

# Všeobecné obchodní podmínky firmy SVĚT OKEN s.r.o. VOP platné od 20.9.2023

## I. Obecná ustanovení

**a.** Předmětem smluvního vztahu mezi prodávajícím zhotovitelem na straně jedné a kupujícím/objednatelem na straně druhé je výroba a dodávka (prodej zboží), resp. výroba, dodávka a montáž zboží (zhotovení díla) v provedení, jak je specifikováno v Cenové nabídce jež je nedílnou součástí, Smlouvy o dílo (kupní smlouvy) a jejich dodatků.

**b.** Cenová nabídka, rozměry, provedení a počet kusů, jakož i specifikace a ceny výrobků, doplňků, příslušenství a prací, termín dodání a další skutečnosti v ní uvedené jsou pouze předběžné a orientační dle předběžných informací od objednatele (kupujícího).

**c.** Objednatelem nebo zplnomocněným zástupcem objednatele je taková osoba, která jedná se zhotovitelem, je uvedena a podepsaná na Smlouvě o dílo, Cenové nabídce a je též kompetentní k zaplacení zálohy a doplatku do ceny díla formou uvedenou ve smlouvě. Totéž platí i pro kupujícího a jeho zástupce.

**d.** Slevy uvedené v Cenové nabídce, popřípadě v jiných dokumentech jsou množstevní, vztahující se zvláště na každou zakázku.

**e.** Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných společností SVĚT OKEN s.r.o. všem jejím zákazníkům se řídí příslušným ustanovením zákona č.89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a u zákazníků–spotřebitelů i zákonem o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů. Z.č. / 634/92 Sb.

**f.** Aktuální znění všeobecných obchodních podmínek a reklamačního řádu je k dispozici, v tištěné podobě, na všech pobočkách firmy SVĚT OKEN s.r.o. a v elektronické podobě na [www.svet-oken.cz](http://www.svet-oken.cz)

**g.** Pokud je dále v těchto VOP uvedeno smlouva o dílo, zhotovitel, objednatel, pak analogicky se následující ustanovení použijí i na kupní smlouvu a vztah prodávajícího a kupujícího, není-li dále uvedeno jinak, cenou díla se pak rozumí i kupní cena.

## **II. Změny v dokumentech**

- a.** Změnu údajů předmětu plnění uvedených ve Smlouvě o dílo, Cenové nabídce a dalších dokumentech je možno provést ze strany objednatele do zadání zakázky do výroby. Veškeré požadavky neuvedené a neodsouhlasené ve Smlouvě o dílo a dalších dokumentech nemusejí být zhotovitelem akceptovány.
- b.** Veškeré požadované změny ve Smlouvách, jejích dodatcích a jiných dokumentech musejí být písemnou formou a odsouhlaseny oběma stranami.
- c.** Na základě odsouhlasených změn je oprávněn zhotovitel jednostranným písemným prohlášením prodloužit termín dodání uvedený ve Smlouvách
- d.** Objednatel je povinen plně uhradit navýšení ceny díla na základě jím požadovaných změn. V případě snížení ceny na základě změn požadovaných objednatelem se sníží i smluvní cena díla.
- e.** Při uzavření Smlouvy o dílo platí VOP, se kterými byl před podpisem objednatel seznámen a změny těchto VOP v průběhu realizace zakázky nejsou možné.

