

## ZÁRUČNÍ PODMÍNKY a REKLAMAČNÍ ŘÁD ANIMO BOHEMIA, s.r.o.

(platné od 1.11.2020)

- I. Společnost Animo Bohemia, s.r.o. se sídlem na F.X.Procházky 31/8, 250 01, Brandýs nad Labem (dále jen „Zhotovitel“), stanoví pro jím zhotovená Díla následující záruční podmínky. Toto Prohlášení o záručních podmínkách a reklamační řád (dále jen Záruční podmínky) doplňuje ujednání uzavřené Smlouvy o dílo a jejích příloh/doplňků (dále jen Smlouva). V případě odchýlného ujednání ve Smlouvě má toto ujednání přednost před obsahem Záručních podmínek.
- II. Práva Objednatele z vadného plnění a Záruka za jakost Díla se řídí Smlouvou, Záručními podmínkami a právní úpravou obsaženou v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen Zákon).
- III. Není-li dále uvedeno jinak, Objednateli náleží **PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ** upravená v Zákoně (závazky Zhotovitele ze záruky za jakost dle čl. IV. Záručních podmínek tím nejsou dotčeny).
  1. Zhotovitel odevzdá Objednateli Dílo v ujednaném množství, jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení Díla ve Smlouvě ujednány, plní Zhotovitel v jakosti a provedení vhodných pro účel Díla patrný ze Smlouvy, jinak pro účel Díla obvyklý. Při určení jakosti nebo provedení Díla podle smlouveného vzorku nebo předlohy musí Dílo svojí jakostí nebo provedením odpovídat vzorku nebo předloze. Liší-li se jakost nebo provedení Díla určené ve Smlouvě a vzorek nebo předloha, rozhoduje Smlouva. Určí-li Smlouva a vzorek jakost nebo provedení věci rozdílně, nikoli však rozporně, musí věc odpovídat Smlouvě i vzorku nebo předloze.
  2. Dílo je vadné, nemá-li vlastnosti stanovené v odst. 1.
  3. Právo Objednatele z vadného plnění zakládá také vada, kterou má Dílo při přechodu nebezpečí škody na Objednatele, byť se projeví až později. Právo Objednatele z vadného plnění založí i později vzniklá vada Díla, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti při zhotovování Díla.
  4. Práva Objednatele z vadného plnění nejsou dotčena, způsobil-li vadu Díla použití věci, kterou Objednatel předal Zhotoviteli ke zhotovení Díla. To neplatí, pokud Zhotovitel na nevhodnost předané věci Objednatele včas upozornil a Objednatel na jejím použití trval nebo nemohl-li nevhodnost předané věci ani při vynaložení dostatečné péče zjistit. Obdobně platí, způsobil-li vadu Díla postup Zhotovitele podle návrhů, vzorků nebo podkladů, které mu Objednatel opatřil.
  5. Objednatel nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu Díla, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření Smlouvy.
  6. Objednatel Dílo podle možnosti prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na Dílu a přesvědčí se o jeho vlastnostech a množství.
  7. Je-li **vadné plnění podstatným porušením Smlouvy**, má Objednatel právo (práva z odpovědnosti za vady) (i) na odstranění vady dodáním nového Díla anebo jeho části nebo (ii) dodáním chybějící části Díla, (iii) na odstranění vady Díla jeho opravou, (iv) na přiměřenou slevu z ceny Díla, nebo (v) odstoupit od Smlouvy. Objednatel není oprávněn požadovat provedení náhradního Díla, jestliže předmět Díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat Zhotoviteli. Objednatel sdělí Zhotoviteli, jaké právo z odpovědnosti za vady si zvolil, a to při oznámení vady Díla nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady Díla. Provedenou volbu nemůže Objednatel změnit bez souhlasu Zhotovitele; to neplatí, žádal-li Objednatel opravu vady Díla, která se ukáže jako

neopravitelná. Neodstraní-li Zhotovitel vady Díla v přiměřené lhůtě (do 30ti kalendářních dnů ode dne řádné reklamace Díla, pokud se Zhotovitel s objednatel nedohodne na lhůtě delší) či oznámí-li Objednateli, že vady Díla neodstraní, může Objednatel požadovat místo odstranění vady Díla (i) přiměřenou slevu z ceny Díla, nebo (ii) může od Smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li Objednatel své právo Zhotoviteli včas, má práva podle odst. 8.

