



## ZÁRUČNÍ PODMÍNKY a REKLAMAČNÍ ŘÁD

Záruční podmínky a Reklamační řád upravují vztah mezi zákazníkem a firmou Zahradnictví Strážky s.r.o. při reklamačním řízení.

Záruční podmínky a reklamační řád pro služby, výrobky a rostlinný materiál dodaný firmou Zahradnictví Strážky s.r.o.

### Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů

Reklamační řád respektuje platné zákony České republiky, zejména pak Obchodní zákoník, Občanský zákoník a Zákon na ochranu spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "Zákon") a vztahuje se na zboží a služby (dále jen "Zboží"), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen "Reklamacce").

"Prodávající" je firma Zahradnictví Strážky s.r.o., Strážky 65, 403 40 Ústí nad Labem,

IČO: 27340309, DIČ: CZ27340309, zapsaná v obchodním rejstříku, vedeného Krajským soudem v Ústí nad Labem oddíl C, vložka 25093.

"Kupující" je subjekt, který s Prodávajícím uzavřel smlouvu o koupi Zboží nebo služby.

Reklamační řád v této podobě je platný pro všechny obchodní případy, pokud nejsou smluvně ujednány jiné záruční podmínky. Potom jsou smluvní podmínky nadřazeny tomuto řádu.

### Záruční podmínky

Délka záruční doby se řídí platnými ustanoveními Zákona, činí tedy 24 měsíců, s výjimkami stanovenými Zákonem. Záruku lze uplatnit na dodržení podmínek o užívání výrobků a služeb níže uvedených.

### Vyřízení reklamace

Reklamacce se uplatňují v sídle Prodávajícího. Oznámení o čerpání plnění záruky je nutno učinit písemně s podrobným popisem závady a specifikace jejího výskytu. Toto oznámení lze poslat poštou, faxem nebo e-mailem. V případě zaslání tohoto oznámení e-mailem je nutné toto ještě zaslat poštou nebo faxem.

Jako datum přijetí je považováno datum obdržení písemné faxové nebo doručeného oznámení o čerpání záruky.

Reklamacce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamacce, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se Kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu.

Výjimku z této lhůty činí reklamacce rostlin, výrobků a služeb, jejichž funkčnost nemůže být díky počasí v období reklamace prověřena. Jedná se zejména o období od 15. 11. do 31. 3. Příkladem jsou například rostliny včetně trávníku, závlahový a filtrační systém atd.

Pokud byla Reklamacce neoprávněná (závada vznikla špatným použitím nebo chybnou manipulací apod.), budou Kupujícímu účtovány náklady na lokalizaci a opravu závady a to ve výši minimálně 500 Kč za výjezd a 240 Kč za každou započatou hodinu práce. Tyto uvedené sazby jsou bez DPH a Kupující je povinen tyto náklady uhradit ve stanoveném termínu, nejpozději však do 14 dnů od ukončení reklamačního řízení.

### Specifikace zásad užívání služeb a výrobků dodaných firmou Zahradnictví Strážky s.r.o.

#### Rostlinný materiál

Na veškerý rostlinný materiál poskytujeme záruku 24 měsíců ode dne prodeje, popř. dodání, pokud je v tomto období po 10 - 14 měsících provedena v době vegetace odborná údržba firmou Zahradnictví Strážky s.r.o. Přirozený úhyn rostlin do 7% objemově za jeden rok není možné považovat za předmět plnění záruky. Tento úbytek bude určen poměrově dle pořizovací ceny odumřelých rostlin a celkové částce za rostliny zaplacené. Výjimku 24 měsíční záruky tvoří pouze rostliny ze skupin letniček a balkónových rostlin. Na tyto rostliny poskytujeme záruku po dobu tří týdnů od zakoupení.



Na dodanou rostlinu lze uplatnit reklamaci, pokud bylo o rostlinu vhodně pečováno, pokud byla chorobou nebo škůdlem poškozena tak, že ji není možné ozdravit (zákazník má povinnost toto oznámit včas, aby bylo možné tomuto zabránit, jestliže tak neučiní, bude reklamáce uznána jen částečně), pokud byla vysazena na nevhodné stanoviště a zákazník nebyl poučen o podmínkách péče během kritického období.

