

REKLAMAČNÍ ŘÁD „DŮM VRŠNÍ“ - Praha 8, Kobylisy, Vršní 1898/2

I. Úvodní ustanovení

- 1.1. Výklad pojmů používaných v tomto řádu:
- vlastník - fyzická nebo právnická osoba, která se na základě kupní smlouvy stala vlastníkem nemovitosti – jednotky, včetně jejích součástí a příslušenství v rámci projektu výstavby VILADOMU VRŠNÍ, na adrese Vršní 1898/2, Praha 8 – Kobylisy (dále jen „**Dům**“), která byla zkolaudována na základě kolaudačního souhlasu s povoleným účelem užívání Domu vydaným Městskou částí Praha 8, pod sp. zn. MCP8 217118/2021/OV/.Syn, č.j. MCP8 450749/2021, které nabylo právní moci dne 10.11.2021, a fyzická nebo právnická osoba nemovitost převzala (dále jen „**kupující nebo vlastník**“),
 - prodávající – společnost **KINDERWELT INVEST s.r.o.**, IČO: 270 61 680, se sídlem Praha 5, Na Zatlance 1908/4, PSČ 150 00, zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 93459 (dále jen „**prodávající**“),
 - reklamační technik je kontaktní osoba zastupující prodávajícího, která je prodávajícím určena k přijímání a vyřizování reklamací, včetně určeného zástupce reklamačního technika.
- 1.2. Tento reklamační řád (dále jen „**reklamační řád**“) vydaný prodávajícím upravuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti s odpovědností za vady, zárukami a reklamacemi vyplývajícími z kupní smlouvy na část Domu (dále jen „**Předmět koupě**“), uzavírané mezi prodávajícím a kupujícím; kupující a prodávající dále společně jako „**smluvní strany**“ nebo každý jednotlivě jako „**smluvní strana**“.
- 1.3. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti prodávajícího za vady, včetně záruční odpovědnosti prodávajícího, se v obecné rovině řídí příslušnými obecně závaznými předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“).
- 1.3. Tento reklamační řád upravuje veškerý postup při uplatňování práv zde popsaných, ledaže příslušná kupní smlouva s kupujícím stanoví jinak.

II. Předmět záruky a rozsah záruky

- 2.1. Předmětem záruky je:
- a) bytová/nebytová jednotka (dále jen jednotka) včetně jejího vybavení dle kupní smlouvy,
 - b) společné prostory Domu, v němž se nachází jednotka,
 - c) součásti a příslušenství Domu, včetně těch, které jsou umístěny mimo něj na funkčně souvisejících pozemcích.
- 2.2. Záruka se vztahuje na:
- a) vady materiálu a provedení prací poskytnuté prodávajícím nebo jeho dodavateli,
 - b) vady rozvodů technického zařízení budovy a mechanických systémů.
- 2.3. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé z důvodu nedodržení a neřízení se pokyny uvedenými v manuálu(lech) k obsluze a údržbě bytové a nebytové jednotky a pokyny uvedenými v tomto reklamačním řádu. Záruka je omezena na dobu určitou s tím, že Předmět koupě je způsobilý k bydlení nebo pro nebytové jednotky k užívání, resp. že bude mít obvyklé vlastnosti.
- 2.4. Záruka se rovněž nevztahuje na situace popsané v příslušné dokumentaci původního výrobce nebo v jím vystaveném záručním listu, a to zejména na tyto případy:
- a) u reklamované součásti Předmětu koupě uplynula záruční doba přede dnem uplatnění záruky a záruka zanikla;
 - b) vada vznikla neodbornou obsluhou, zacházením, manipulací nebo zanedbáním péče o Předmět koupě nebo jeho části;
 - c) vada vznikla provedením neoprávněného zásahu do Předmětu koupě či jiných úprav;
 - d) Předmět koupě či jeho součást byly poškozeny živly,
 - e) stavebním nebo jiným obdobným zásahem do Předmětu koupě nebo jeho části, a
 - f) zásahem vyšší moci.