8. Je-li **vadné plnění Díla nepodstatným porušením Smlouvy**, má Objednatel právo na (i) odstranění vady Díla, anebo (ii) na přiměřenou slevu z kupní ceny. Dokud Objednatel neuplatní právo na slevu z ceny Díla nebo neodstoupí od Smlouvy (dle čl. 7.), může Zhotovitel Objednateli dodat to, co u Díla chybí, nebo odstranit právní vadu Díla. Jiné vady může Zhotovitel odstranit podle své volby opravou Díla nebo dodáním nového Díla nebo jeho vadné části; volba nesmí Objednateli způsobit nepřiměřené náklady. Neodstraní-li Zhotovitel vadu Díla včas (do 30 kalendářních dnů ode dne řádné reklamace vady Díla, pokud se Zhotovitel s objednatel nedohodne s ohledem na povahu vady Díla na lhůtě delší) nebo vadu Díla podle tohoto odstavce odmítne odstranit, může Objednatel (i) požadovat slevu z ceny Díla, anebo (ii) může od Smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Objednatel změnit bez souhlasu Zhotovitele.
9. Do odstranění vady nemusí Objednatel platit z dosud neuhrazené části ceny Díla podíl odhadem přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu z ceny Díla.
10. Při dodání nového Díla (jeho části) věci vrátí Objednatel Zhotoviteli na jeho náklady Dílo (jeho část) původně dodané.
11. Objednatel nemůže odstoupit od Smlouvy, ani požadovat dodání nového Díla, nemůže-li Dílo vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí, (i) došlo-li ke změně stavu Díla v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady Díla, (ii) použil-li Objednatel Dílo ještě před objevením vady, (iii) nezpůsobil-li Objednatel nemožnost vrácení Díla v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo (iv) pozměnil-li Objednatel Dílo při obvyklém použití.
12. Neoznámí-li Objednatel Zhotoviteli vadu Díla včas, pozbývá právo odstoupit od Smlouvy.
13. Práva z vadného plnění náleží Objednateli v případě vady Díla nebo jeho části vzniklé v důsledku (i) výrobní vady, nebo vady dílů (ii) poškozením při dopravě nebo montáži prováděné Zhotovitelem (iii) nesprávnou montáží provedenou Zhotovitelem.
14. Právo z odpovědnosti za vady se nevztahuje na jakékoliv vady a poškození Díla, které vznikly (i) nedodržením Návodu k obsluze a údržbě, (ii) nesprávným používáním Díla, (iii) nadměrným opotřebením Díla, (iv) zanedbáním potřebné nebo pravidelné údržby Díla, (v) nesprávným čištěním Díla, (vi) záměrným nebo mechanickým poškozením Díla, (vii) ignorováním nutnosti servisu – včasné nevyžádání seřízení nebo nastavení Díla, (viii) jakýmkoliv neodborným zásahem do Díla, (ix) použitím Díla způsobem, který nebyl v souladu s jeho obvyklým určením, (x) stavební nepřipraveností v době montáže Díla, (xi) montáží Díla provedenou jinou než pověřenou osobou Zhotovitele, (xii) servisem Díla provedeným jinou než pověřenou osobou Zhotovitele, (xiii) zásahem do konstrukce Díla bez souhlasu Zhotovitele, (xiv) vlivem nestability a vad stavební konstrukce, ve kterém bylo Dílo provedeno, (xv) působením vnějších vlivů, jako jsou oheň, bělicí prostředky, kyseliny, čisticí prostředky, ostatní chemické látky a (xvi) živelnou pohromou, zásahem vyšší moci nebo jinou vnější událostí.
15. Práva z odpovědnosti za vady se nevztahuje na mechanická poškození okenních skel Díla včetně jejich prasknutí během používání (nezpůsobené vadou skla) a také na přirozené vady skla v rozsahu povoleném příslušnými normami.

**IV. Pro zajištění nejvyšší kvality svých výrobků Zhotovitel poskytuje Objednateli SMLUVNÍ ZÁRUKU ZA JAKOST DÍLA** v rozsahu níže uvedeném na zhotovená Díla a při jejich zhotovení použité výrobky a zaručuje, že Díla jsou použitelná v souladu s jejich obvyklým určením v bytových a nebytových prostorech a v rozsahu určeném příslušnými technickými normami.