Za rostlinu u níž nelze uplatnit reklamaci považujeme rostlinu, která odumřela v důsledku nedokonalé péče jako třeba nedostatečnou závlivkou, absencí nebo přemírou hnojení a neodborného tvarování. Dále pak není možné rostlinu reklamovat v případě odcizení, mechanického poškození zákazníkem, třetí osobou nebo zvířaty. Záruka se také nevztahuje na rostliny poškozené přírodními živly a látkami škodlivého charakteru.

### **Závlahové systémy**

Na závlahové systémy poskytujeme záruku 24 měsíců ode dne dodání, pokud je v této době systém vždy uveden do provozu a zazimován firmou Zahradnictví Strážky s.r.o.

Záruka se vztahuje na jednotlivé dodané díly závlahového systému: trysky, hadice, spojky, šroubení, řídicí jednotku (ne na baterii pokud je součástí dodávky),

propojovací kabely, čerpadlo (pokud jsou splněny podmínky provozu dané výrobcem), elektromagnetické ventily, zahradní ventily, senzory a drobné příslušenství. Záruka se také vztahuje na montáž zařízení a terénní modelace s tím spojené.

Záruku nelze uplatnit na součásti systému mechanicky poškozené, používané nestandardním způsobem, na poškození způsobené mrazem, pokud nebylo odborné zazimování objednáno u dodavatele do 30. 9. příslušného kalendářního roku.

Záruku též nelze uplatnit na škody způsobené závlahovým systémem na majetku, pokud byl tento systém používán nepřiměřeně. Za vadu pro záruční plnění také nelze považovat případy, kdy je systém připojen na vodovodní řád, ve kterém se změnil tlak a průtok vody což může mít za následek nedokonalou funkčnost systému, dále pak vady způsobené používáním vody z okapových jímek, řek, potoků, rybníků a jiných vodních zdrojů s vyšším obsahem nečistot. Při realizaci závlahového systému s menší než 95% účinností se nelze při odumření rostliny odvolávat na závlahový systém a je ohrožené rostliny nutno dozalévat, jakož také není možné reklamovat odumření rostliny následkem sucha či přemokření při nesprávném používání systému.

### **Dřevěné prvky**

Na veškeré dřevěné konstrukce s výjimkou kotvicích kůlů a se vztahuje záruka 24 měsíců. Kotvicí kůly mají spotřební charakter a není možné u těchto reklamovat vady vzniklé přirozeným rozkladem.

Pro dřevěné konstrukce dodané firmou Zahradnictví Strážky s.r.o. počíná plynout záruční doba dnem dodání. Záruční doba 24 měsíců je platná pouze tehdy, pokud je o výrobky správně pečováno a je-li po 10 - 14 měsících firmou Zahradnictví Strážky s.r.o. proveden nebo obnoven ochranný nátěr.

Za vady vedoucí k uplatnění reklamáce se považuje změna objemu více jak o 10%, rozkladné procesy způsobené biologickými organismy a povětrnostními vlivy, konstrukční vady na dřevěné části, kostře konstrukce a práce spojené s montáží.

Reklamaci není možné uplatnit v případě krádeže, poškození zákazníkem, třetí osobou a zvířaty. Dále pak při užívání výrobku jiným způsobem, než pro který byl dodán a při poškození živelnými pohromami.

### **Potoky, jezírka, biotopy**

Na potoky, jezírka, biotopy a ostatní vodní prvky okrasného charakteru je firmou Zahradnictví Strážky s.r.o. poskytována záruka 24 měsíců na soudržnost materiálů, pevnost konstrukce a estetickou funkčnost za splnění následujících podmínek.

Záruka těsnosti a nepropustnosti fólie je garantována po dobu 24 měsíců, pokud je technologie výstavby vodního prvku provedena z následujících vrstev: očištěné podloží, podkladní jemnozrný písek, podkladní geotextilie, PE nebo PVC rybníční fólie 1mm a tlustší, krycí vrstva z geotextilie a krycí vrstva z kamene, písku, či jiných inertních materiálů vhodných pro stavbu tohoto typu. Za vadu pro uznání reklamáce se nepovažuje přirozený odpar a úbytek vody průsakem menší než 0,5% objemově za 1 den, knotový efekt (pokud si jej zákazník přál), vady způsobené neodborným užíváním, mechanickým poškozením a živelnými pohromami. V případě nepoužití některé ze specifikovaných vrstev nebo použití fólie PE a PVC tenčí než 1mm se přičítá 0,7% průsaku objemově za 1 den a tento nemůže být považován za vadu k uplatnění reklamáce.