III. Záruční doba

- 3.1. Záruční doba týkající se jednotky trvá 24 (dvacet čtyři) měsíců a počíná běžet ode dne předání Předmětu koupě vlastníkovi. Záruční doba týkající se společných částí bytového domu trvá také 24 (dvacet čtyři) měsíců a počíná běžet ode dne zákonného vzniku společenství vlastníků jednotek nebo ode dne, kdy bylo příslušným katastrem nemovitostí zapsáno prohlášení vlastníka s povolením užívání dle kolaudačního souhlasu, podle toho, který okamžik nastane později.
- 3.2. Záruční doba na stavební materiály s výjimkou níže uvedených tmelů a na veškerá zařízení jednotek a Domu je poskytována tak, jak je poskytována jejich původními výrobci, tzn.:
- a) pokud jsou záruky poskytované původními výrobci kratší než 24 měsíců, poskytuje prodávající vlastníkovi záruku pouze na tuto výrobcem omezenou záruční dobu, minimálně však 6 měsíců, nebo

b) pokud jsou záruky poskytované původními výrobci delší než 24 měsíců, poskytuje prodávající vlastníkovu záruku pouze po dobu 24 měsíců. Po uplynutí 24 měsíců přecházejí práva a povinnosti z takové záruky na vlastníka a prodávající nebude mít v souvislosti s delší zárukou poskytovanou původním výrobcem žádné další povinnosti.

3.3. Záruční doba na silikonové a akrylátové tmely je 6 měsíců.

3.4. Vlastník je oprávněn vyzkoušet prodávajícího v souladu s článkem IV. a tím uplatnit reklamaci vady nejpozději do konce posledního dne běhu záruční doby, a to podle pokynů uvedených v článku IV. a V. tohoto reklamačního řádu.

3.5. Prodávající bude zodpovědný za opravu jakýchkoliv závad v souladu s články IV. a V. tohoto reklamačního řádu, pouze pokud tyto byly uplatněny před uplynutím záruční doby.

IV. Uplatňování reklamace

4.1. Vlastník je povinen si Předmět koupě řádně prohlédnout a jejich případné vady a nedodělky uplatnit v předávacím protokolu. Vlastníkovi se právo z odpovědnosti za vady promlčí, pokud Předmět koupě převezme, aniž by prodávajícímu výhrady k nedodělkům a/nebo vady při převzetí neoznámil. Skryté vady, které vlastník zjistí po převzetí Předmětu koupě v záruční době, je povinen uplatnit u prodávajícího bez zbytečného odkladu po jejich zjištění a je povinen učinit nezbytné kroky k tomu, aby se vada nezhoršovala a nevznikala v jejím důsledku další škoda. Vlastník musí prokázat, že Předmět koupě měl vadu již v době převzetí Předmětu koupě nebo že vada vznikla po převzetí Předmětu koupě.

4.2. Práva kupujícího vyplývající z odpovědnosti za vady, včetně záruční odpovědnosti, uplatňuje kupující u reklamačního technika/kontaktní osoby, kterým je **Zuzana Zahradníková, tel. 722 423 679, email: zuzanazahradnikova@agemsa.com**. Reklamace musí být písemná, doručena k rukám reklamačního technika na adresu: KINDERWELT INVEST s.r.o. Na Zatlance 1908/4, PSČ 150 00 a současně také emailem na zuzanazahradnikova@agemsa.com. Prodávající a vlastník se dohodli, že vyskytne-li se v záruční době vada krytá touto zárukou, uplatní vlastník reklamaci u prodávajícího bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, a to způsobem uvedeným v následujících odstavcích tohoto článku.