1. Zhotovitel se zavazuje provést Dílo tak, aby dokončené Dílo bylo v souladu s uzavřenou Smlouvou, příslušnými právními předpisy a technickými normami a aby bylo po sjednanou záruční dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel odpovídající povaze Díla nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.
2. Záruční doba běží od odevzdání Díla Objednateli. Má-li Dílo uvést do provozu někdo jiný než Zhotovitel, běží záruční doba až ode dne uvedení Díla do provozu, pokud Objednatel objednal uvedení Díla do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí Díla a řádně a včas poskytl k provedení této služby potřebnou součinnost.
3. Objednatel nemá právo ze záruky za jakost, způsobila-li vadu Díla po přechodu nebezpečí škody na Dílu na Objednatele vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu Zhotovitel. Ustanovení čl. III. odst. 14. a 15. platí obdobně.
4. Pro oznámení vady Díla, na kterou se vztahuje záruka za jakost, pro uplatnění práva ze záručních vad, jakož i pro rozsah odpovědnosti Zhotovitele platí u záruky za jakost Díla obdobně ustanovení čl. III.
5. Záruční doba Díla se sjednává v základní délce 2 roky. Zhotovitel poskytuje Objednateli vyšší záruční doby za jakost Díla v dále uvedeném rozsahu:
  - a) 10 let na systémové hliníkové výrobky – okna, dveře, vstupní portály, prosklené stěny a příčky, výlohy.
  - b) 10 let na systémovou povrchovou úpravu hliníkových výrobků.
  - c) 5 let na automatické dveřní systémy za předpokladu, že budou prováděny pravidelné prohlídky dle odstavce 8 tohoto článku
  - d) 5 let na ocelové výrobky – okna, dveře, vstupní portály, prosklené stěny a příčky.
  - e) 3 roky na systémovou povrchovou úpravu ocelových výrobků.
  - f) 5 let na plastové výrobky – okna a dveře.
6. Povinná preventivní revize a údržba u automatických dveří a pohonů, je nezbytnou podmínkou pro platnost záruky na tyto dveřní systémy a to v následujícím rozsahu:
  - g) Na standardních automatických dveřích 1krát ročně (každých 12 měsíců)
  - h) Na automatických dveřích v únikové cestě 2krát ročně (každých 6 měsíců)
7. Záruka za jakost se nevztahuje na díly Díla, které podléhají přirozenému opotřebení.
8. Záruka za jakost se nevztahuje na povinnost Objednatele provádět údržby, popsané v Návodu k obsluze a údržbě, dodaném spolu s Dílem nebo zveřejněném na stránkách [www.animobohemia.cz/dokumenty](http://www.animobohemia.cz/dokumenty).
9. Práva Objednatele ze záruky za jakost Díla se řídí ustanoveními čl. III odst. 7. a 8.

#### **V: Reklamacce vad Díla**

1. Vady Díla, na které se vztahuje právo Objednatele z odpovědnosti za vady a/nebo záruka za jakost Díla (práva z vadného plnění), zjištěné od předání Díla až do vypršení poskytnuté záruční doby odstraňuje Zhotovitel zdarma v rámci záručního servisu podle těchto Záručních podmínek.
2. Práva z odpovědnosti za vady a záruční vady (reklamacce) uplatňuje Objednatel výhradně u Zhotovitele, a to písemně prostřednictvím úplného vyplnění a odeslání reklamačního formuláře,

který je zveřejněn na adrese [www.animobohemia.cz/servis](http://www.animobohemia.cz/servis), případně doporučením reklamace k rukám Zhotovitele (písemně, elektronicky podle pravidel elektronické komunikace nebo osobně). Náležitosti reklamace jsou nejméně (i) označení Objednatele, (ii) označení Smlouvy (číslem, datem jejího uzavření, (iii) popisem reklamované vady Díla, (iv) označením zvoleného práva z odpovědnosti za vady nebo ze záruky za jakost Díla. Objednatel dále uvede v reklamaci možné termíny (data, časy) prohlídky Díla Zhotovitelem.

3. Uplatní-li Objednatel právo z vadného plnění, potvrdí mu Zhotovitel v písemné formě, kdy právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Objednatel požaduje; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
4. Zhotovitel rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů ode dne prohlídky reklamovaného Díla. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Zhotovitel s Objednatelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení Smlouvy.
5. Objednatel je povinen oznámit Zhotoviteli vady Díla bez zbytečného odkladu ode dne jejich zjištění.
6. Objednatel je povinen poskytovat Zhotoviteli součinnost při odstranění řádně a oprávněně reklamovaných vad Díla.
7. Objednatel je povinen uhradit Zhotoviteli účelně vynaložené náklady, které mu vyřizováním zjevně neoprávněné reklamace prokazatelně vznikly a/nebo náklady vzniklé neposkytnutím součinnosti Objednatelem při řešení jeho reklamace.

