

KUPNÍ SMLOUVA

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s § 2079 a následujícími ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“)

I. Smluvní strany

1. Kupující:

Povodí Moravy, s.p.

Sídlo: Dřevařská 11, 602 00 Brno

Zapsán: v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, v oddílu A, vložce 13565

Zastoupen: MVDr. Václavem Gargulákem, generálním ředitelem

IČO: 708 90 013

DIČ: CZ70890013

Bankovní spojení: XXX

Číslo účtu: XXX

Zástupce ve věcech technických: XXXX

2. Prodávající:

MERCI, s.r.o.

Sídlo: Hviezdoslavova 1192/55b, 627 00 Brno

Zapsán: v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 6817

Zastoupen: RNDr. Libor Reichstädter, CSc.

IČO: 46966447

DIČ: CZ46966447

Bankovní spojení: XXXX

Číslo účtu: XXXX

Zástupce ve věcech technických: XXXXX

II. Předmět smlouvy, nabytí vlastnictví

- Podkladem pro uzavření této smlouvy (dále jen „**Smlouva**“) je nabídka prodávajícího ze dne 28.11.2024 podaná pro plnění veřejné zakázky malého rozsahu na dodávky (dále jen „nabídka pro plnění veřejné zakázky“) s názvem „**Mycí a dezinfekční automat**“ (dále jen „veřejná zakázka“).
- Předmětem Smlouvy je závazek prodávajícího odevzdat kupujícímu movitou věc, a to nový mycí a dezinfekční automat, dále podrobně specifikován v příloze č. 1 Smlouvy a v zadávací dokumentaci k veřejné zakázce. Výše popsaná movitá věc bude pro účely Smlouvy označována jako „**zboží**“. Prodávající rovněž prohlašuje, že příloha č. 1 Smlouvy je v souladu s technickou specifikací zboží požadovanou v zadávací dokumentaci a totožná s technickou specifikací zboží uvedenou v nabídce prodávajícího pro plnění veřejné zakázky.
- Prodávající se dále zavazuje umožnit kupujícímu nabýt vlastnické právo ke zboží.
- Součástí závazku prodávajícího je dále:
 - doprava zboží na určené místo - VH laboratoře, pracoviště Brno,
 - instalace, montáž a zprovoznění zboží,
 - bezplatný záruční servis po dobu 2 let,

- předvedení dodaného zboží, jeho vyzkoušení a zprovoznění, proškolení obsluhy včetně pořízení zápisu o tomto proškolení s podpisem všech zúčastněných osob, dokumentace k dodanému zboží, včetně atestů a jiných dokladů,
 - všechny další činnosti spojené s dodáním zboží.
5. Kupující je povinen zboží dodané bez vad převzít a zaplatit za něj prodávajícímu dohodnutou kupní cenu podle čl. III Smlouvy.
 6. Kupující nabývá vlastnické právo ke zboží v okamžiku jeho převzetí. Nebezpečí škody na zboží přejde na kupujícího převzetím zboží bez vad; pokud kupující převezme zboží s vadami, tak na něj přejde nebezpečí škody až odstraněním poslední vady zjištěné při předání a převzetí zboží.
 7. Prodávající se zavazuje v rámci dodávky zboží zajistit vlastním nákladem provedení všech atestů, technických či jiných zkoušek potřebných pro řádný provoz a užívání zboží, a to tak, aby byly vykonány nejpozději do 7 dnů před koncem lhůty pro jeho dodání dle čl. V. odst. 1 Smlouvy.
 8. Prodávající Smlouvou a za podmínek v ní uvedených zboží kupujícímu prodává, kupující Smlouvou a za podmínek v ní uvedených zboží od prodávajícího kupuje.

