

Obchodní podmínky společnosti FASADEO a.s.

pro uzavírání smluv o realizaci fasád, zateplení a souvisejících stavebních prací.

Součástí je reklamační a záruční řád a vzorové odstoupení od smlouvy.

(aktualizované znění účinné od 1. 10. 2026)

I. Společnost a použití podmínek

1. Zhotovitelem je FASADEO a.s., IČO 19120931, se sídlem Revoluční 1082/8, Nové Město, 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 27967 (dále jen „FASADEO“). Pro dotazy a reklamace lze použít e-mail: info@fasadeo.cz nebo doporučený dopis zaslaný na adresu sídla, nebo elektronickou komunikaci přes datovou schránku ID: 9tqk7u4.

2. Tyto podmínky upravují smlouvy o dílo, v nichž FASADEO vystupuje jako zhotovitel a zákazník jako objednatel. Platí pro spotřebitele, firmy i společenství vlastníků jednotek, pokud je na ně konkrétní smlouva odkáže a zákazník měl možnost se s nimi před uzavřením smlouvy seznámit. Spotřebitelem je pouze fyzická osoba jednající mimo svou podnikatelskou činnost nebo povolání; SVJ ani právnická osoba spotřebitelem nejsou.

3. Individuální smlouva, její položkový rozpočet, technická specifikace a harmonogram mají přednost před těmito podmínkami. Odchylná ujednání nesmějí zkrátit práva spotřebitele, která mu náleží podle kogentních ustanovení zákona. Pro právní vztah platí české právo.

II. Poptávka a vznik smlouvy

1. Internetové stránky www.fasadeo.cz a navazující kalkulačka slouží k podání poptávky a k orientačnímu porovnání variant. Vyplnění formuláře, doručení osobního odkazu nebo zobrazení orientační ceny samo o sobě nezakládá smlouvu o dílo ani rezervaci termínu. Zobrazené ceny vycházejí z údajů sdělených zákazníkem a nemusí zahrnovat všechny náklady konkrétní stavby; rozsah, DPH, lešení, klempířské práce a další položky se vždy určí v individuální nabídce.

2. FASADEO může před vypracováním konečné nabídky provést místní prohlídku, zaměření a posouzení technického stavu. Cenová nabídka stanoví zejména místo a rozsah díla, materiál a systém, cenu nebo způsob jejího určení, DPH, předpokládaný termín a dobu platnosti nabídky. Pokud smlouva vzniká přijetím nabídky e-mailem, považuje se za uzavřenou doručením bezvýhradného přijetí FASADEO v době platnosti nabídky; změna nabídky je novým návrhem, který musí druhá strana přijmout. Strany mohou uzavřít také samostatnou písemnou smlouvu.

3. Před uzavřením smlouvy FASADEO zákazníkovi zpřístupní tyto podmínky; spotřebiteli uzavírajícímu smlouvu na dálku nebo mimo obchodní prostory poskytne zákonné informace a následně potvrzení smlouvy na trvalém nosiči dat, například e-mailem.

Pokud je zákazníkem SVJ nebo jiná právnická osoba, osoba uzavírající smlouvu jedná v rozsahu svého oprávnění.

III. Rozsah díla a podklady

1. Dílem může být zejména zateplení a dokončení fasády systémem ETICS, související lešení a klempířské práce nebo foukaná izolace. Konkrétní dodávky, skladba systému, plocha, barevnost, tloušťka izolace, detaily a práce zahrnuté v ceně určuje smlouva. Pouhá obecná prezentace na internetových stránkách nenahrazuje technickou specifikaci smlouvy.

2. Zákazník poskytne včas pravdivé podklady o stavbě a umožní přístup, připojení k potřebným médiím a užívání sjednaných pracovních ploch v rozsahu smlouvy. Zajistí souhlasy vlastníků a veřejnoprávní povolení, která mu smlouva výslovně ukládá; FASADEO zajišťuje jen dokumentaci, vyjádření a povolení výslovně převzatá ve smlouvě. Zákazník sdělí známé okolnosti ovlivňující bezpečnost a provedení prací, zejména skryté rozvody, poruchy podkladu a nebezpečné materiály.