Záruka čistoty vody s ohledem na řasy a kal s viditelností do 1,2m garantujeme na dobu 24 měsíců, pokud voda, která je obsažena ve vodním prvku má střední nebo nízký obsah minerálních látek, její PH je mezi hodnotou 6,3 až 7,5, ve vodě je



maximálně 0,3 kg živých živočichů na 1000 litrů vody a v okolí vodní plochy jsou instalovány drenáže bránící splachování hnojiv (živin) do systému vodního prvku.

Není možné reklamovat řasu rostoucí z kamenů v potoku nebo v jezírku, pokud nejsou přítomné organismy tyto řasy hubící. Těmi jsou například plži, mloci, býložravé ryby. V případě přebytku těchto živočichů může dojít k poškození vodních rostlin a toto nemůže být považováno za předmět Záruky. Záruku na čistotu vody nemůže být uplatněno v případě, kdy jsou odpojeny nebo nejsou dodány systémy pro udržení této čistoty. Jedná se o filtraci a UV lampu. Tyto zařízení mají záruční dobu 24 měsíců, pokud uživatel dodržuje pokyny stanovené výrobcem. Tato záruční doba se nevztahuje na UV výbojku a náplň filtrace.

Záruka je 24 měsíců ode dne dodání, pokud je v této době systém vždy uveden do provozu a zazimován firmou Zahradnictví Strážky s.r.o.

## **Trávníky**

Záruka na travní plochy založené firmou Zahradnictví Strážky s.r.o. je 24 měsíců ode dne dodání. Záruka se vztahuje na vzejití travního osiva, přijmutí travního drnu, na úpravu půdy před osetím či položením trávníku. Dále pak na bezplevelný stav. Záruku není možné uplatnit v následujících případech:

Pokud po založení trávníku není v době vzcházení a kořenění zaručená pravidelná zálivka, která znemožní zaschnutí klíčícího semene nebo zakořenění travního drnu. Výjimkou jsou pouze plochy zavlažované automatickou závlahou s pokrytím 95% a více.

Pokud při přípravě půdy před osetím nebo položením travního drnu nejsou upravené půdní podmínky pro správný růst a vývoj trávy. Jedná se o případné vápnění, propískování nebo dodávku ornice. V tomto případě nelze uplatnit reklamaci na výskyt mechu a nesouměrný růst.

Pro zaplevelené travní plochy je možné uplatnit reklamaci pouze při pravidelném odplevelení prováděném 1x - 2x za vegetaci (1x městské lokace, 2x plochy sousedící například s loukou, stavebním pozemkem, lesem, atd.) firmou Zahradnictví Strážky s.r.o.

Na kompaktnost travního drnu je možné uplatnit reklamaci pouze za dodržení následujících technologií. Jarní vertikutace, 4x za rok vyhrabání staré trávy z travního drnu, 1x jarního válcování, pravidelného rovnoměrného hnojení a pravidelnou sečí dle povahy trávníku.

Nelze reklamovat vady na travních plochách způsobené zvířaty, třetí osobou, neodbornou údržbou, přírodními živly, chemickými látkami nebezpečné povahy a jiným užíváním, než pro které byl trávník koncipován.

## **Práce**

Na práce dodané firmou Zahradnictví Strážky s.r.o. je poskytována záruka po dobu 24 měsíců ode dne dodání. Záruční doba v tomto trvání je omezená u prací omezených časem. Mezi tyto se počítají: zálivka, pletí, čištění vodních doplňků, úklidových prací, hnojení, tvarování rostlin a porostů, obnovení a zamezení funkce technických systémů, nátěry, postřiky, kultivaci a podobně. Záruka lze v plném rozsahu uplatnit při sednutí materiálů po terénních modelacích bylo-li jejich předmětem zamezit tomuto jevu, na práce jejichž vykonání způsobilo škodu a na práce neprovedené kvalitně.

## **Ostatní dodávky**

Na veškeré výrobky dodané firmou Zahradnictví Strážky s.r.o. se vztahuje záruka 24 měsíců, není-li v záručním listě specifikováno jinak.

## **Závěrečná ustanovení**

Tento Reklamační řád nabývá platnosti dne 1. ledna 2010.

Prodávající si vyhrazuje právo na změny Reklamačního řádu bez předchozího upozornění.

## **Ochrana osobních údajů**

Prodávající zpracovává osobní údaje zákazníků v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a to v marketingové databázi prodávajícího při plném respektování povinnosti správce dle § 5 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.