III. Kupní cena

1. Kupní cena za zboží je stanovena dohodou Smluvních stran a činí:
Celková kupní cena bez DPH 393 890 Kč
Sazba a částka DPH 21 %, 82 716,9 Kč
Celková kupní cena s DPH 476 606,9 Kč
2. Kupní cena uvedená v odst. 1 je cenou pevnou a konečnou. V kupní ceně jsou zahrnuty zejména veškeré náklady prodávajícího na zajištění zboží včetně nákladů na dopravu do místa dodání dle čl. V odst. 2 Smlouvy, obaly, pojištění, instalace či montáž zboží, jeho zprovoznění a vyzkoušení, zaškolení odborného personálu kupujícího, likvidace odpadu vzniklého při dodání, dokumentace ke zboží, včetně atestů, revizních zpráv a jiných dokladů.
3. Prodávající je povinen neprodleně informovat kupujícího písemnou formou o jakékoli relevantní skutečnosti uvedené v ustanovení § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, jež by mohla mít vztah k nezaplacení daňového plnění. Kupující si v případě informace o takových skutečnostech vyhrazuje právo uhradit za prodávajícího daň ze zdanitelného plnění dle Smlouvy přímo příslušnému správci daně.

IV. Platební podmínky

1. Kupující se zavazuje uhradit prodávajícímu po předání a převzetí zboží kupní cenu ve výši podle čl. III. odst. 1 Smlouvy ve lhůtě do **30 kalendářních dnů** ode dne doručení daňového dokladu – faktury, kupujícímu. Fakturu je prodávající povinen vystavit nejpozději do 14 dnů od předání a převzetí zboží dle čl. VI. Smlouvy. Přílohu faktury bude tvořit kopie předávacího protokolu podepsaného technickým zástupcem kupujícího. Faktura musí mít náležitosti daňového dokladu a musí být zaslána na adresu kupujícího uvedenou v záhlaví Smlouvy. Dnem úhrady kupní ceny se rozumí den odepsání částky kupní ceny z účtu kupujícího.
2. V případě, že zboží bude vykazovat vadu či více vad anebo nesplní-li prodávající povinnost uvedenou v čl. VI. odst. 4 Smlouvy, není kupující do doby, než prodávající vadu či vady odstraní, či do doby, než prodávající splní povinnost uvedenou v čl. VI. odst. 4 Smlouvy, povinen uhradit prodávajícímu kupní cenu, jak je sjednáno v odstavci 1 tohoto článku Smlouvy, a neocitá se v takových případech v prodlení.
3. Pokud kupující převezme zboží s vadami, bude **10 %** kupní ceny bez DPH („zádržné“) uhrazeno prodávajícímu až po jejich úplném odstranění, a to do 30 dnů ode dne podpisu písemného potvrzení o odstranění vad zjištěných při předání a převzetí zboží.
4. V případě prodlení kupujícího s úhradou kupní ceny je prodávající oprávněn požadovat po kupujícím zaplacení úroků z prodlení ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý den prodlení.

V. Dodání zboží

1. Prodávající se zavazuje zboží dodat **do 31.12.2024**.
2. Smluvní strany se dohodly, že místem dodání zboží je ředitelství podniku kupujícího na adrese: Povodí Moravy, s.p., Dřevařská 11, 602 00 Brno. Prodávající se zavazuje zboží vyložit v uvedeném místě a předat je kupujícímu. Na dodání zboží upozorní prodávající kupujícího telefonicky na telefonním čísle: XXXXX nebo na e-mailu: [XXXX](#) a [XXXX](#) nejméně 3 pracovní dny před jeho uskutečněním.