3. Zjistí-li FASADEO nevhodný podklad, pokyn nebo jinou překážku řádného provedení, zákazníka na ni bez zbytečného odkladu upozorní a navrhne postup. Pokračování, změnu rozsahu, ceny a termínu strany písemně potvrdí, vyžaduje-li to povaha změny. Tím nejsou dotčena zákonná pravidla o nevhodných pokynech a překážkách provádění díla.

IV. Cena, změny a platby

1. Cena, sazba DPH, platební milníky a splatnost faktur se řídí smlouvou. Není-li výslovně uvedeno jinak, orientační cena za m² uvedená na internetových stránkách není cenou konečnou. Konečná nabídka musí jasně uvádět, které práce a náklady obsahuje. U spotřebitele se cena nebo způsob jejího výpočtu a případné další náklady sdělí před uzavřením smlouvy.

2. Vícepráce a změny materiálu, rozsahu nebo technického řešení se provedou po odsouhlasení jejich ceny nebo výpočtu a dopadu na termín, pokud nejde o neodkladný postup nutný k odvrácení škody. Změna je zachycena alespoň e-mailem; mlčení zákazníka samo o sobě souhlasem není. Méněpráce se promítnou do vyúčtování podle sjednané změny.

3. FASADEO vystaví účetní doklady podle zákona. Zákazník hradí částky na účet uvedený ve smlouvě nebo na faktuře s identifikací zakázky. Zálohy, jejich výše a termín úhrady vždy vyplývají ze smlouvy.

V. Provádění a termíny

1. FASADEO provede dílo odborně, podle smlouvy, použitelné technické dokumentace a závazných právních předpisů; má právo využít pracovníky a subdodavatele. Vůči zákazníkovi odpovídá za splnění svých smluvních povinností. Materiály a systémové

skladby se použijí v souladu s jejich technickými podmínkami. Nahrazení sjednaného systému vyžaduje souhlas zákazníka.

2. Zahájení a dokončení určuje smlouva. Brání-li práci nepříznivé počasí, technologické přestávky, nepřipravené pracoviště, neposkytnutí součinnosti či jiná objektivní překážka, FASADEO oznámí příčinu a předpokládaný dopad prodlení. Strany dohodnou úpravu harmonogramu přiměřenou skutečnému trvání a dopadu překážky.

3. Etapy, které budou zakryty dalšími pracemi, může FASADEO předložit zákazníkovi ke kontrole podle harmonogramu. Etapový zápis či fotografie dokumentují průběh prací, samy o sobě však nenahrazují konečné předání díla ani neomezují práva z vad. Předávání díla po etapách je možné a řídí se vždy individuálně podle smlouvy. Fotografování pro dokumentaci zakázky je možné; zveřejnění identifikovatelné stavby či osob pro marketing vyžaduje samostatné schválení zákazníkem.

VI. Předání díla

1. FASADEO oznámí dokončení a vyzve zákazníka k prohlídce a převzetí. Strany potvrdí předávací protokol s popisem díla, datem převzetí, případnými vadami a nedodělkami, termínem jejich odstranění a předanými doklady a návody. Zákazník může vytknout zjevné vady již při předání; jejich uvedení v protokolu usnadňuje prokázání, kdy byly zjištěny. Převzetí bez výhrad samo o sobě nevylučuje práva ze skrytých vad. Pokud je ve smlouvě sjednáno převzetí po jednotlivých etapách, platí shora uvedená pravidla pro každou etapu zvlášť.

2. Jde-li o stavbu nebo její část, zákazník nemůže odmítnout převzetí jen pro ojedinělé drobné vady, které samy o sobě ani ve spojení s jinými nebrání funkčnímu ani estetickému užívání stavby a její užívání podstatně neomezují. FASADEO je odstraní v dohodnuté lhůtě. Toto pravidlo se nepoužije tak, aby nahrazovalo posouzení skutečného rozsahu vad konkrétního díla.