## **VI: Řešení sporů z vadného plnění a spotřebitelské spory**

1. V případě vzniku sporu mezi Objednatelem a Zhotovitelem při řešení řádně reklamovaného vadného plnění budou smluvní strany Smlouvy postupovat tak, aby k jeho urovnání došlo přímo pouze mezi nimi.
2. Pro případ vzniku sporu podle odst. 1. smluvní strany Smlouvy mohou ujednat jmenování nezávislého znalce a/nebo instituce za účelem zhotovení závazného odborného posouzení a/nebo znaleckého posudku, týkajícího se reklamované vady Díla. Náklady na pořízení odborného posouzení /posudku hradí ta smluvní strana, v jejíž neprospěch bylo odborného posouzení/ posudek vydány.
3. V souladu s § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů spotřebitelský spor ze smlouvy o dílo, který se nepodaří mezi smluvními stranami Smlouvy urovnat přímo může vyřešit subjekt mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o dílo. Ustanovení o řešení spotřebitelských sporů (odst. 3.- 7.) se týká pouze Objednatele, který je dle Zákona spotřebitelem.
4. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR - alternative dispute resolution) je Česká obchodní inspekce (webová adresa je <http://www.coi.cz>). Kontaktní údaje jsou: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR adresa Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), Web: <https://adr.coi.cz/cs> nebo <http://www.coi.cz>.
5. Objednatel, jak spotřebitel má možnost v případě sporů z uzavřené smlouvy o dílo využít evropskou platformu pro řešení sporů on-line. Platforma pro řešení sporů je dostupná na:



<http://ec.europa.eu/consumers/odr/> (řešení spotřebitelských sporů on-line podle nařízení (EU) č. 524/2013).

6. Návrh Objednatele jako spotřebitele na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu lze podat písemně nebo ústně do protokolu anebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na internetových stránkách České obchodní inspekce, podepsaný uznávaným elektronickým podpisem nebo zasláný prostřednictvím datové schránky osoby, jež návrh podává. Za podmínky, že je návrh do 10 dnů potvrzen, popřípadě doplněn jedním ze způsobů uvedených ve větě první, je možno jej podat pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím telefaxu nebo veřejné datové sítě bez použití uznávaného elektronického podpisu. U pověřeného subjektu lze návrh podat písemně nebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na jeho internetových stránkách.
7. Právní úprava mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je uvedena v §§ 20d – 20y zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

#### **VII: Údržba, servis, opravy a seřízení Díla**

1. Všeobecný návod k obsluze a údržbě Díla – oken a dveří, který je pro platnost záručních podmínek nezbytné dodržovat, je k dispozici ke stažení na adrese: [www.animobohemia.cz/dokumenty](http://www.animobohemia.cz/dokumenty).
2. Servis, mimozáruční a pozáruční opravy Díla jsou prováděny Zhotovitelem na základě požadavku Objednatele na jejich provedení. Požadavek musí Objednatel uplatnit vyplněním a odesláním formuláře Žádost o servis, mimozáruční a/nebo pozáruční opravy Díla zveřejněný na adrese: [www.animobohemia.cz/servis](http://www.animobohemia.cz/servis) - vstup na formulář tlačítkem na každé stránce webu vpravo nahoře.
3. Servis, mimozáruční a pozáruční opravy Díla jsou prováděny jako placené služby na náklady Objednatele podle aktuálního ceníku a vynaložených nákladů Zhotovitele.

#### **VIII: Ostatní ustanovení**

1. Podpisem Smlouvy Objednatel potvrzuje, že si Návod k obsluze a údržbě a také Záruční podmínky umístěné na k tomu určené webové adrese Zhotovitele přečetl a souhlasí s nimi.
2. Záruční podmínky jsou také ke stažení na adrese: [www.animobohemia.cz/dokumenty](http://www.animobohemia.cz/dokumenty).
3. Záruční podmínky jsou účinné ode dne 01.02.2018.

#### **IX: Kontaktní údaje pro uplatnění práv z vadného plnění Díla a ze záruky za jakost Díla**

- (i) kontaktní formulář k vyplnění Objednatelem je na adrese [www.AnimoBohemia.cz](http://www.AnimoBohemia.cz)
- (ii) infolinka +420 810 888 810
- (iii) kontaktní email na [info@animobohemia.cz](mailto:info@animobohemia.cz).

V Brandýse nad Labem dne 1.11.2020

Animo Bohemia, s.r.o.  
Ing. Pavel Bán, MBA, jednatel