VI. Splnění závazku prodávajícího - odevzdání a převzetí zboží a dokladů

1. Zboží se považuje za dodané a závazek prodávajícího odevzdat zboží je splněný okamžikem odevzdání a převzetí zboží kupujícím bez vad po jeho sestavení, zprovoznění a vyzkoušení. V případě, že kupující převezme zboží s vadami, je závazek prodávajícího splněn až okamžikem odstranění poslední z vad, které zboží mělo v době převzetí.
2. Zboží bude prodávajícím předáno a kupujícím převzato na základě shodných prohlášení stran v předávacím protokolu dle odst. 5 tohoto článku, jehož vzor tvoří přílohu č. 2 Smlouvy.
3. Kupující je oprávněn odmítnout zboží převzít, bude-li vykazovat v okamžiku předání vadu či více vad; vadou se rozumí i nedodání dokladu či dokladů dle následujícího odstavce.
4. Prodávající je povinen spolu se zbožím předat kupujícímu zejména tyto doklady:
 - návod k obsluze v českém jazyce, Prohlášení o shodě v českém jazyce,
 - veškeré listiny, jichž je třeba k nakládání se zbožím a k jeho řádnému užívání;
 - veškerou technickou dokumentaci vztahující se ke zboží;
 - veškeré doklady o provedení technických či jiných zkoušek.
5. O průběhu a výsledku předání a převzetí zboží sepíší Smluvní strany předávací protokol, který bude obsahovat specifikaci zboží, místo a datum jeho předání. V závěru zápisu kupující výslovně uvede, zda zboží přebírá či nikoli, a pokud ne, z jakých důvodů.
6. Veškeré odborné práce související s dodáním, zajištěním funkčnosti zboží, musí vykonávat pracovníci prodávajícího nebo jeho smluvních partnerů, kteří budou mít k takové činnosti příslušnou kvalifikaci. Doklad o kvalifikaci pracovníků je prodávající povinen předložit na výzvu kupujícímu.

VII. Práva z vadného plnění, záruka za jakost a kvalitativní podmínky

1. Vadou se rozumí odchylka od množství, jakosti či provedení zboží nebo jeho části, stanovených Smlouvou nebo technickými normami či obecně závaznými právními předpisy. Prodávající odpovídá za vady zjevné, skryté i právní, které má zboží v době jeho předání kupujícímu a dále za ty, které se na zboží vyskytnou v záruční době uvedené v bodu 2 tohoto článku. Prodávající prohlašuje, že je výlučným vlastníkem zboží, že na zboží nevážnou žádná práva třetích osob, a že není dána žádná překážka, která by mu bránila se zbožím podle Smlouvy disponovat. Prodávající prohlašuje, že zboží nemá žádné vady, které by bránily jeho použití k obvyklým účelům.
2. Prodávající poskytuje ve smyslu § 2113 občanského zákoníku kupujícímu záruku za jakost zboží spočívající v tom, že zboží, jakož i jeho veškeré části i jednotlivé komponenty, bude po záruční dobu způsobilé pro použití ke sjednaným, jinak obvyklým účelům a zachová si sjednané, jinak obvyklé vlastnosti. Záruční doba počíná běžet dnem odevzdání a převzetí zboží kupujícím a činí **24 měsíců**. V případě, že kupující převezme zboží s vadami, uvedená záruční doba se prodlouží o dobu od převzetí zboží s vadami do odstranění poslední vady zjištěné při předání a převzetí zboží. *Záruční doba se rovněž prodlužuje o dobu, po kterou je odstraňována reklamovaná vada, přičemž za dobu odstraňování reklamované vady se považuje doba od předání zboží prodávajícímu k odstranění vady do jeho převzetí kupujícím po odstranění vady.* Zboží se považuje pro tento účel za předané prodávajícímu k odstranění vady rovněž ke dni, kdy prodávající odmítl zboží převzít nebo neposkytl k jeho převzetí náležitou součinnost. Neposkytnutím náležité součinnosti se rozumí situace, kdy prodávající nezajistí podmínky pro předání zboží ze strany kupujícího do 10 dnů od uplatnění reklamace kupujícím. V takovém případě se považuje zboží za předané k 10 dni ode dne uplatnění

reklamace kupujícím u prodávajícího. Uplatnit reklamaci je možné prostřednictvím e-mailové zprávy.

