
Všeobecné obchodní podmínky a reklamační řád společnosti**RACCOON s.r.o.****IČO: 25332716, zapsané v OR KS Brno, oddíl C, vložka 26575
pro smlouvy o dílo, montáže a servisy****1. Rozsah a platnost**

1.1. Nebude-li v jednotlivých bodech předmětné smlouvy o dílo stanoveno jinak, platí pro sjednaný obchodní případ mezi objednatelem a zhotovitelem níže uvedené všeobecné obchodní podmínky. Odsouhlasením těchto všeobecných obchodních podmínek v konkrétní smlouvě je považuje objednatel i zhotovitel za nedílnou součást smlouvy o dílo.

1.2. Odchylná ujednání v konkrétní smlouvě mají přednost před ustanovením těchto všeobecných obchodních podmínek, jež nelze jiným způsobem měnit.

2. Vznik smlouvy o dílo

2.1. Smlouva o dílo vzniká přijetím a akceptováním objednávky objednatele zhotovitelem, případně uzavřením písemné smlouvy o dílo mezi objednatelem a zhotovitelem. Smlouva o dílo má vždy písemnou formu a je doručena druhé straně osobně, poštou, faxem nebo e-mailem. Neodkladné servisní zásahy lze objednat i telefonicky, avšak tyto telefonicky vyžádané servisní zásahy musí objednatel hradit vždy hotově na místě provedeného servisu.

2.2. Na základě takto uzavřených smluv o dílo je zhotovitel povinen dodat objednateli dílo ve sjednaném rozsahu, termínu a za sjednanou cenu a objednatel je povinen dílo převzít a uhradit smluvní cenu.

2.3. Termíny plnění smlouvy o dílo jsou závazné při splnění platebních podmínek, včasného doplnění potřebných technických parametrů a zajištění stavební připravenosti objednatelem.

3. Předmět díla

3.1. Předmět díla je specifikován v konkrétní smlouvě, závazné objednávce, případně cenové nabídce zhotovitele, která tvoří nedílnou součást konkrétní smlouvy. Prvky a provedení, které nejsou ve smlouvě výslovně specifikovány a jsou nezbytné k realizaci díla, provede zhotovitel samostatně a není ohledně způsobu provedení vázán pozdějšími pokyny objednatele, zhotovitel je v tomto případě vázán pouze výrobními a technologickými postupy a konstrukčním řešením, obvyklým u zhotovitele v době provedení díla.

3.2. Je-li dílo prováděno na základě projektové dokumentace dodané objednatelem, nebo pouze na základě údajů uvedených objednatelem, nenes zhotovitel žádnou odpovědnost za případnou odchylku výrobku od skutečnosti zjištěných na místě provedení díla. Případné vícenáklady takto vzniklé, nutné k řádnému provedení díla dle smlouvy, nese v plné výši objednatel.

3.3. Případné změny specifikace budou řešeny pouze formou písemného dodatku. Pokud v důsledku změny díla dojde ke změně původně sjednané ceny díla, zavazují se strany dodatkem upravit i nové určení ceny a termínu dokončení díla.

3.4. Objednatel se zavazuje dílo převzít a zaplatit smluvní cenu

3.5. Objednatel se stává vlastníkem díla dnem uhrazení veškerých finančních závazků vůči zhotoviteli vyplývajících z předmětné smlouvy, nezabavuje se však odpovědností za škody vzniklé zhotoviteli na předmětu díla, počínaje zahájením montážních prací. Objednatel není oprávněn převést vlastnictví k dílu podle této smlouvy na jiného, dokud je nenabyl. Objednatel má povinnost informovat o výhradě vlastnictví každého dalšího svého obchodního partnera, jemuž bude předmět smlouvy předán.

4. Dodací podmínky pro montáž

4.1. Je-li součástí smlouvy závazek zhotovitele provést montáž výrobku, je objednatel povinen zajistit stavební připravenost díla dle požadavků zhotovitele a podmínky pro montáž, především přívod elektrické energie, přístupovou cestu a uvolnění prostoru potřebného pro provedení díla v místě montážních nebo servisních prací a v nezbytném rozsahu také zamezení pohybu jiných osob. Při marném výjezdu k montáži zaviněným objednatelem, se tento zavazuje uhradit zhotoviteli náklady na tento marný výjezd vynaložené. Objednatel se zavazuje potvrdit skutečnost marného výjezdu montážní skupině nebo jinému zástupci zhotovitele, a to formou zápisu do montážního deníku nebo do předávacího protokolu. Pokud z důvodů na straně objednatele či jiných osob provádějících práce na stavbě montáž neproběhne najednou bez překážek a přerušení, je zhotovitel oprávněn vyúčtovat vícenáklady vzniklé přerušením montáže a je oprávněn posunout termín dokončení díla dle využitosti svých kapacit. Vícenáklady budou účtovány sazbou dopravy 15,- Kč/km tam i zpět, ztrátou času na cestě 300,- Kč/hod/osoba a servisní práce 590,- Kč/osoba/hod.