4.3. Platná reklamace musí mít tyto náležitosti:

a) musí být uplatněna včas, nejpozději do konce záruční doby,

b) musí být písemná s uvedením data zjištění vady, místa výskytu, popisu vady nebo popisu, jak se reklamovaná vada projevuje, případně předloží fotografickou dokumentaci vady s jejím popisem,

c) musí být uplatněna dle čl. IV. reklamačního řádu společně s návrhem nejvhodnějšího termínu pro návštěvu reklamačního technika nebo jeho zástupce,

d) musí obsahovat označení vlastníka, jeho adresu, telefon a e-mailovou adresu, na kterých je možno jej kontaktovat,

e) musí obsahovat identifikaci nemovitosti (adresu a číslo popisné, obchodní označení bytu),

f) musí obsahovat podpis vlastníka oprávněného reklamovat,

Reklamace, které nebudou mít výše uvedené náležitosti, budou považovány za neplatné a nebude k nim přihlíženo.

4.4. Pokud oznámení reklamace nedorazí k rukám reklamačního technika v pracovní dny od 9.00 do 16.30, bude reklamace zaevidována až následující pracovní den od 9.00 hod.

4.5. Pokud vlastník zjistí vady jednotky související se stavebními položkami nebo součástmi, je povinen bez zbytečného odkladu poté, co vady mohl při dostatečné péči zjistit, kontaktovat reklamačního technika a prodávajícímu vady dle tohoto reklamačního řádu oznámit. Pokud tak bez zbytečného odkladu neučiní nebo vadu kvůli nepozornosti zjistí nepřiměřeně pozdě, prodávající je oprávněn v případě sporu namítnout, že právo bylo uplatněno pozdě, protože v takových případech ani soud právo z vadného plnění nepřiznává. Nedílnou součástí uplatnění reklamace je navržení termínu, ve kterém je možné uskutečnit případné místní šetření reklamačního technika nebo jeho zástupce po posouzení reklamované vady.

4.6. Pokud vlastník zjistí vady související se stavebními položkami nebo součástmi ve společných prostorách Domu, bez zbytečného odkladu kontaktujte zástupce výboru vlastníků jednotek, který je oprávněn k vyřizování těchto reklamací. Oznámení vady výborem probíhá shodně, jako v případě bytové jednotky dle tohoto reklamačního řádu.

4.7. Je třeba upozornit, že lhůtu pro vyřešení oprávněné reklamace je možné počítat až od umožnění místního šetření po posouzení reklamované vady reklamačním technikem nebo jeho zástupcem.

4.8. Zjistí-li vlastník vady související se stavebními položkami nebo součástmi v jednotce, nechť se obrátí na reklamačního technika okamžitě bez zbytečného odkladu, aby tak zabránil dalším nepříjemnostem a škodám, které mohou původní vadu doprovázet