3. Reakční doba servisu je od nahlášení závady do 48 hodin (telefon, e-mail), do 72 hodin (příjezd technika), pokud nebude Smluvními stranami písemně dohodnuta jiná lhůta.
4. Dále odpovídá prodávající za veškeré vady zboží, které se vyskytnou po době předání zboží kupujícím či po uplynutí záruční doby, pokud byly způsobeny porušením jeho povinností.
5. Smluvní strany výslovně sjednávají, že za podstatné porušení Smlouvy ve smyslu § 2002 občanského zákoníku se všemi důsledky z toho plynoucími, je mimo jiné považováno nedodržení i jen některé z kvalitativních podmínek dle odstavce 7 tohoto článku prodávajícím, či ukáže-li se nepravdivé některé prohlášení prodávajícího uvedené v odst. 1 tohoto článku.
6. Uplatněním práv z vadného plnění není dotčeno právo na náhradu škody.
7. Proávající je povinen dodat kupujícímu zboží při dodržení kvalitativních podmínek, které jsou vymezeny Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy a českými technickými normami vztahujícími se ke zboží.
8. Proávající je povinen při záručních opravách používat vždy originální náhradní díly a materiály.
9. Pravidelné servisní prohlídky prováděné prodávajícím v průběhu záruční doby budou bezplatné. Servisní prohlídky budou prováděny výlučně pracovníky prodávajícího nebo jím vyškolenými a autorizovanými osobami. Vystane-li nutnost provést dodávku či výměnu náhradního dílu v rámci servisní prohlídky, bude příslušný náhradní díl poskytnut bezplatně.

VIII. Smluvní pokuty

1. Smluvní strany si sjednávají pro případ porušení i jen některé jednotlivé povinnosti prodávajícího uvedené v čl. V. odst. 1, v čl. VII. odst. 3, v čl. VI. odst. 4 Smlouvy oprávnění kupujícího požadovat po prodávajícím zaplacení smluvní pokuty ve výši 500,- Kč za každý započatý den trvání porušení povinnosti a každou porušenou povinnost.
2. Smluvní strany si sjednávají pro případ porušení povinnosti prodávajícího uvedené v čl. VII. odst. 7 Smlouvy oprávnění kupujícího požadovat po prodávajícím zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč za každý zjištěný případ porušení povinnosti. Současně je prodávající povinen dodat kupujícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 pracovních dní poté, kdy bude o porušení této své povinnosti ze strany kupujícího písemně vyznaménáno, nový díl v originální kvalitě včetně jeho montáže. Smluvní strany se dohodly, že je prodávající povinen zaplatit kupujícímu smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení prodávajícího se splněním jeho povinnosti dodat a provést montáž takového nového originálního náhradního dílu.
3. Smluvní strany se dohodly, že kupující je oprávněn požadovat v případě nedodržení informační povinnosti dle čl. III. odst. 3 Smlouvy po prodávajícím zaplacení smluvní pokuty ve výši 50 % z výše potenciálně neodvedené daně příslušnému správci daně (tj. z částky, jakou kupující ručí za potenciálně nezaplacenou daň dle § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty).
4. Smluvní pokuty, jakož i úroky z prodlení jsou splatné do 14 dnů od doručení výzvy k zaplacení.
5. Smluvní strany se dohodly, že vyloučí použití ustanovení § 2050 občanského zákoníku, nárok na náhradu škody proto není dotčen smluvními pokutami sjednanými ve Smlouvě. Povinnost zaplatit smluvní pokutu může vzniknout i opakovaně, její celková výše není omezena. Odstoupením od Smlouvy nárok na smluvní pokutu nezaniká.

IX. Odstoupení od smlouvy

1. Od Smlouvy může kterákoli Smluvní strana odstoupit, pokud dojde k podstatnému porušení smluvních povinností stranou druhou. Účinky odstoupení od Smlouvy nastanou dnem, kdy bylo písemné odstoupení strany odstoupující druhé straně doručeno.
2. Za podstatné porušení smluvních povinností se považuje na straně kupujícího více než třicetidenní prodlení kupujícího s úhradou kupní ceny dle čl. IV. odst. 1 Smlouvy.
3. Za podstatné porušení smluvních povinností se považuje na straně prodávajícího zejména porušení i jen některé jednotlivé povinnosti dle čl. II. odst. 4, v čl. V. odst. 1, v čl. VI. odst. 4, 6 Smlouvy.