VII. Práva z vadného plnění

1. FASADEO odpovídá za to, že dílo při předání odpovídá smlouvě a právním předpisům. Práva z vady se posuzují podle povahy díla a použitelné právní úpravy; u stavebních prací nelze automaticky použít jednotnou 24měsíční „záruční lhůtu“. Zákazník oznámí zjevnou vadu bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Skrytou vadu stavby nebo její části oznámí bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději do pěti let od převzetí stavby; případná zákonná pravidla ve prospěch spotřebitele tím nejsou dotčena.

2. Podle povahy vady a zákonných podmínek může zákazník požadovat odstranění vady opravou nebo doplněním, přiměřenou slevu, popřípadě odstoupit od smlouvy. Volba a pořadí nároků se řídí občanským zákoníkem, zejména podle toho, zda jde o podstatné

porušení smlouvy a zda lze vadu odstranit. Právo na náhradu škody či účelně vynaložených nákladů tím není vyloučeno.

3. Za vadu způsobenou nesprávným užíváním, zanedbanou potřebnou údržbou, poškozením třetí osobou nebo vnější událostí FASADEO neodpovídá, pokud nevyplývá z prokázaného porušení její povinnosti. Zásah jiné osoby ani nepříznivé počasí nejsou automatickým důvodem k odmítnutí každé reklamace; vždy se posuzuje příčinná souvislost s uplatněnou vadou.

VIII. Reklamační řád

1. Vadu lze oznámit e-mailem na info@fasadeo.cz, doporučeným dopisem zaslaným na adresu sídla, nebo elektronickou komunikací přes datovou schránku ID: 9tqk7u4 nebo osobně po předchozí domluvě. Zákazník uvede své jméno, kontakt, označení smlouvy a stavby, popis projevu vady, dobu jejího zjištění a požadované řešení. Fotografie a protokol pomohou posouzení, nejsou však obecnou podmínkou přijetí reklamace. Reklamaci lze uplatnit jakýmkoli způsobem, který zákon připouští.

2. Spotřebiteli FASADEO při uplatnění reklamace vydá písemné potvrzení o datu uplatnění, obsahu, požadovaném způsobu vyřízení a kontaktních údajích; po vyřízení vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení, případně písemné odůvodnění zamítnutí. U ostatních zákazníků reklamaci rovněž písemně potvrdí.

3. Je-li zákazník spotřebitelem, reklamace včetně odstranění vady se vyřídí a spotřebitel je o tom informován nejpozději do 30 dnů od uplatnění, nedohodnou-li se strany v konkrétním případě výslovně na delší lhůtě. Není-li reklamace oprávněná nebo není-li k jejímu posouzení poskytnuta potřebná součinnost, FASADEO sdělí důvody a další postup; zákonné účinky neposkytnutí součinnosti se posoudí individuálně. Pro jiné zákazníky platí vyřízení bez zbytečného odkladu podle okolností případu.

4. Vyžaduje-li to povaha vady, zákazník umožní po přiměřené domluvě bezpečný přístup ke stavbě a její prohlídku. Zákazník provede přiměřená opatření k zabránění další škodě, aniž by tím ztratil právo na reklamaci; v naléhavém případě může zajistit nezbytný zásah k odvrácení škody a jeho stav zdokumentuje. Oprávněně reklamovaná vada se odstraňuje bezplatně. Samotné zamítnutí reklamace nezakládá automatický nárok FASADEO na paušální náklady práce, cestovného nebo posudku.

5. Jestliže spotřebitelská reklamace není vyřízena v zákonné nebo individuálně dohodnuté prodloužené lhůtě, může spotřebitel za podmínek zákona požadovat přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit. U stavebního díla se rozsah případného odstoupení posoudí i podle povahy a oddělitelnosti poskytnutého plnění.

IX. Smluvní záruka za jakost

1. Smluvní záruka vzniká pouze tehdy, jestliže FASADEO výslovně písemně uvede její dobu, předmět a obsah ve smlouvě, záručním listu nebo jiném záručním prohlášení.

Obecné označení materiálu nebo zákonných práv jako „záruka“ samo o sobě neurčuje délku či rozsah dobrovolné záruky. Pokud je záruka sjednána, začíná běžet předáním dotčeného díla, není-li pro zákazníka příznivěji ujednáno jinak.