## **III. Odstoupení od smlouvy o dílo**

- a.** Odstoupení od Smlouvy o dílo ze strany objednatele musí být zhotoviteli oznámeno písemně na adresu jeho sídla SVĚT OKEN s.r.o., Jasenice 1254, 755 01 Vsetín, doporučeným dopisem s uvedením důvodů odstoupení. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy o dílo pouze z důvodů, které stanoví zákon, tyto VOP a uzavřená smlouva o dílo. V případě platného odstoupení od smlouvy jsou si strany povinny vzájemně vydat, co na základě takové smlouvy nabyly.
- b.** Odstoupení od Smlouvy o dílo ze strany zhotovitele musí být objednateli oznámeno písemně doporučeným dopisem na adresu objednatele uvedenou ve Smlouvě o dílo s uvedením důvodu odstoupení. Zhotovitel je oprávněn odstoupit od Smlouvy o dílo pouze z důvodů, které stanoví zákon, tyto VOP a uzavřená Smlouva o dílo. Zhotovitel v případě platného odstoupení od Smlouvy o dílo je oprávněn započíst na již provedené plnění, objednatelem poskytnuté peněžité plnění (zálohu).
- c.** V případě, že je smluvní stranou občan – spotřebitel a pokud byla Smlouva o dílo uzavřena mimo řádnou provozovnu zhotovitele, má objednatel právo písemně odstoupit od této smlouvy bez udání důvodu podle § 1829 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku. Odstoupení musí být doručeno společnosti SVĚT OKEN s.r.o., na adresu sídla, tj. Jasenice 1254,755 01 Vsetín.

#### **IV. Platební a dodací podmínky**

**a.** Úhrada zálohy na cenu díla musí být provedena do 30 kalendářních dní od podpisu Smlouvy o dílo. Pokud nedojde k úhradě zálohy objednatelem na základě Smlouvy o dílo do 30 dnů od jejího podpisu, má se za to, že tato smlouva zanikla a to bez písemného nebo jiného upozornění objednatele či zhotovitele.

**b.** Termín dodání se počítá od data splnění následujících skutečností:

- 1) uzavření Smlouvy o dílo a příp. jejích dodatků,
- 2) seznámení s VOP a reklamačním řádem
- 3) uhrazení zálohy na cenu díla. Termín dodání běží od následujícího pracovního dne poté, kdy bylo vše výše uvedené splněno.

**c.** Datem úhrady zálohy nebo doplatku objednatelem se myslí den úhrady celé částky v hotovosti nebo den připsání celé částky na účet zhotovitele.

**d.** Veškeré platby zhotoviteli musí být provedeny jménem objednatele a identifikovány variabilním symbolem, který je shodný s číslem Smlouvy o dílo společně s identifikačním číslem pobočky. Termín dodání uvedený ve Smlouvě o dílo začíná běžet až po identifikaci platby.

**e.** Povinností zhotovitele je dodat objednateli výrobky, jejich doplňky a příslušenství a práce v dohodnutém provedení a termínu podle Smlouvy o dílo a jejích dodatků, Všeobecných obchodních podmínek a dalších dokumentů.

**f.** Po dokončení montáže a předání díla se objednatel nebo jím zplnomocněný zástupce zavazuje uhradit doplatek do celkové ceny díla. Obě smluvní strany si sjednávají splatnost celkové ceny díla v hotovosti nejpozději po převzetí díla na místě montáže zástupci zhotovitele nebo dle smluvních podmínek převodem na účet zhotovitele. Doplatek do celkové ceny díla objednatelem je možný pouze formou dohodnutou ve Smlouvě o dílo. Splatnost doplatku do ceny díla začíná běžet od data převzetí díla nebo jeho částí. Dílo (zboží) zůstává majetkem zhotovitele do úplného zaplacení ceny díla objednatelem.

**g.** Nárok na doplatek ceny vzniká zhotoviteli i v případě, že řádně dokončené dílo objednatel nepřevzal.

**h.** Při neuhrazení doplatku do celkové ceny díla objednatelem v době splatnosti bude objednatel kontaktován zhotovitelem a vyzván k neprodlené úhradě dlužné částky. Zhotoviteli vzniká nárok na smluvní pokutu (viz. 4.i.) od 1. dne po splatnosti faktury a zákonný úrok z prodlení není-li ve smlouvě dohodnut jiný.

