

Záruční podmínky a reklamační řád

I. Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů

Záruční podmínky a reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“) respektuje platné zákony České republiky, zejména zák.č. 89/2012 Sb. v jeho platném znění 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 zákazníka z odpovědnosti za vady zboží (dále jen "Reklamacie").

"Prodávajícím" se pro účely Reklamačního řádu rozumí FO Přemysl Písař, IČ: 65577167, DIČ: CZ7801261985, místem podnikání Klatovy, Hlávkova 761, nebo společnost PŘEMYSL PÍSAŘ – zahrady s.r.o. Šafránkova 1238/1, Stodůlky, 155 00 Praha 5, IČ: 28053516, DIČ: CZ28053516, nebo společnost Zahradnictví Plzeň, Šafránkova 1238/1, Stodůlky, 155 00 Praha 5, 100 00, IČ: 01423983, DIČ: CZ01423983, nebo PP Holding s.r.o., Šafránkova 1238/1, Stodůlky, 155 00 Praha 5, IČ: 044 09 663, DIČ: CZ 044 09 663.

"Kupujícím" je fyzická nebo právnická osoba, která s Proávajícím uzavřela smlouvu o koupi nebo poskytnutí Zboží.

„Zahraním centrem“ se rozumí provozovny Prodávajících: Plzeň, Domažlická číslo parcelní 1611/3, 318 00, Sušice, Pod Kalichem 348, 342 01

Reklamační řád je platný a závazný pro veškeré závazkové vztahy mezi Prodávajícím a Kupujícím, nejsou – li smlouvou ujednány jiné záruční či reklamační podmínky, v takovém případě mají smluvní podmínky v případě odlišností vždy přednost před právy a povinnostmi stanovenými tímto Reklamačním řádem.

II. Záruční podmínky

Záruční doba počíná běžet ode dne převzetí Zboží Kupujícím. Délka záruční doby na Zboží se řídí platnými ustanoveními Zákona, činí tedy 24 měsíců, nestanoví – li Zákon záruku kratší, např. v ust. § 21 zák.č. 219/2003 Sb. kdy u sazenic zeleniny a květin je záruční doba 3 týdny. Záruku z odpovědnosti za vady Zboží lze uplatnit u Prodávajícího výhradně při podmínkách o užívání výrobků a služeb, tj. Zboží, stanovených tímto Reklamačním řádem.

III. Vyřízení Reklamacie

- Zjistí-li Kupující jakékoliv vady na Zboží, sepiše o této skutečnosti zápis (oznámení), který musí obsahovat min. údaj o Zboží, povaze vyskytnuté vady – podrobným popisem závady a specifikace jejího výskytu, označení osoby, která vadu zjistila a datum zjištění vady. Kupující je povinen tento zápis bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří kalendářních dnů, zaslat výhradně prostřednictvím pošty na adresu Zahradního centra, nebo osobně předat v Zahradním centru, Prodávajícímu spolu s výzvou k odstranění zjištěných vad.
- Za okamžik přijetí reklamacie je považováno datum doručení písemného zápisu o uplatnění reklamacie oprávněnou osobou na adresu či faxové číslo Zahradního centra nebo v případě přímého prodeje Zboží uplatnění reklamacie v Zahradním centru v místě prodeje na pokladnách s dokladem o koupi Zboží.
- Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamacie, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou jinak. Po uplynutí této lhůty má Kupující vůči Prodávajícímu práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu Zboží. Výjimku z této lhůty činí reklamacie vad rostlin, výrobků a služeb, jejichž funkčnost nebo vitalita nemůže být díky počasí v období reklamacie prověřena a vady případně odstraněny. Jedná se zejména o období od 15.11. do 31.3. – uvedení platí především pro rostliny včetně trávníku, závlahový systém, filtrační systém, těsnost jezer a biotopů atd.