2. Není-li v konkrétním záručním prohlášení uveden širší rozsah, záruka znamená bezplatné odstranění vady, na kterou se vztahuje a která se projeví v záruční době. Záruční prohlášení musí jasně rozlišit záruku FASADEO od samostatné záruky výrobce materiálu, identifikovat poskytovatele, postup uplatnění a podmínky. U spotřebitele musí obsahovat zákonné sdělení, že jeho zákonná práva z vadného plnění nejsou zárukou dotčena a lze je bezplatně uplatnit. Náklady práce při oprávněné záruční opravě se neúčtují.

3. Záruka se nevztahuje na vady prokazatelně způsobené po předání nevhodným užíváním, údržbou odporující předanému návodu, neodborným zásahem nebo vnější událostí, pokud s vadou příčinně souvisejí. Tyto výluky nesmí omezit zákonná práva z vadného plnění. Reklamáce podle záruky se podává stejným způsobem jako podle článku VIII.

X. Odstoupení spotřebitele při uzavření na dálku nebo mimo obchodní prostory

1. Uzavře-li spotřebitel smlouvu prostředkem komunikace na dálku nebo mimo obchodní prostory, může od ní zpravidla odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů od uzavření smlouvy. Byla-li smlouva uzavřena při nevyžádané návštěvě podnikatele u spotřebitele doma nebo při organizované prodejní akci, činí lhůta 30 dnů. Výjimky stanovené zákonem, například podle povahy konkrétního plnění, se posoudí jednotlivě; samotné zaměření či výroba na míru automaticky nevylučuje odstoupení od celé smlouvy o stavební práci.

2. Spotřebitel zašle jednoznačné oznámení na info@fasadeo.cz nebo doporučeným dopisem zaslaným na adresu sídla, nebo elektronickou komunikací přes datovou schránku ID: 9tqk7u4; může použít vzor v příloze. Pro zachování lhůty stačí oznámení odeslat před jejím uplynutím. FASADEO vrátí přijaté platby v zákonné lhůtě stejným způsobem, jakým je přijala, nedohodnou-li se strany jinak.

3. Požádá-li spotřebitel výslovně, aby práce započaly ještě v době pro odstoupení, a pak odstoupí, zaplatí přiměřenou část ceny za plnění poskytnuté do okamžiku oznámení, byly-li splněny zákonné informační podmínky. Je-li služba v této době plně poskytnuta, ztráta práva na odstoupení nastává jen při splnění všech zákonných podmínek včetně předchozího výslovného souhlasu a poučení. Žádost o dřívější zahájení a potřebná potvrzení se zachycují zvlášť před zahájením prací; pouhé přijetí těchto podmínek je nenahrazuje.

XI. Závěrečná ustanovení a spory

1. Při změně těchto podmínek se již uzavřená smlouva řídí zněním, které bylo její součástí při uzavření, nedohodnou-li se strany platně jinak. Neplatnost jednotlivého ustanovení nemá bez dalšího vliv na platnost ostatních ustanovení.

2. Spotřebitel se může se stížností obrátit na FASADEO. Nepodaří-li se spor vyřešit přímo, je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, www.coi.cz, webový formulář www.adr.coi.cz. Tím není dotčeno právo obrátit se na soud.

3. Informace o zpracování osobních údajů se poskytují v samostatných zásadách ochrany osobních údajů. Tyto obchodní podmínky nejsou jejich náhradou. Pro realizace, u nichž FASADEO pouze zprostředkovává plnění jiného zhotovitele a nestává se stranou smlouvy o dílo, musí být zákazník o odlišné roli a smluvní straně jasně informován před uzavřením smlouvy.

Příloha Vzorové odstoupení spotřebitele od smlouvy

Vyplňte a odešlete pouze v případě, že chcete využít zákonné právo na odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory.

Adresát: FASADEO a.s., Revoluční 1082/8, Nové Město, 110 00 Praha 1; info@fasadeo.cz

Oznamuji, že odstupuji od smlouvy o dílo uzavřené dne:

Předmět díla a adresa stavby:

.....

Jméno a příjmení spotřebitele:

.....

Adresa spotřebitele:

.....

Datum:

.....

Podpis (jen při zaslání v listinné podobě):

.....