

REKLAMAČNÍ ŘÁD
společnosti Green Craft Company s.r.o.
(dále jen „Zhotovitel“)

Článek I. – Úvodní ustanovení

1. Tento Reklamační řád byl zpracován v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
2. Reklamační řád doplňuje Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) Zhotovitele – společnosti **Green Craft Company s.r.o.**, IČO: 22641548, se sídlem Olomouc – a upravuje postup při uplatňování práv z vadného plnění (reklamací) týkajících se dodávaných děl a zboží, kterými jsou zejména **mechové obrazy a stěny a zelené střechy**.
3. Objednatel se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která se Zhotovitelem uzavřela smlouvu o dílo či kupní smlouvu (dále jen „Objednatel“). Je-li Objednatel fyzická osoba jednající mimo rámec své podnikatelské činnosti, považuje se za Spotřebitele.

Článek II. – Způsob a místo uplatnění reklamace

1. Objednatel je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu po zjištění vady. U zelených střech musí objednatel vytknout zjevné vady přímo v předávacím protokolu, jinak jeho práva z těchto vad zanikají.
2. Reklamací lze uplatnit písemně na adresu sídla Zhotovitele nebo elektronicky prostřednictvím příslušného **online reklamačního formuláře** dostupného na webových stránkách Zhotovitele, případně na e-mailové adrese: nosek@greencraft.cz.
3. Při uplatnění reklamace je Objednatel povinen doložit:

- Identifikaci díla/zboží (číslo objednávky, smlouvy nebo faktury).
- Přesný popis vady a okolností jejího vzniku.
- Kvalitní fotodokumentaci zachycující reklamovanou vadu.
- U zelených střech povinné doložení údržby (viz Čl. IV).

Článek III. – Specifická ustanovení pro mechové obrazy a stěny

1. Objednatel bere na vědomí, že mechové obrazy a stěny jsou zhotoveny z přírodního materiálu. **Za vadu se nepovažuje přirozené stárnutí rostlin či mírná změna pigmentů (barevnosti) nebo struktury materiálu.**
2. Zhotovitel předává k dílu „Dokumentaci k údržbě“. Záruka na dílo/zboží zcela zaniká v případě nedodržení těchto stanovených podmínek údržby ze strany Objednatele.

Článek IV. – Specifická ustanovení pro zelené střechy

1. V případě sjednané údržby poskytuje Zhotovitel záruku za jakost v délce:

- **6 měsíců na vegetaci** (rostlinný materiál),
- **12 měsíců na ostatní práce a komponenty** (substrát, izolace aj.).

2. Záruka je poskytována výhradně pod podmínkou, že Objednatel se Zhotovitelem uzavře samostatnou smlouvu o údržbě, NEBO prokazatelně zajistí odbornou péči dle instrukcí Zhotovitele.
3. Objednatel je povinen vést fotodokumentaci pravidelné zálivky. Absence této dokumentace nebo prokazatelné neprovádění zálivky (stav, kdy nasycení substrátu klesne pod 30 % kapacity po dobu 20 dnů) vede k nevratnému zániku práv ze záruky. Tuto fotodokumentaci je Objednatel povinen přiložit již při uplatnění reklamace.
4. Záruka se nevztahuje na vady, poškození nebo úhyn rostlin vzniklé v důsledku:

- Extrémních povětrnostních jevů (např. extrémní sucho, krupobití, orkán).
- Zásahů třetích osob, zvířat či škůdců.
- Neodborné manipulace nebo zanedbání stanovené péče.

Článek V. – Způsob vyřízení reklamace

1. Reklamací uplatněná **Spotřebitelem** musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího uplatnění. Smluvní strany se mohou dohodnout na delší lhůtě, a to zejména v případech reklamace zelených střech, kdy je nutné zohlednit specifický vegetační cyklus rostlin pro posouzení vady či provedení nápravy.
2. Reklamací uplatněná **podnikatelem** bude vyřízena v přiměřené lhůtě odpovídající povaze reklamované vady a technologickým/klimatickým možnostem Zhotovitele.
3. Je-li reklamací oprávněná, má Objednatel právo na:

- Bezplatné odstranění vady (opravou nebo dodáním chybějící části).
- Přiměřenou slevu z ceny díla/zboží.
- Odstoupení od smlouvy (pouze v případě, jde-li o podstatné porušení smlouvy a nelze-li vadu odstranit).

Článek VI. – Závěrečná ustanovení

1. V případě vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit dohodou, má Spotřebitel právo na mimosoudní řešení sporu (ADR) u České obchodní inspekce (Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, web: www.coi.cz, resp. adr.coi.cz).

2. Spory z reklamačních řízení s podnikateli řeší výlučně věcně příslušný Okresní soud v Olomouci.
3. Tento Reklamační řád je platný a účinný pro všechny smlouvy uzavřené ode dne jeho zveřejnění.