



Záruční podmínky a reklamační řád pro služby, výrobky a rostlinný materiál

verze 1.3.

I. Všeobecná ustanovení

1. Tento reklamační řád tvoří nedílnou součást obchodních podmínek, platí pro veškeré obchodní případy, poskytované obchodní společností MAAX GARD s.r.o. identifikační číslo 227 72 758, se sídlem Klíšská 417/112, 400 01 Ústí nad Labem, jednající panem Robertem Houškou – jednatelem společnosti (dále jen „MAAX GARD“).
2. Tento 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, u nichž jsou v záruční době uplatňována práva klienta z odpovědnosti za vady.
3. Reklamační řád v této podobě je platný pro všechny obchodní případy, pokud nejsou smluvně (písemně) ujednány jiné záruční podmínky. Potom jsou smluvní podmínky nadřazeny tomuto řádu.

II. Záruční podmínky

1. Délka záruční doby se řídí platnými ustanoveními zákona. Záruku lze uplatnit za dodržení podmínek o užívání výrobků a služeb.

a. Služby - doba záruky u služeb činí 24 měsíců a začíná běžet dnem předání díla a podepsáním předávacího protokolu klientem, nebo předáním faktury.

b. Zboží - záruční doba začíná běžet od doby převzetí zboží a činí u klienta, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, 24 měsíců, u podnikatelů je záruční doba stanovena podle záruční doby poskytnuté výrobcem zboží.

Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Doba trvání reklamace počne plynout od následujícího dne po přijetí zboží k reklamaci a končí vyřízením reklamace. Doba od vyřízení reklamace do doby převzetí zboží klientem se nezapočítává do doby trvání reklamace.

III. Reklamační řízení

1. Jakákoli reklamace výrobku, zboží či služby musí být klientem uplatněna následujícími způsoby:
 - a) v sídle společnosti MAAX GARD.
 - b) poštou, faxem nebo emailem info@maax.cz, v případě poslání emailem je nutné toto ještě zaslat současně poštou nebo faxem s podrobným popisem závady a specifikací jejího výskytu.
2. Jako písemná forma reklamace se také považuje formulář na <http://maax.cz/nahlaseni-zavady>
3. Jako datum přijetí je považováno datum obdržení písemného, faxového nebo doručeného oznámení o čerpání záruky.
4. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 pracovních dnů, u havárie do 48 hodin ode dne uplatnění reklamace, pokud se zhotovitel s klientem nedohodnou písemně na delší, kratší nebo jiné lhůtě. Po uplynutí této lhůty se klientovi přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu.



Reklamační řád a záruční podmínky upravují vztah mezi klientem a dodavatelem

MAAX GARD s.r.o.

5. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má klient právo na výměnu věci.
6. O způsobu reklamace bude klient předem vyrozuměn (písemně, telefonicky, emailem).
7. Výjimku z této lhůty činí reklamace rostlin, výrobků a služeb, jejichž funkčnost nemůže být vzhledem počasí v období reklamace prověřena. Jedná se zejména o období od 15.11. do 31.3. Příkladem jsou rostliny včetně trávníku, závlahový a filtrační systém atd.
8. Pokud byla Reklamace neoprávněná (závada vznikla špatným použitím nebo chybnou obsluhou, manipulací apod.), budou kupujícímu účtovány náklady na lokalizaci a opravu závady a to dle platného ceníku společnosti MAAX GARD. Ceny prací jsou uvedeny v ceníku přístupném v sídle společnosti MAAX GARD. Klient je povinen tyto náklady uhradit ve stanoveném termínu, nejpozději však do 14 (čtrnácti) dnů od ukončení reklamačního řízení.
9. Dodavatel má možnost kdykoliv během záruky provést u klienta kontrolu dodaného zboží a služeb a v případě, že zjistí, že stav věci nevyhovuje podmínkám dle záručního podmínek, zaznamená to písemně do stavebního deníku (deníku prací), provede fotodokumentaci a o celé záležitosti informuje klienta.

VI. Ochrana osobních údajů

1. Dodavatel zpracovává osobní údaje klientů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a to v marketingové databázi klientů při plném respektování povinnosti správce dle § 5 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Zpracované údaje jsou plně chráněny funkčním vnitřním systémem ochrany dat (soubor vnitřních organizačních a technických opatření).
2. Pro Vaši spokojenost je Vám k dispozici na www.maax.cz univerzální technická zpráva, kde naleznete návod na údržbu jednotlivých částí Vaší zahrady či sadové úpravy.

