášek a postupovat v souladu s požadavky dotčených orgánů veřejné moci a domovním řádem budovy. Dále je povinen o rozsahu těchto zásahů informovat reklamační oddělení generálního zhotovitele stavby, kterým je společnost Trigema Building a.s. (dále jen „reklamační oddělení“), které Vlastníka upozorní na možnou ztrátu záruky některých zasažených konstrukcí.
5. K vyřešení některých reklamací je Vlastník domu povinen pracovníkům Zhotovitele umožnit připojení k elektrické energii a zdroji vody na dobu nezbytnou pro opravu reklamované závady.

VI. Oznámení vady

1. Zhotovitel a Vlastník se dohodli, že vyskytne-li se v záruční době vada krytá touto zárukou, uplatní Vlastník reklamaci u Zhotovitele při jejím zjištění, a to způsobem uvedeným v následujících odstavcích tohoto článku.
2. Pokud Vlastník zjistí vady domu související se stavebními položkami nebo součástmi, je povinen bez zbytečného odkladu kontaktovat reklamační oddělení. Nedílnou součástí uplatnění reklamace je navržení termínu, ve kterém je možné uskutečnit případné místní šetření zástupce reklamačního oddělení pro posouzení reklamované vady.

Je třeba upozornit, že lhůtu pro vyřešení oprávněné reklamace je možné počítat až od umožnění místního šetření pro posouzení reklamované vady zástupcem reklamačního oddělení.

3. Oznámení reklamace týkající se domu provádí Vlastník vždy písemnou formou, a to doporučeným dopisem zaslaným prostřednictvím České pošty, s.p. na následující adresu: Trigema Building a.s., Explora Business centre Jupiter, Bucharova 2641/14, 158 00, Praha 5, nebo e-mailem na adresu reklamace@trigema.cz. Případně v klientské sekci na <https://www.trigema.cz/ks/>

Toto písemné oznámení reklamace by mělo obsahovat následující informace:

- datum zjištěné závady.
 - podrobný popis závady včetně případné fotodokumentace závady.
 - název projektu, ulice, číslo domu, popřípadě místo v objektu a přesné místo výskytu vady v domě.
 - návrh nejvhodnějšího termínu pro návštěvu zástupce reklamačního oddělení.
 - kontakt (mobil, telefon, e-mail) pro potvrzení případné návštěvy nebo opravy.
4. Pokud oznámení reklamace nedorazí k rukám pracovníků reklamačního oddělení v pracovní dny od 8:00 do 16:30, bude reklamace zaevidována až následující pracovní den od 8:00 hod.
 5. Harmonogram realizace oprav a délka lhůty pro řešení reklamované vady může být ovlivněna povahou řešené vady, dostupností náhradních dílů a závislostí opravářských prací na povětrnostních podmínkách. Jestliže výskyt stavební závady bezprostředně vyvolává riziko vzniku dalších škod na majetku, vyžaduje se naléhavé provedení opravy. Požadavky naléhavých oprav jsou řešeny ihned, jakmile reklamačnímu oddělení problém, resp. vadu, písemně oznámí Vlastník. Posouzení naléhavosti opravy je na zástupci reklamačního oddělení. V každém případě je bezpodmínečně nutné zástupci reklamačního oddělení umožnit přístup do domu za účelem provedení posouzení reklamované vady.
 6. Zjistí-li Vlastník vady související se stavebními položkami nebo součástmi v domě, nechť se obrátí na reklamační oddělení okamžitě bez zbytečného odkladu, aby tak zabránil dalším nepříjemnostem a škodám, které mohou původní vadu doprovázet.

VII. Omezení a záruky

1. Zhotovitel a Vlastník se dohodli, že práva vyplývající z odpovědnosti za vady dle tohoto reklamačního řádu jsou omezena pouze na odstranění záruční vady. Tato záruka nezahrnuje ztrátu nebo škodu na osobním majetku nebo škodu na zdraví. Tyto a případné další nároky lze uplatňovat v souladu s příslušnými právními předpisy.
2. Dále se Zhotovitel a Vlastník dohodli, že v případě, kdy Vlastník neposkytne nutnou součinnost Zhotoviteli při posouzení oprávněnosti a následně při odstraňování reklamované vady tím, že nejdéle do šedesáti (60) kalendářních dnů po oznámení vady neumožní bez vážných důvodů Zhotoviteli přístup do domu, jeho součástí či příslušenství, zaniká povinnost Zhotovitele tuto vadu odstranit.
3. Záruka se nevztahuje na vady způsobené nesprávnou údržbou předmětu záruky uvedeného v článku I. nebo nedodržením doporučených postupů používání a údržby.
4. Záruka se nevztahuje na:
 - a) vady věcí, jejich součástí nebo příslušenství, které nebyly zahrnuty do původní dodávky domu nebo pozemku za kupní cenu uvedenou v Kupní smlouvě,
 - b) vady materiálu nebo vady způsobené prací provedenou někým jiným než Zhotovitelem, jeho zaměstnanci, zprostředkovateli nebo dodavateli,
 - c) vady způsobené změnami hladiny podzemní vody, vodní hladiny nebo pohyby půdy, pokud tyto vlivy nebylo možno rozumně předvídat prostřednictvím přiměřených průzkumů v době výstavby domu,

d) vady způsobené hmyzem, škodnou zvěří, znečištěním životního prostředí, včetně radiace a kontaminací radonem,

e) vady vzniklé v důsledku používání Bytové domu pro nebytové účely,

f) vady vzniklé v důsledku neodborné manipulace Vlastníka nebo kohokoliv jiného kromě Zhotovitele nebo jeho zaměstnanců, zprostředkovatelů nebo dodavatelů,

g) vady způsobené neplněním požadavků záručních podmínek výrobce u spotřebičů a vybavení Vlastníkem nebo kýmoli jiným kromě Zhotovitele nebo jeho zaměstnanců, zprostředkovatelů nebo dodavatelů,

h) běžné opotřebení,

i) rozbití a poškrábání skla,

j) zjevná mechanická poškození předmětu záruky nebo vady estetického charakteru, zjištěné po předání, tj. neuvedené v seznamu vad a nedodělků příslušného předávacího protokolu

k) praskliny vnitřních a vnějších omítek do tloušťky 0,2 mm.

l) malby a tapety provedené Vlastníkem dříve než 1 rok po předání bytu (Zhotovitel je povinen opravit malbu pouze v barvě jaká byla použita při realizaci stavby).