V. Vyřizování reklamace

- 5.1. Reklamační technik vyrozumí vlastníka, který platně reklamoval, o termínu místního šetření za účelem odborného posouzení vady tak, aby se místní šetření konalo do 14 dnů od data uplatnění reklamacce. Vlastník je povinen umožnit v tomto termínu reklamačnímu technikovi a osobám jím určených k posouzení reklamované vady, přístup do míst výskytu vady (zpřístupnit Dům a/nebo Předmět koupě, případně i pozemek, na kterém je Dům postaven).
- 5.2. Pokud vlastník neumožní v termínu místního šetření, o němž byl vyrozuměn, přístup do místa výskytu vady, začne stanoveným dnem místního šetření, běžet záruční doba a k zastavení jejího běhu dojde opět dnem, kdy bude, po sjednání nového termínu místního šetření, umožněno vadu odborně posoudit.
- 5.3. O místním šetření bude reklamačním technikem nebo jeho zástupcem sepsán zápis z místního šetření, ve kterém bude uvedeno, zda je reklamacce oprávněná, či nikoli. Pokud reklamační technik shledá reklamaci nedůvodnou (tj. předmět reklamacce nebude vadný), nebo zjistí, že vada byla způsobena vnějšími událostmi, chybnou či nešetrnou manipulací, nebo jinými skutečnostmi, nemajícími původ v kvalitě Předmětu koupě (nebo Domu) dle kupní smlouvy nebo jiného smluvními stranami sjednaného dokumentu, bude sepsáním protokolu o místním šetření s uvedením důvodu, proč byla reklamacce shledána nedůvodnou, reklamacce vyřízena.
- 5.4. V případě, že bude reklamacce shledána oprávněnou, posoudí reklamační technik, zda jde o vadu odstranitelnou nebo neodstranitelnou.
- 5.5. V případě odstranitelné vady bude v protokolu uveden termín odstranění vady. V tomto termínu je vlastník povinen zajistit přístup do místa výskytu vady a umožnit provedení opravy. Po dobu, kdy vlastník neumožní provedení opravy, běží záruční doba. Ve složitých, nebo technicky velmi náročných případech, může být rozhodnutí o termínu a postupu odstranění vady odloženo. V takovém případě uvede reklamační technik do protokolu termín, do kdy bude vlastník vyrozuměn o postupu vyřizování reklamacce. Pokud se po odborném posouzení ukáže, že s odstraněním vady by byly spojeny nepřiměřeně vysoké náklady, přičemž vada nebrání řádnému užívání nemovitosti, považuje se vada za neodstranitelnou a bude na ni prodávajícím poskytnuta sleva.
- 5.6. 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/výbor SVJ. Posouzení naléhavosti opravy je na reklamačním technikovi nebo jeho zástupci. V každém případě je bezpodmínečně nutné reklamačnímu technikovi nebo jeho zástupci umožnit přístup do jednotky za účelem provedení posouzení reklamované vady.
- 5.7. Neurčí-li příslušná záruční dokumentace příslušné části Předmětu koupě jinak, oprava či výměna součásti Předmětu koupě stížená skrytou vadou bude provedena nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamacce, případně od posouzení vady. Lhůtu 60 dnů je možné v odůvodněných případech prodloužit rozhodnutím prodávajícího nebo na základě dohody s kupujícím, takové prodloužení však nesmí být na dobu nepřiměřeně dlouhou.
- 5.8. V případě sporů týkajících se záruk ze skrytých vad Předmětu koupě budou pro obě strany závazné analýzy znaleckého posudku znalce navrženého prodávajícím (přednostně výrobcem Předmětu koupě nebo jeho části nebo dodavatelem stavby Domu, včetně jeho subdodavatelů).
- 5.9. O provedení opravy bude sepsán protokol, který musí vlastník podepsat. Případné výhrady vlastníka k vyřízení reklamacce, budou uvedeny v protokolu o provedení opravy. Provedením opravy a sepsáním protokolu o odstranění reklamacce bude reklamacce vyřízena. Místo sepsání protokolu může být odstranění vady potvrzeno vlastníkem do zápisu z místního šetření.
- 5.10. V případě vady neodstranitelné, která nebrání řádnému užívání nemovitosti, uvede reklamační technik do zápisu z místního šetření termín, do kdy bude určena výše slevy. Poskytnutím slevy, je reklamacce vyřízena.
- 5.11. Jestliže prodávající nesplní jakýkoli závazek vyplývající z tohoto reklamačního řádu, a to v důsledku okolností jím nezaviněných (např. neposkytnutí součinnosti vlastníkem či vyšší moc), nebude prodávající 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.

VI. Práva a povinnosti vlastníka

- 6.1. Sdělení musí být odesláno bez zbytečného odkladu po zjištění vady, a to tak, aby bylo prodávajícímu doručeno co nejdříve po výskytu vady. Právo vyplývající z odpovědnosti za vady dle tohoto reklamačního řádu musí být vůči prodávajícímu uplatněno zákonným způsobem.
- 6.2. Vlastník je povinen poskytnout prodávajícímu nezbytnou součinnost při odstraňování uplatněných vad; zejména tím, že zpřístupní Předmět koupě, jeho součásti či příslušenství tak, aby vada mohla být odstraněna.
- 6.3. 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.
- 6.4. V případě, že vlastník bude v jednotce provádět některé stavební dodělávky či jakkoliv zasahovat či upravovat stavební konstrukce po předání jednotky, 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 Domu. Dále je povinen o rozsahu těchto zásahů informovat reklamačního technika a/nebo zástupce generálního zhotovitele stavby, které vlastníka upozorní na možnou ztrátu záruky některých zasažených konstrukcí.