5. Provedení díla, dodací lhůty

5.1. Doba dodání díla sjednaná ve smlouvě se prodlužuje minimálně o dobu prodlení objednatele s úhradou zálohy na cenu díla, o dobu prodlení objednatele se zajištěním stavební připravenosti díla dle článku 4. VOP a o dobu, po kterou nebylo možno dílo provádět z důvodu spočívajících na straně objednatele (neposkytnutí součinnosti, dodatečně zjištěné závady ve stavební připravenosti místa montáže). Doba provedení díla se prodlužuje dále v případě změny předmětu díla dle článku 3.3. VOP a to přiměřeně rozsahu dohodnutých změn díla.

5.2. V případě prodlení zhotovitele s termínem plnění bez zavinění objednatele, je zhotovitel povinen za každý den prodlení snížit cenu o 0,1% z předmětné smluvní ceny.

5.3. Objednatel je povinen ve sjednané lhůtě, nejméně však 3 pracovní dny před nástupem na montáž písemně potvrdit zajištění stavební připravenosti pro montáž v souladu s článkem 4. VOP. Neobdrží-li zhotovitel toto potvrzení objednatele, není povinen dodržet termín plnění sjednaný smlouvou o dílo. Pozdější změna termínu je možná pouze na základě vzájemné dohody stran.

5.4. Pokud dojde v průběhu provádění díla k prodloužení zhotovitele z důvodu vzniku okolností zprošťujících odpovědnosti dle § 2913 NOZ (např. vyšší moc), prodlužuje se sjednaná doba provedení díla přiměřeně době a okolnostem prodloužení. Za okolnost zprošťující odpovědnosti se považuje mimořádná nepředvídatelná a nepříznivá překážka, která nastala nezávisle na vůli zhotovitele a brání mu ve splnění povinnosti.

6. Předání a převzetí díla, přechod nebezpečí škody na díle

6.1. Objednatel je povinen zajistit převzetí díla oprávněnou osobou v dohodnutý den předání díla v místě provedení díla. V pochybnostech se má za to, že osoba přebírající dílo a podepsaná na dodacím listě byla za objednatele oprávněna dílo převzít. Nezajistí-li objednatel v dohodnutém termínu osobu oprávněnou k převzetí díla, má se za to, že dílo bylo provedeno a předáno řádně (tj. bez vad a nedodělků).

6.2. Objednatel je povinen převzít dílo i s drobnými vadami a nedodělkami, které nebrání řádnému užívání díla. Zhotovitel se zavazuje případné drobné vady a nedodělkami díla odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dní od převzetí díla objednatelem, je-li to technologicky možné.

7. Platební podmínky

7.1. Objednatel je povinen zaplatit cenu díla určenou ve smlouvě a jejich dodatcích. Objeví-li se při provádění díla potřeba prací do rozpočtu nezahnutých, které nebyly předvídatelné v době uzavření smlouvy, (případně požadované dodatečně objednatelem), může zhotovitel požadovat přiměřené zvýšení ceny. V případě, kdy potřeba víceprací vyjde najevo až v průběhu montáže výrobku, lze navýšení ceny díla odsouhlasit i písemným záznamem do předávacího protokolu/ dodacího listu podepsaným oběma stranami.

7.2. Při podpisu smlouvy o dílo stanoví zhotovitel výši zálohy a tuto částku uvede do smlouvy (pokud není ve smlouvě o dílo uvedeno jinak). Záloha je splatná buďto hotově při podpisu smlouvy, nebo převodem na účet zhotovitele v termínu uvedeném ve smlouvě, jinak do 10 dnů od podpisu smlouvy.

7.3. Doplatek ceny díla (rozdíl sjednané ceny díla a uhrazené zálohy) je objednavatel povinen uhradit v hotovosti při předání díla k rukám montážního technika zhotovitele. Zhotovitel vystaví na přijatou platbu příjmový pokladniční doklad a předá objednavateli Záruční list a veškeré doklady nutné k řádnému užívání díla. Zhotovitel vystaví fakturu na požadavek objednavatele, tato bude zaslána na adresu objednavatele.