V. Závěrečná ustanovení

1. Podmínky jsou platné dnem jejich vyhlášení, který se shoduje s níže uvedeným datem. MAAX GARD je oprávněn průběžně aktualizovat znění podmínek, a to i bez udání důvodu. Platné znění podmínek je umístěno na <http://maax.cz/ke-stazeni/>
2. Dodavatel si vyhrazuje právo na změny Reklamačního řádu bez předchozího upozornění.

Specifikace zásad užívání služeb a výrobků dodaných společností Maax

Stavební prvky

Vadu zboží nelze uplatnit na drobné barevné odlišnosti v odstínu povrchové barevnosti zboží, neboť je důsledkem užívání přírodních materiálů (písky, štěrkopísky, cement). Taktéž není důvodem k uplatnění vad zboží **výkvět složek cementu na povrchových plochách** zboží. Jedná se o nepravidelný bílý povlak povrchu zboží, který nemá žádný vliv na kvalitu a užité vlastnosti zboží a zmizí účinkem působení povětrnostních vlivů. Za vadu zboží nelze uplatnit též drobnou barevnou odlišnost, která může nastat vlivem plnění různých objednávek či do objednávek s větším časovým odstupem jejich realizace prodávajícím.

Práce

Na práce dodané MAAX GARD je poskytována záruka po dobu 36 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



Rostlinný materiál

Na veškerý rostlinný materiál poskytujeme paušálně záruku 24 měsíců ode dne dodání, pokud je v tomto období po 10 - 14 měsících provedena v době vegetace odborná údržba společností Maax. Musí být zajištěna pravidelná a přiměřená závlaha rostlin, jejich pravidelné ošetřování, výsadbový materiál byl pořízen v rámci realizace nové výsadby přímo společností MAAX GARD, příp. byl vybírán s odbornou kontrolou výše uvedené společnosti. Přirozený úhyn rostlin do 7 % objemově za jeden rok není možné považovat za předmět plnění záruky. Tento úbytek bude určený poměrově dle pořizovací ceny odumřelých rostlin a celkové částky za rostliny zaplacené. **Výjimku 24 měsíční záruky tvoří** pouze rostliny ze skupin letniček, cibulovin a balkónových rostlin. Na tyto rostliny poskytujeme záruku po dobu vegetace.

Na dodanou rostlinu lze uplatnit reklamaci, pokud bylo o rostlinu **vhodně pečováno**, pokud byla chorobou nebo škůdcem poškozena tak, že ji není možné ozdravit (klient 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 klient 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 závlahou**, absencí a nebo přemírou hnojení a neodborného tvarování. Dále pak není možné rostlinu reklamovat v případě odcizení, mechanického poškození klientem, 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 společností MAAX GARD.

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 do 20.9. u společnosti MAAX GARD. 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 nutno ohrožené rostliny dozalévat, jakož také není možné reklamovat odumření rostliny následkem sucha či přemokření při nesprávném používání systému.

Dřevěné prvky

Na veškeré dřevěné konstrukce s výjimkou hatí, kotvících kůlů se vztahuje záruka 24 měsíců. Hatě a kotvící kůly mají spotřební charakter a není možné u těchto reklamovat vady vzniklé přirozeným rozkladem.

Pro dřevěné konstrukce dodané společností Maax 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 společností Maax 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.

Reklamací není možné uplatnit v případě krádeže, poškození klientem, 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 MAAX GARD 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 reklamace se nepovažuje přirozený odpar a úbytek vody průsakem menší než 0,5% objemově za 1 den, knotový efekt (pokud si jej klient přál), vady způsobené neodborným užíváním, mechanickým poškozením a živelními 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 reklamace.
- Záruka čistoty vody s ohledem na řasy a kal s viditelností do 1,2 m 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) a jiných nečistot do sys. 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. Záruka na čistotu vody nemůže být uplatněna v případě, kdy jsou odpojeny nebo nejsou dodány systémy pro udržení této čistoty. **Jedná se o pískovou 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 pískovou náplň filtrace.
- Záruka je 24 měsíců ode dne dodání, pokud je v této době systém vždy uveden do provozu a zazimován.

Trávníky

Záruka na travní plochy založené MAAX GARD je 24 měsíců ode dne dodání. Záruka se vztahuje na vzejmutí 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 vzházení a kořenění **zaručená pravidelná závlhka** (automatický závlahový systém), 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.) společností MAAX GARD.
- Na kompaktnost travního drnu je možné uplatnit reklamaci pouze za dodržení následujících technologií. Jarní verticutace, 4x za rok vyhrabání staré trávy z travního drnu, 1x jarní válcování, pravidelné rovnoměrné hnojení a **pravidelná a kvalitním strojem (ostří, výkon) seč** 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.

V Ústí nad Labem, dne 1. ledna 2015

Podpis klienta:

MAAX GARD s.r.o.

Datum: