

## Reklamační řád

Platný k 1.1. 2021

### I. Předmět záruky

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.

### II. Záruční doba

Vzhledem k tomu, že prodávající je prvním vlastníkem a současně investorem převáděné jednotky a společných prostor, poskytuje na stavební část, tvořící předmět této smlouvy kupujícímu záruku za jakost v trvání:

- Stavební část jednotky, kterou se rozumí všechny pevné a zabudované části jednotky – 36 měsíců
- Zařizovací předměty a technologická část jednotky, kterými jsou zejména – vana, umyvadlo, vodovodní baterie, sifon, termostatické hlavice, koncové prvky elektroinstalace (vypínače a zásuvky 220 V), koncové prvky vodoinstalace, topenářské prvky, domácí telefon, kování a zámky dveří, dveřní křídla a obložkové zárubně, svítidla a světelné zdroje, ventilátory, podlahové krytiny – 24 měsíců
- Silikonové, akrylátové a polyuretanové tmely – 6 měsíců
- Světelné zdroje – 6 měsíců
- Vysazené stromy a keře – 24 měsíců – ostatní zelené plochy do první seče

Záruční doba týkající se jednotky počíná běžet ode dne podpisu **Protokolu o předání a převzetí bytových prostor (popř. Protokolu o předpředání)**. Záruční doba týkající se společných částí bytového domu počíná běžet ode dne předání první jednotky v domě.

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

Kupující je oprávněn vyrozumět prodávajícího 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.

Prodávající 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**

Záruka se vztahuje na:

- a) vady materiálu a provedení prací poskytnuté prodávajícím nebo jeho dodavateli.
- b) vady rozvodů technického zařízení budovy a mechanických systémů.

Záruka se nevztahuje na vady vzniklé z důvodu nedodržení a neřízení se pokyny uvedenými v Příručce k obsluze a údržbě bytové a nebytové jednotky, tomto dokumentu a obecně platnými či veřejně zjištěnými postupy při správě a údržbě nemovitostí.

### **IV. Práva a povinnosti prodávajícího při výskytu vady**

Vyskytne-li se v záruční době vada, na kterou se vztahuje záruka, provede prodávající odstranění vady bez zbytečného odkladu poté, co mu kupující existenci vady předepsaným postupem oznámí a co mu umožní přístup do jednotky či jejího příslušenství za účelem posouzení oznámené vady.

Po uplatnění reklamace u prodávající v souladu s článkem V. odst. 1 tohoto reklamačního řádu a po posouzení oznámené vady, se prodávající a kupující dohodnou na časovém harmonogramu k odstranění vady, pokud se na tuto závadu vztahuje záruka. Součástí tohoto časového harmonogramu budou konkrétní data, včetně data, kdy kupující zajistí zástupci prodávajícího přístup do jednotky nebo její součásti či příslušenství k provedení odstranění vady. Povinnost prodávajícího dokončit odstranění vady je podmíněna splněním povinnosti kupujícího umožnit přístup do jednotky v domluveném termínu a po dobu potřebnou k jejímu odstranění. Pokud se strany nedohodnou jinak, rozumí se zpřístupněním vstup do prostor na dobu nezbytně nutnou v pracovní dny a v pracovní době mezi 7,30 až 16,00 hodinou.

Jestliže prodávající nesplní jakýkoli závazek vyplývající z tohoto reklamačního řádu, a to v důsledku okolností jím nezaviněných (např. neposkytnutí součinnosti kupujícím 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.

Právo zvolit způsob a technologii odstranění vady přísluší výhradně prodávajícímu.

### **V. Práva a povinnosti kupujícího**

Reklamace musí být odeslána bez zbytečného odkladu po zjištění vady, a to tak, aby bylo prodávajícímu doručeno co nejdříve po výskytu vady.

Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu nezbytnou součinnost při odstraňování uplatněných vad; zejména tím, že zpřístupní jednotku, její součást či příslušenství tak, aby vada mohla být odstraněna.