7.4. Je-li ve smlouvě dohodnut doplatek ceny díla na základě vystavené faktury s náležitostmi daňového dokladu, provede ji objednatel ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře.

7.5. V případě prodloužení objednatele s úhradou jakéhokoli finančního závazku vůči zhotoviteli je objednatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky denně.

7.6. Drobné vady a nedodělkami díla, které nebrání řádnému převzetí a užívání díla (viz. článek 6.3.), jakož i případné pozdější uplatnění reklamace díla, nemá vliv na povinnost objednatele zaplatit sjednanou cenu díla v plné výši a stanovené lhůtě splatnosti.

7.7. Je-li objednatel v prodloužení se splněním povinností umožnit zhotoviteli řádnou montáž např. prodloužením se stavební připraveností, s úhradou zálohy, nebo jiné již dříve splatné faktury, není zhotovitel povinen nastoupit na montáž ve sjednaném termínu a je oprávněn požadovat skladné za každý připravený výrobek ve výši 200,- Kč za každý den prodloužení objednatele.

8. Jakost, záruka

8.1. Zjevné vady je objednatel povinen uplatnit nejpozději při převzetí díla. Skryté vady je objednatel oprávněn uplatnit v průběhu záruční lhůty a zároveň po úplném uhrazení kupní ceny.

8.2. Zhotovitel odpovídá objednateli za vady díla dle § 2615 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (NOZ). Je-li objednatel fyzická osoba, která je spotřebitelem ve smyslu § 419 NOZ, uplatní se na smlouvu o dílo a vztahy mezi objednatelem a zhotovitelem rovněž příslušná ustanovení NOZ vztahující se na spotřebitele. Podmínkou pro uplatnění záruky je předložení záručního listu s potvrzenými předepsanými servisními prohlídkami.

8.3. Smluvní záruční doba začíná běžet předáním a převzetím díla, resp. uhrazením smluvní ceny díla a případných dalších závazků objednatele vůči zhotoviteli, podle toho, která skutečnost nastala později. Konec smluvní záruční lhůty nastane uplynutím 24 měsíců od předání díla, pokud není ve Smlouvě o dílo stanoveno jinak.

8.4. Smluvní záruční lhůta na opravy a servis je 6 měsíců.

8.5. Zhotovitel neodpovídá za vady, které vzniknou v průběhu záruční lhůty v důsledku neodborných zásahů ze strany objednatele, a dále v případech uvedených v záručním listě. Zhotovitel neodpovídá za přirozené opotřebení výrobku způsobené jeho obvyklým užíváním, za vady způsobené chemickými vlivy a vady způsobené užíváním výrobku k jiným účelům, než uvedeno ve smlouvě, nebo k nimž se daný výrobek užívá obvykle. Zhotovitel neodpovídá ani za vady způsobené neodborným zásahem, nedodržením zásad pro používání, nevhodnou obsluhou, neodbornou montáží či nesprávným používáním a za vady způsobené zásahem třetí osoby, či z důvodů vnější události (zejména vyšší mocí, např. živelná katastrofa; krádež apod.). Tyto závady budou odstraněny pouze na náklady objednatele.

9. Odstoupení od smlouvy

9.1. Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že zhotovitel poruší ustanovení smlouvy nebo těchto všeobecných obchodních podmínek podstatným způsobem. Za podstatné porušení povinností zhotovitele se považuje zejména:

- zhotovitel je v prodlení s dokončením a předáním díla po dobu více jak 30 pracovních dní, aniž toto prodlení nastalo v důsledku prodlení objednatele nebo vyšší moci a zhotovitel nedokončí a nepředá dílo objednateli ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté mu objednatelem,
- zhotovené dílo je nezpůsobilé ke smluvnému nebo obvyklému účelu použití a zhotovitel neodstraní takovou vadu díla ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté mu objednatelem.

9.2. Zhotovitel je oprávněn od smlouvy odstoupit, jestliže:

- objednatel je v prodlení s úhradou zálohy na cenu díla po dobu delší jak 10 dní,
- objednatel je v prodlení s úhradou doplatku ceny díla po dobu delší jak 10 dní od data splatnosti a neuhradí doplatek ceny díla ani v dodatečně lhůtě na písemnou výzvu zhotovitele,
- je-li zahájeno insolvenční řízení vůči objednateli, nebo na majetek objednatele prohlášen konkurs,
- objednatel je v prodlení s převzetím díla po dobu delší jak 30 dní,
- při opakovaném nedodržení stavební připravenosti ze strany objednatele dle čl. 4.1. VOP,
- z důvodu stavební nepřipravenosti po dobu delší jak 30 dní po uplynutí termínu sjednaného ve smlouvě jako doba plnění,
- objednatel trvá na provedení díla podle zřejmě nevhodného příkazu objednatele nebo s použitím zřejmě nevhodné věci i po upozornění zhotovitele,
- nastane jakýkoli jiný důvod odstoupení od smlouvy ze strany zhotovitele uvedený ve smlouvě, VOP nebo právních předpisech.

