

Reklamační řád pro bytové domy

platný od 1.6.2022

1. Vymezení předmětu záruky

Tento reklamační řád, který vydává obchodní společnost **BC Real, a.s.**, se sídlem Papírnická 2809/10, Východní Předměstí, 326 00 Plzeň, IČO: 279 65 899 (dále jen „**Prodávající**“), se vztahuje na reklamace vad v jednotkách, společných prostorách bytových domů a pozemků funkčně souvisejících s bytovými domy, které byly realizovány Prodávajícím a následně prodány jednotlivým klientům na základě kupních smluv (dále jsou souhrnně tito klienti Prodávajícího v tomto reklamačním řádu označováni jednotlivě jako „**Kupující**“ nebo „**Klient**“ nebo v případě více osob jako „**Klienti**“), ve kterých bylo obsaženo ujednání o záruce za jakost. Pokud je osobou oprávněnou uplatnit podle právních předpisů vadu na společných částech bytového domu společenství vlastníků jednotek, považuje se společenství vlastníků jednotek v tomto reklamačním řádu též za Klienta.

Záruka za jakost se vztahuje na vady materiálu a provedení prací, na vady rozvodů technického zařízení budovy a jejích mechanických systémů.

2. Délka záruční doby

Nevyplývá-li z kupní smlouvy uzavřené mezi *Prodávajícím* a *Kupujícím* jinak, činí délka záruční doby týkající se jednotky **36 měsíců** a počíná běžet ode dne převzetí jednotky kupujícím.

Kupující je povinen uplatnit reklamaci vady **nejpozději do konce posledního dne** běhu záruční doby.

Záruční doba týkající se společných částí bytového domu trvá **36 měsíců** a počíná běžet ode dne vzniku společenství vlastníků jednotek v příslušném bytovém domě.

Není-li ujednáno v kupní smlouvě jinak, pak pokud jsou záruky poskytované původními výrobci týkající se určitých zařízení, materiálů či dodávek **kratší** než 36 měsíců, poskytuje *Prodávající Kupujícímu* záruku **pouze** na tuto výrobcem **omezenou záruční dobu**, kdy seznam zařízení, materiálů a dodávek s jinou záruční dobou je uveden v manuálu stavby bod 10.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Není-li ujednáno v kupní smlouvě jinak, pak pokud jsou záruky poskytované původními výrobci týkající se určitých stavebních materiálů **delší než 36 měsíců**, poskytuje *Prodávající Kupujícímu* záruku **pouze na dobu 36 měsíců**.

Kupující je povinen uplatnit reklamaci vady **nejpozději do konce posledního dne** běhu záruční doby. *Prodávající není povinen* zajistit opravu vad, pokud byly *Kupujícím* uplatněny až **po uplynutí** záruční doby.

3. Práva a povinnosti *Prodávajícího* při výskytu vady

Prodávající provede odstranění vady **bez zbytečného odkladu**, avšak nejdříve poté, co mu *Kupující* vadu **předepsaným způsobem oznámil a umožnil přístup do jednotky** či jejího příslušenství za účelem posouzení vady, pokud se jedná o vadu, která byla oznámena *Kupujícím* **včas** a na niž se vztahuje **záruka za jakost**.

Po uplatnění reklamace u *Prodávajícího* a po posouzení oznámené vady kompetentním pracovníkem *Prodávajícího*, se *Prodávající* a *Kupující* dohodnou na **časovém harmonogramu** k odstranění vady, a to vždy s ohledem na konkrétní skutkové okolnosti týkající se předmětné vady, jakož i s ohledem na klimatické podmínky a kapacitní možnosti *Prodávajícího*.

V tomto harmonogramu budou ujednány **konkrétní termíny nebo období**, kdy bude *Kupující* povinen zajistit přístup do jednotky za účelem odstranění reklamované vady. *Prodávající* se zproští povinnosti provést odstranění vady v případě, že mu nebude umožněn přístup do jednotky v ujednaném termínu či období nebo pokud *Kupující* jiným závažným způsobem znemožní odstranění vady.

Prodávající není povinen odstranit následné vady na díle, vzniklé nenahlášením závady a **nečinností *Kupujícího***.

V případě **oboustranné dohody** o odstranění následných škod vlivem nečinnosti *Kupujícího* je *Prodávající* oprávněn požadovat na *Kupujícím* **finanční součinnost**.

4. Práva a povinnosti *Kupujícího* při výskytu vady

***Kupující* je povinen oznámit *Prodávajícímu* vadu** bez zbytečného odkladu po zjištění vady, a to tak, aby bylo oznámení vady *Prodávajícímu* doručeno co nejdříve po zjištění výskytu vady *Kupujícím*. Jelikož některé druhy vad mohou poškozovat další navazující konstrukce a zařízení bytu, je nezbytně nutné reklamaci podat **bez odkladu**.

***Kupující* je povinen poskytnout *Prodávajícímu* nezbytnou součinnost** při odstraňování uplatněné vady, a to zejména tím, že zpřístupní jednotku, její součásti či příslušenství tak, aby vada mohla být odstraněna, popř. poskytnutím možnosti napojení na elektrickou energii či ke zdroji vody, je-li to s ohledem na charakter vady nezbytné.

V případě výskytu vady **je *Kupující* povinen učinit** bez zbytečného odkladu **veškerá opatření**, která minimalizují nebo omezí hrozící škodu na majetku *Kupujícího* či jiných osob, kterou by výskyt vady mohl způsobit.

Oznámení reklamace provádí *Vlastník* vždy **písemnou formou**, a to **doporučeným dopisem** zaslaným *Prodávajícímu* do datové schránky (ID datové schránky *Prodávajícího*: uc2c3gj nebo poštou na adresu: BC Real, a.s., Papírnická 2809/10, Východní Předměstí, 326 00 Plzeň), nebo **e-mailem** na adresu reklamace@bcreal.cz. Pro popis reklamace je na webových stránkách www.bcreal.cz ke stažení **Reklamační formulář**.

Písemné oznámení reklamace by mělo obsahovat následující informace:

- a) podrobný popis vady a jejích projevů včetně fotodokumentace nebo videodokumentace vady nebo jejích projevů, časových a navazujících (zima, déšť atp.)
- b) datum zjištění vady,
- c) název projektu, ulice, číslo jednotky, popřípadě místo v objektu a přesné místo výskytu vady v jednotce,
- d) návrh nejvhodnějšího termínu pro návštěvu zástupce *Prodávajícího*,
- e) 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 16:00 hodin**, bude reklamace zaevidována až následující pracovní den od 8:00 hodin.

Harmonogram realizace oprav a délka lhůty pro řešení reklamované vady může být ovlivněna povahou řešené vady, dostupností náhradních dílů a závislostí prací na povětrnostních podmínkách.

5. Omezení záruky za jakost

Záruka za jakost **se nevztahuje na vady** vzniklé z důvodu, že *Kupující nedodržel pokyny* uvedené v manuálu stavby, popř. v dalších návodech k použití, které mu byly v souvislosti s předáním jednotky poskytnuty *Prodávajícím*. Záruka za jakost se nevztahuje na vady vzniklé v důsledku stavebních prací realizovaných *Kupujícím* poté, co mu byla předána jednotka.

Záruka za jakost se dále 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 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 *Kupujícího* nebo kohokoliv jiného kromě *Prodávajícího* nebo jeho zaměstnanců nebo dodavatelů,
- g) vady způsobené neplněním požadavků záručních podmínek výrobce u spotřebičů a vybavení *Kupujícím* nebo kýmkoli jiným kromě *Prodávajícího*, jeho zaměstnanců nebo dodavatelů,
- h) běžné opotřebení,
- i) rozbití a poškrábání skla,
- j) zjevná mechanická poškození 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,
- l) malby a tapety provedené *Kupujícím* dříve než 1 rok po předání jednotky (*Prodávající* je povinen opravit malbu pouze v barvě, která byla použita při realizaci stavby),
- m) seřízení oken a dveří – *Kupující* má nárok na 1 seřízení oken a dveří v bytě; další seřizování je součástí údržby bytu a *Kupující* si ho provede sám dle návodu v příloze manuálu stavby nebo si ho objedná u odborné firmy,
- n) poškození zařízení bytu, které vzniklo špatným užíváním bytu a nerespektováním pokynů v manuálu stavby (např. bod 5.18 Větrání apod.)

Martin Hrubý, předseda správní rady
BC Real, a.s.