4. Kupující je oprávněn odstoupit od smlouvy také v případě opakovaného výskytu vady zboží; opakovaným výskytem se rozumí situace, kdy se shodná vada na zboží vyskytne více než dvakrát.
5. Odstoupí-li některá ze stran od Smlouvy, ať již na základě smluvního ujednání či ustanovení zákona, stanovují strany svá práva a povinnosti, trvající i po odstoupení od Smlouvy, takto:
 - prodávající je povinen do 14 dnů ode dne, kdy nastanou účinky odstoupení, vrátit kupujícímu veškeré peněžní částky, které z titulu Smlouvy obdržel;
 - ve stejné lhůtě je kupující povinen vrátit prodávajícímu zboží, které z titulu Smlouvy obdržel. O vrácení zboží strany sepíší zápis;
 - strana, která porušila smluvní povinnost, jejíž porušení bylo důvodem odstoupení Smlouvy, je povinna druhé straně nahradit náklady s odstoupením spojené. Tím není dotčen nárok na náhradu škody ani povinnost zaplatit smluvní pokutu.
6. Kupující je oprávněn odstoupit od Smlouvy kdykoliv poté, co se dozvěděl o existenci důvodu pro odstoupení.

X. Závěrečná ujednání

1. Prodávající není oprávněn započíst své pohledávky proti pohledávkám kupujícího, ani své pohledávky a nároky vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s jejím plněním postoupit třetím osobám, zastavit nebo s nimi jinak disponovat bez písemného souhlasu kupujícího.
2. Kupující je oprávněn započíst vůči jakékoli pohledávce prodávajícího za kupujícím, i nesplatné, jakoukoli svou pohledávku, i nesplatnou, za prodávajícím. Pohledávky kupujícího a prodávajícího započtením zanikají ve výši, ve které se kryjí.
3. Kupující a prodávající se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou Smluvní stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany a ani nepoužijí tyto informace pro jiné účely, než pro plnění Smlouvy.
4. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze chronologicky číslovanými písemnými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci Smluvních stran.
5. Nastanou-li u některé ze stran okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy, je povinna to bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně.
6. Prodávající prohlašuje, že si je vědom toho, že je na základě § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
7. Smlouva je uzavřena ve třech vyhotoveních, z nichž jedno obdrží prodávající a dvě kupující.
8. Smlouva nabývá platnosti podpisem obou Smluvních stran. Prodávající je srozuměn s tím, že kupující je povinen zveřejnit obraz Smlouvy a jejích případných změn (dodateků) a dalších dokumentů od ní odvozených včetně metadat požadovaných k uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Zveřejnění Smlouvy a metadat v registru smluv zajistí Kupující. Smluvní strany jsou v této souvislosti povinny si vzájemně sdělit, které údaje tvoří obchodní tajemství a jsou tak vyloučeny z uveřejnění. Kupující má právo Smlouvu zveřejnit rovněž v pochybnostech o tom, zda Smlouva zveřejnění podléhá či nikoliv. Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
9. Plnění odpovídající předmětu Smlouvy, která si Smluvní strany poskytnou v době od uzavření Smlouvy do dne, kdy Smlouva nabude účinnosti, se považují za plnění poskytnutá podle Smlouvy.

10. Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto **přílohy**:

Příloha č. 1: Specifikace předmětu plnění

Příloha č. 2: Vzorový předávací protokol

V Brně dne: 19. 12. 2024

V Brně dne: 17. 12. 2024

Za kupujícího:

Za prodávajícího:

.....
Povodí Moravy, s.p.
MVDr. Václav Gargulák
generální ředitel

.....
MERCÍ, s.r.o.
RNDr. Libor Reichstädter, CSc.
jednatel

VZOROVÝ PŘEDÁVACÍ PROTOKOL

Předávající:

Společnost:

Sídlo/místo podnikání:

IČO:

Zastoupená při předání:

(dále jen „předávající“)

a

Přebírající:

Společnost: **Povodí Moravy, s.p.**

Sídlo: Dřevařská 11, 601 75 Brno

IČO: 70890013

Zastoupená při převzetí:

(dále jen „přebírající“)

Kupní smlouva čísloze dne:

- Místo předání a převzetí:

- Dnešního dne předávající předal a přebírající převzal v požadované kvalitě předmět smlouvy, a to

.....