- Dostaví – li se po předchozí dohodě Prodávající do místa plnění, jedná – li o dílo, za účelem provedení místního šetření, jsou Prodávající a Kupující povinni o prohlídce vady sepsat zápis, ve kterém Prodávající sdělí způsob a termín odstranění vad, shledá – li reklamací jako oprávněnou. Kupující je povinen postup zvolený Prodávajícím ohledně odstranění zjištěných vad v plném rozsahu akceptovat a není oprávněn proti němu vznášet jakékoliv námitky. Náklady na odstranění vad a nedodělků nese v takovém případě Prodávající. V případě, že bude zjištěno, že Kupující uplatnil u Prodávajícího vadu neúvodně či neoprávněně a nebo bude – li zjištěno, že se jedná o vadu díla, za kterou nese Prodávající odpovědnost, tj. zejména vznikla – li vada nesprávným užíváním, chybnou manipulací, nesprávnou údržbou a péčí apod., je Kupující povinen hradit Prodávajícímu veškeré náklady, které mu v souvislosti s takovým uplatněním vady vznikly. Ty budou účtovány ve výši min. 600,00 Kč za každý případ neoprávněné reklamacie a 349 Kč za každou započatou hodinu. Kupující je povinen tyto náklady uhradit zhotoviteli nejpozději však do 14 (čtrnácti) dnů od ukončení reklamačního řízení.

IV. Rostlinný materiál

- Na veškerý rostlinný materiál nesezonního charakteru prodáváný se službou (výsadbou) poskytuje Prodávající záruku v trvání 24 měsíců ode dne dodání, pokud je v období záruky dle provedena alespoň 2x za období vegetace tj. od 1.4. – 15.11. provedena odborná údržba Prodávajícím.
- 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. V případě přímého prodeje rostlin v Zahradních centrech se záruka řídí výše citovaným ust. § 21 zák.č. 219/2003 Sb. Záruka se nevztahuje na případy vzniklé poškozením díla způsobeného zásahem Kupujícího nebo jiné osoby, zvířat, přírodních živlů, vyšší moci a rovněž chorobami a škůdci rostlin, jejichž inkubační doba je kratší než doba, která uplynula mezi prodejem či předáním díla a vznikem poškození chorobami nebo škůdci.
- Za rostlinu u níž nelze uplatnit reklamaci se považuje rostlina, která odumřela v důsledku nedokonalé péče jako třeba nedostatečnou či nadbytečnou závlahou, absencí nebo nadměrným hnojením a neodborným tvarováním. Dále nelze uplatnit reklamaci na rostlinu v případě odcizení, mechanického poškození Kupujícím, chemickými látkami, třetí osobou nebo zvířaty. Záruka se také nevztahuje na rostliny poškozené přírodními živly, látkami škodlivého charakteru a při známkách úmyslného poškození.

V. Závlahové systémy

- Na závlahové systémy poskytuje Prodávající záruku v trvání 24 měsíců ode dne dodání, pokud je v této době systém vždy uveden do provozu a zazimován Prodávajícím. Záruka se vztahuje na jednotlivé dodané díly závlahového systému: trysky, hadice, spojky, šroubení, řídicí jednotku, nikoli však na baterii, i 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 do 20.9. Záruku též nelze uplatnit na škody způsobené závlahovým systémem na majetku, pokud byl tento systém používán nepřiměřeně. Záruka se nevztahuje na vady systému, je – li systém připojen na vodovodní řád, ve kterém se mění Hydrostatický a Hydrodynamický tlak vody, což může mít za následek nedokonalou funkčnost systému, ani na vady způsobené používáním vody z okapových jímek, řek, potoků, rybníků a jiných vodních zdrojů s vyšším obsahem nečistot. Záruku na funkčnost systému nelze též uplatnit v okamžiku, kdy se Kupující nestará o čistotu filtračního zařízení a tím ovlivňuje funkčnost závlahy.

VI. Dřevěné prvky

- Na veškeré dřevěné konstrukce s výjimkou hatí, kotvicích kúlů a spotřebního materiálu, poskytuje Prodávající záruku v trvání 24 měsíců. Dřevěné prvky mají spotřební charakter a není možné u těchto reklamovat vady vzniklé jejich přirozeným rozkladem.