9.3. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně a doručeno druhé straně, přičemž účinky odstoupení nastávají okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně.

9.4. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčeny nároky zhotovitele na úhradu smluvních pokut a náhradu škody spočívající v nákladech dosud vynaložených na provedení díla a ušlý zisk. Jestliže dílo bylo v době odstoupení od smlouvy již provedeno, je objednatel povinen uhradit zhotoviteli též náklady na demontáž, dopravu a uskladnění předmětu díla.

9.5. Smluvní strany jsou povinny provést vzájemné vypořádání svých závazků ve lhůtě 90 dní od ukončení smlouvy odstoupením, za tím účelem jsou povinny si poskytnout nezbytnou součinnost.

10. Závěrečná ustanovení

10.1. Pokud není stanoveno jinak, řídí se práva a povinnosti smluvních stran, jakož i právní poměry vyplývající nebo vznikající ve smlouvě o dílo, zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem. Smluvní strany se vzájemně dohodly, ve smyslu ustanovení § 89a občanského soudního řádu, že pro případ řešení sporů vyplývajících ze smlouvy o dílo je dána pravomoc soudů a jejich místní příslušnost je následující:

- a) Krajského soudu v Brně tam, kde bude dána věcná příslušnost krajského soudu,
- b) Okresního soudu v Blansku tam, kde bude dána věcná příslušnost okresního soudu

10.2. Právní vztahy těmito podmínkami výslovně neupravené, se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (NOZ) a souvisejících právních předpisů.

10.3. Tyto VOP tvoří nedílnou součást pro smlouvy o dílo, montáže a servisy, které na tyto VOP odkazují a činí je jejich nedílnou součástí. Součástí těchto smluv jsou vždy VOP účinné ke dni uzavření uvedených smluv.

10.4. Aktuální vzorové znění VOP je vždy k dispozici na [REDACTED]. Změny VOP lze činit pouze na základě písemné dohody stran písemnou dohodou v konkrétní smlouvě.

10.5. Zhotovitel se zproští odpovědnosti za škodu způsobenou objednateli, prokáže-li, že mu ve splnění povinností trvale nebo dočasně zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli, např. vyšší moc, zásahy státu, provozní, dopravní a energetické poruchy, poruchy systému elektronického obchodu, stávky či výluky. Tyto okolnosti jsou důvodem k odkladu plnění smluvních povinností na straně zhotovitele po dobu a v rozsahu účinnosti těchto okolností. Totéž platí, i když uvedené okolnosti nastaly u subdodavatelů zhotovitele.

10.6. Objednatel se zavazuje neprodleně oznámit zhotoviteli jakékoliv změny, týkající se jeho oprávnění k podnikatelské činnosti, daňových povinností (zejména změnu DIČ a správce daně), jeho platného účtu a bankovního spojení a vzniku platební neschopnosti. V případě vzniku platební neschopnosti objednatele se veškeré pohledávky zhotovitele vůči objednateli stávají splatnými v den, kdy se zhotovitel o této platební neschopnosti dozvěděl. Zhotovitel je oprávněn v tomto případě žádat okamžité vrácení dosud nezaplacené části díla.

10.7. Pokud objednatel odepře či zmaří doručení listiny od zhotovitele, považuje se tato za doručenu dnem tohoto odepření či zmaření.

10.8. Objednatel tímto uděluje souhlas zhotoviteli, aby jako správce zpracovával všechny osobní údaje týkající se jeho osoby, které mu sdělí, a to včetně rodného čísla u osob fyzických a telefonního čísla, a to v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Tento souhlas je dán až do doby jeho písemného odvolání. O osobní údaj se nejedná, pokud je třeba ke zjištění identity subjektu údajů nepřiměřené množství času, úsilí či materiálních prostředků. Poskytnuté údaje budou zpracovány za účelem nabízení služeb, k marketingovým účelům a akviziční činnosti. Tento souhlas se zpracováním údajů se vztahuje rovněž na všechny další nabyvatele či zpracovatele těchto dat. Objednatel tímto dává zhotoviteli souhlas se zasíláním reklamních materiálů a nabídek zhotovitele.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky pro smlouvy o dílo, montáže a servisy jsou účinné od 1.4.2018