- Při předání byla provedena:

Instalace ☐

Zprovoznění ☐

Vyzkoušení ☐

Montáž ☐

Další činnost

- Doklady ke zboží předané při dodání:

.....

.....

.....

.....

- Zjištěné vady a nedostatky :

Z důvodu zjištění výše uvedených vad a nedostatků odmítá přebírající zboží převzít. ☐

Poznámka:.....

.....

V..... dne

.....

Předávající

.....

Přebírající

Specifikace předmětu dodávky:

- jednodvéřový mycí a dezinfekční automat s ohřevem elektro, max. příkon 9,3 kW
- max. vnější rozměry přístroje (v, š, h): 835 (včetně nerezového víka), 900, 700 mm
- vnější opláštění nerez
- dopředu výklopné dveře
- mycí a dezinfekční programy s použitím chemie: pH neutrální, enzymatické nebo alkalické
- přednastavené mycí a dezinfekční programy pro laboratorní sklo (např. ORGANICA, ANORGANICA, atd.)
- bezespárově svařovaný mycí prostor s hladkými švy
- zakrytá topná tělesa
- systém s přívodem čerstvé vody do každé fáze programu
- vícekomponentový filtrační systém mycí lázně
- mycí prostor vybavený dvěma nerezovými mycími rameny
- kontroly mycího tlaku a rotace ostřikovacích ramen
- dvouplášťová konstrukce z nerezové oceli s tepelnou a zvukovou izolací
- během mycího cyklu elektricky blokovávané dveře
- automatické dovírání a uzamykání dveří
- automatické otevření dvířek po skončení programu
- vestavěný horkovzdušný sušící agregát o ventilačním výkonu min. 55 m³/hod s aktivním HEPA filtrem třídy H 14 (stupeň filtrace min. 99,5 %)
- mycí a dezinfekční automat s mycím prostorem o kapacitě až 128 injektorů pro úzkohrdlé laboratorní sklo až do výšky 450 mm, až 196 pipet až do výšky 450 mm nebo 1600 zkumavek
- výkonné oběhové čerpadlo s variabilními otáčkami o celkovém výkonu min. Q_{max} 500 l/min
- nerezový dotykový ovládací panel s tlačítky rychlé volby
- elektronická, programovatelná řídicí jednotka (min. 14 základních programů)
- možnost výstupu pro dokumentaci průběhu mycího cyklu pomocí SW-systému dokumentace procesů s možností tisku, nezávislou archivací dat a napojení na vzdálený servisní monitoring
- 1 vestavěný dávkovač se zásobníkem pro tekutou neutralizační chemii
- 1 vestavěný dávkovač se zásobníkem pro tekutou mycí chemii
- možnost připojení 3. interního dávkovače pro tekutou oplachovou chemii
- vestavěný kondenzátor par s rozstřikovačem
- vestavěný změkčovač vody
- násypka soli umístěná ergonomicky ve dveřích
- přívod tlakové DEMI vody (min. 2,5 bar)
- kontrola vodivosti oplachové vody
- modulární koncepce vnitřního košového vybavení

Mycí koše:

- 1 x spodní koš se dvěma přípojkami modulů pro uložení až dvou injektorových modulů nebo

nástavců, automatické uzavření přípojek, když se nepoužívají, V 154, Š 529, H 546 mm

- 1 x horní koš/lafeta, zepředu otevřený, pro uložení nástavců, výškově nastavitelný, výška osazení 160mm, vestavěné ostřikovací rameno, V 206, Š 528, H 527 mm

Dodávka, montáž, servis

Instalace: pracoviště Brno, Dřevařská 11, 602 00 Brno

Návod v českém jazyce, Prohlášení o shodě v českém jazyce.

Zaškolení obsluhy v rozsahu min 1 hodiny.

Reakční doba servisu od nahlášení závady do 48 hodin (telefon, e-mail), do 72 hodin (příjezd technika).