Kupující 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.

- název projektu, ulice, číslo jednotky, popřípadě místo v objektu a přesné místo výskytu vady v jednotce,
- návrh nejvhodnějšího termínu pro návštěvu zástupce reklamačního oddělení,
- kontakt (mobil, telefon, e-mail) pro potvrzení případné návštěvy nebo opravy.

Pokud oznámení reklamace nedorazí k rukám pracovníků reklamačního oddělení v pracovní dny od 8:00 do 15:00, bude reklamace zaevidována až následující pracovní den od 8:00 hod.

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 kupující /výbor SVJ. Posouzení naléhavosti opravy je na zástupci reklamačního oddělení. V každém případě je bezpodmínečně nutné zástupci reklamačního oddělení umožnit přístup do jednotky za účelem provedení posouzení reklamované vady.

Zjistí-li kupující vady související se stavebními položkami nebo součástmi v jednotce, je povinen se obrátit na reklamační oddělení okamžitě bez zbytečného odkladu, aby tak zabránil dalším nepříjemnostem a škodám, které mohou původní vadu doprovázet.

## VII. Omezení a záruky

Prodávající a kupující se dohodli, že práva ze záruky 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.

Dále se prodávající a kupující dohodli, že v případě, kdy kupující neposkytne nutnou součinnost prodávající při posouzení oprávněnosti a následně při odstraňování reklamované vady tím, že nejdéle do šedesáti (60) kalendářních dnů po oznámení vady neumožní bez vážných důvodů kupujícímu přístup do jednotky, její součásti či příslušenství, zaniká povinnost prodávajícího tuto vadu odstranit.

Záruka se nevztahuje na vady způsobené nesprávnou údržbou předmětu záruky uvedeného v článku I. nebo nedodržením doporučených postupů používání a údržby.

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,

V případě, že kupující 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. Dále je povinen o rozsahu těchto zásahů informovat reklamační oddělení prodávajícího, které kupujícího upozorní na možnou ztrátu záruky některých zasažených konstrukcí.

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

## **VI. Oznámení vady**

Prodávající a kupující se dohodli, že vyskytne-li se v záruční době vada krytá touto zárukou, uplatní kupující reklamaci u prodávajícího při jejím zjištění, a to způsobem uvedeným v následujících odstavcích tohoto článku.

Pokud kupující zjistí vady jednotky 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.

Pokud kupující 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, viz č. VI. bod 4 tohoto reklamačního řádu.

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

Oznámení reklamace týkající se jednotky provádí kupující vždy písemnou formou, a to doporučeným dopisem zaslaným prostřednictvím České pošty, s.p., emailem, nebo osobní návštěvou na uvedené adrese, a to v pracovní dny mezi 8-15,00 hod. Na telefonické reklamace, které nebudou následně potvrzeny písemnou formou, nebude brán zřetel.

Kontakty pro uplatnění reklamací:

**IMOS development otevřený podílový fond**  
**Korespondenční adresa a sídlo reklamačního oddělení: Gajdošova 4392/7,**  
**615 00 Brno**  
**Email: [reklamace@imosdevelopment.cz](mailto:reklamace@imosdevelopment.cz)**

Toto písemné oznámení reklamace by mělo obsahovat následující informace:

- datum zjištěné závady.
- podrobný popis závady včetně případné fotodokumentace závady,

- f) vady způsobené neplněním požadavků záručních podmínek výrobce u spotřebičů a vybavení kupujícím nebo kýmkoli jiným kromě prodávajícího, 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 ( mikropraskliny )
- l) malby a tapety provedené kupujícím před ukončením záruční lhůty (prodávající je povinen opravit malbu pouze v barvě jaká byla použita při realizaci stavby).

## **VII. Závěrečná ustanovení**

Ustanoveními tohoto reklamačního řádu nejsou dotčena práva kupujícího z titulu odpovědnosti za vady.