- U mulčovací kůry není možné reklamovat výskyt hub a živočichů a objemový úbytek. Mulčovací kůra podléhá přirozeným rozkladným procesům a je nutné ji dle potřeby doplňovat.
- Pro dřevěné výrobky lze záruku uplatnit pouze tehdy, pokud je o tyto výrobky správně pečováno a je-li po 10 – 14 měsících Prodávajícím proveden ochranný nátěr nebo jiná povrchová úprava za účelem prodloužení životnosti a zvýšení odolnosti proti škodlivým vlivům.
- Záruka se nevztahuje a reklamaci nelze uplatnit na dřevěné prvky v případě krádeže, poškození Kupujícím, třetí osobou a zvířaty, stejně jako v případě užívání dřevěných prvků jiným způsobem, než pro který byl dodán a při poškození živelnými pohromami. Záruka se nevztahuje a reklamaci nelze uplatnit na dřevěné prvky v případě přirozených změn materiálu jako je například vypadávání suků, změna barvy a objemu.

VII. Potoky, jezírka, biotopy

- Na potoky, jezírka, biotopy a ostatní vodní prvky okrasného charakteru je Prodávajícím 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 rybniční fólie 1mm a tlustší, krycí vrstva z geotextilie a krycí vrstva z kameme, písku, či jiných inertních materiálů vhodných pro stavbu tohoto typu. Záruka se nevztahuje a reklamaci nelze uplatnit v případě přirozeného odparu, úbytku vody průsakem menším než 0,5% objemově za 1 den, knotového efektu (voda na základě kapilarity vztlíná z vodního prvku do okolního terénu, kde se odpaří, nebo využita rostlinami), vad způsobených 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% úbytku vody objemově za 1 den a tento nemůže být považován za vadu k platnému uplatnění reklamace.
- Záruka čistoty vody s ohledem na řasy a kal s viditelností do 1,2m je garantována po dobu 24 měsíců, pokud voda, která je použita jako zdroj a voda která je obsažena ve vodním prvku má uhlíkatou tvrdost 4 - 9°dKH, celkovou tvrdost v rozmezí 6-16°dGH, její PH je mezi hodnotou 6,5° až 7,5°, neobsahuje nitrit (NO2), nitrát (NO3), amonium - amoniak (NH4/NH3), fosfát (PO4) a měď (Cu), ve vodě je maximálně 30 - 40 délkových cm živých živočichů na 1000 litrů vody a v okolí vodní plochy jsou instalovány drenáže bránící splachování povrchové vody do systému vodního prvku. Záruka se nevztahuje a reklamaci nelze uplatnit v případě výskytu řas rostoucích z kamenů v potoku nebo v jezírku, pokud nejsou přítomné organismy tyto řasy hubící. Těmi jsou například plži, mloci, býložravé ryby.
- Záruka se nevztahuje a reklamaci nelze uplatnit v případě přebytku těchto živočichů, neboť může dojít k poškození vodních rostlin. Záruka se nevztahuje a reklamaci nelze uplatnit na čistotu vody v případě, kdy jsou odpojeny, nesprávně používány, znečištěny nebo nejsou dodány systémy pro udržení této čistoty. Jedná se o filtrační systém, skimmer a UV lampu. Tato zařízení mají garantovanou záruční dobu jejich výrobcem v trvání 24 měsíců, pokud uživatel dodržuje pokyny stanovené výrobcem. Tato záruční doba se nevztahuje na UV výbojku a náplně filtrace.
- Záruka je 24 měsíců ode dne dodání, pokud je v této době systém vždy uveden do provozu 1.3.-1.5. a azimován 15.9.-30.11. Prodávajícím.