- 6.5. K vyřešení některých reklamací je vlastník jednotky/výbor společenství vlastníků povinen pracovníkům prodávajícího umožnit připojení k elektrické energii a zdroji vody na dobu nezbytnou pro opravu reklamované závady.

VII. Omezení záruky

- 7.1. Smluvní strany se dohodly, 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.
- 7.2. Dále se smluvní strany dohodly, že v případě, kdy vlastník neposkytne nutnou součinnost prodávajícímu při posouzení oprávněnosti a následně při odstraňování reklamované vady tím, že nejdéle do šedesáti (60) kalendářních dnů po oznámení vady neumožní bez vážných důvodů prodávajícímu přístup do jednotky, její součásti či příslušenství, zaniká povinnost prodávajícího tuto vadu odstranit.
- 7.3. Záruka se nevztahuje na vady způsobené nesprávnou údržbou předmětu záruky nebo nedodržením doporučených postupů používání a údržby.
- 7.4. Záruka se nevztahuje na:
- a) vady věcí, jejich součástí nebo příslušenství, které nebyly zahrnuty do původní dodávky jednotky, Domu nebo pozemku za kupní cenu uvedenou v kupní smlouvě,
 - b) vady materiálu nebo vady způsobené prací provedenou někým jiným než prodávajícím, 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 jednotky pro nebytové účely,
 - f) vady vzniklé v důsledku neodborné manipulace vlastníka nebo kohokoliv jiného kromě prodávajícího nebo jeho zaměstnanců, zprostředkovatelů nebo dodavatelů,
 - g) vady způsobené neplněním požadavků záručních podmínek výrobce u spotřebičů a vybavení Předmětu koupě vlastníkem nebo kýmkoli jiným kromě prodávajícího nebo jeho zaměstnanců, zprostředkovatelů nebo dodavatelů,
 - h) běžné opotřebení,
 - i) rozbití a poškrábání skla,
 - j) poškrábání nebo jiná mechanická poškození rámu oken nebo dveří či jiného vybavení Předmětu koupě, nebo vady vzniklé užíváním či údržbou v rozporu s běžným užíváním nebo v rozporu s návody výrobců tohoto vybavení,
 - k) zjevná mechanická poškození předmětu záruky nebo vady estetického charakteru, zjištěné po předání, tj. neuvedené v seznamu vad a nedodělků příslušného předávacího protokolu,
 - l) praskliny vnitřních a vnějších omítek do tloušťky 0,2 mm,
 - m) malby a tapety provedené vlastníkem dříve než 1 rok po předání Předmětu koupě (prodávající je povinen opravit malbu pouze v barvě jaká byla použita při realizaci stavby).

VIII. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Tento reklamační řád se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem.
- 8.2. Tento reklamační řád může být změněn pouze na základě písemného rozhodnutí prodávajícího, přičemž v takovém případě je prodávající povinen vyvěsit aktuální znění reklamačního řádu na webových stránkách <https://vrsni.com> do 7 dnů od provedené změny.
- 8.3. Adresy pro doručování písemností jsou adresy uvedené v tomto reklamačním řádu. V případě jakékoliv změny je o tomto prodávající nebo správce povinen informovat na webových stránkách www.vrsni.com do 14 dnů od provedení takové změny.
- 8.4. V případě, že některé ustanovení tohoto reklamačního řádu je nebo se stane neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, nebude tím dotčena platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních smluvních ujednání tohoto reklamačního řádu.
- 8.5. Tento reklamační řád nabývá na účinnosti dne 6.12.2021.

Schváleno dne 6.12.2021