VIII. Trávníky

Záruka na travní plochy založené Prodávajícím je 24 měsíců ode dne dodání. Záruka se vztahuje na vzejití travního osiva, přijetí travního drnu, na úpravu půdy před osetím či položením trávníku, na bezpečný stav a hub prostý stav. Záruka na travní plochy se nevztahuje a reklamaci nelze uplatnit v následujících případech:

- Pokud po založení trávníku není v době vzházení tj. 60 dní od výsevu zaručená pravidelná zálivka, která neumožní zaschnutí klíčícího travního semene nebo zakořenění travního drnu, s výjimkou ploch zavlažovaných automatickou zálivkou dodanou Prodávajícím.
- 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, dodávku trávníkového substrátu nebo ornice. V tomto případě nelze uplatnit reklamaci na výskyt mechu, hub, plevelů a nesouměrný růst.

- Pro zaplevelené travní plochy je možné uplatnit reklamaci pouze při pravidelném odplevelení prováděném Prodávajícím 1x – 2x za vegetaci (1x městské lokace, 2x plochy sousedící například s loukou, stavebním pozemkem, lesem, atd.).
- Na kompaktnost travního drnu je možné uplatnit reklamaci pouze za dodržení následujících technologií: Jarní a podzimní verticutace, 4x za rok vyhrabání staré trávy z travního drnu, 1x jarního válcování, pravidelného (v době vegetace 1x za 3-4 týdny do 15.9. a po 15.9. pohojením minimálně 2x speciálním hnojivem určeným pro podzim) rovnoměrného hnojení vhodnými hnojivy a pravidelnou sečí dle povahy trávníku, minimálně však 6x ročně.
- Záruka na travní plochy se nevztahuje a reklamaci nelze uplatnit v případě výskytu vady na travních plochách způsobené zvířaty, třetí osobou, neodbornou údržbou, přírodními živly, chemickými látkami nebezpečné povahy a jiným užíváním, než pro které byl trávník zvolen a je určen.

IX. Zahradní dlažby a stavební prvky

Na zahradní dlažby položené Prodávajícím a za splnění všech technologických předpisů pro pokládku zahradní dlažby se vztahuje Záruční doba 24 měsíců. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé mechanickým či chemickými vzniklým poškozením nebo užíváním dlažby v rozporu s návodem na používání dle dokumentu „Technická zpráva – návod“. Není možné reklamovat vápenný výkvět, který je pouze dočasná estetická vada, která nemá vliv na jakost výrobku, toto není možno považovat za důvod k reklamaci díla. Dále není možné reklamovat vady vzniklé na dlažbě vzniklé v důsledku vadného podloží dlažby, pokud toto podloží nedodával Prodávající. Jedná se například o popraskání dlažby, barevné změny způsobené vztlínáním vody, povrchové nerovnosti, růst mechu a trav atd.

X. Práce

Na služby poskytované Prodávajícím je poskytována záruka v trvání 24 měsíců ode dne poskytnutí služby. Záruku je možné uplatnit pouze u prací trvalého charakteru, jimiž nejsou zejména zálivka, pletí, čištění vodních doplňků, úklidových prací, hnojení, tvarování rostlin a porostů, zapnutí a vypnutí technických systémů, nátěry, postřiky, kultivaci apod. Záruku lze v plném rozsahu uplatnit při sednutí materiálů po terénních modulacích, bylo-li jejich předmětem zamezit tomuto jevu, na práce jejichž vykonání způsobilo škodu.

XI. Ostatní dodávky

Na veškeré výše neuvedené zboží dodané Prodávajícím či výše neuvedené služby poskytnuté Prodávajícím je poskytována záruka 24 měsíců, není-li v záručním listě, Zákonem nebo tímto Reklamačním řádem stanoveno jinak.

XII. Závěrečná ustanovení

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

Pro Vaši spokojenost je Vám k dispozici na www.plzen-zahradnictvi.cz technická zpráva - návod, kde naleznete návod na údržbu jednotlivých částí Vaší zahrady či sadové úpravy, nebo nás můžete navštívit v našich provozovnách, kde vám poradíme.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 15. prosince 2015

v Klatovech dne 15. prosince 2015