**i.** V případě, že je objednatel v prodlení s úhradou konečné faktury delším než dva týdny, je zhotovitel oprávněn předat věc právnímu zástupci k vymáhání částky, nebo od Smlouvy o dílo odstoupit. V případě tohoto odstoupení od smlouvy má zhotovitel právo své výrobky ihned demontovat a odvézt je do svého skladu. Objednatel s tímto souhlasí, nebude zhotoviteli v této činnosti nijak bránit a zpřístupní svůj pozemek, objekt, dům nebo byt, což stvrzuje svým podpisem Smlouvy o dílo. Obě strany si vrátí poskytnutá plnění (kromě starých vybouraných a zlikvidovaných oken, dveří, vrat, jejich doplňků, příslušenství atd.). Zhotovitel v tomto případě objednateli nehradí

žádné další náhrady. Naopak pokud by výrobky nemohly být vráceny zhotoviteli v bezvadném stavu, má zhotovitel nárok započíst, oproti přijaté záloze, hodnotu jím provedeného díla.

**j.** Smluvní strany si sjednávají pro případ prodlení objednatele s úhradou doplatku ceny díla smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení ve prospěch zhotovitele.

**k.** Smluvní strany si dále sjednávají pro případ stavební nepřipravenosti, kladení překážek, odkládání a zdržování provedení, dokončení, předání a převzetí díla nebo jeho částí ze strany objednatele smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové ceny díla za každý den prodlení ve prospěch zhotovitele. Smluvní pokuta se počítá za 1 a více dnů od nejzazšího termínu dodání uvedeného ve Smlouvě o dílo. Veškeré výše uvedené skutečnosti automaticky posouvají smluvní termín dodání díla zhotovitelem o tolik dnů, kolik trvá překážka na straně objednatele a to bez postihu zhotovitele.

**l.** Smluvní strany si sjednávají pro případ prodlení zhotovitele s termínem dodání díla smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny nedodané části za každý den prodlení ve prospěch objednatele (mimo případů vyloučených v některých bodech těchto Všeobecných obchodních podmínek). Smluvní pokuta se počítá při prodlení 1 a více dnů od nejzazšího termínu dodání uvedeného ve Smlouvě o dílo. Objednatel nemá nárok na jakékoliv další pokuty, náhrady či kompenzace od zhotovitele, zejména na ty, které si sjednal v jiné smlouvě se svým dodavatelem či odběratelem. V případě uplatnění náhrady škody objednatelem se vždy přihlíží, zda škodu zavinil výhradně zhotovitel svým prodlením a zda je výše škody přiměřená vzhledem k okolnostem celé zakázky. Zhotovitel není vázán ani výší slevy, kterou objednatel poskytne svému dalšímu zákazníkovi z titulu případných vad díla či zboží.

**m.** Faktury a ostatní doklady budou vystaveny pouze na jméno objednatele a částku uvedenou ve Smlouvě o dílo. Jakékoliv dodatečné změny ve fakturách nejsou možné.

**n.** Objednatel je povinen akceptovat a plně uhradit navýšení ceny díla na základě případné novelizace zákona o DPH, pokud bude dílo provedeno a fakturováno se zdanitelným plněním od data platnosti novely zákona o DPH (navýšení % sazby DPH) a to na základě písemného oznámení zhotovitele.

**o.** Zhotovitel kontaktuje telefonicky objednatele (na telefonní číslo uvedené ve Smlouvě o dílo) nejméně 2 dny předem ohledně termínu montáže díla. V případě odmítnutí termínu montáže objednatelem, nebo pokud se zhotoviteli nepodaří s objednatelem zkontaktovat, má zhotovitel právo stanovit další termín montáže, přičemž již není vázán sjednanou dobou pro plnění díla uvedenou ve Smlouvě o dílo a nelze jej z tohoto důvodu postihnout smluvní pokutou za pozdní dokončení díla.

**p.** V případě, že objednatel nesouhlasí s montáží v termínu podle Smlouvy o dílo a chce termín montáže později nebo posune-li se termín montáže z důvodů na straně objednatele, je zhotovitel oprávněn naúčtovat objednateli skladné výrobků v paušální výši za celou zakázku 100,- Kč denně.

**q.** V případě, že objednatel nechce provést montáž a výrobky mu budou na jeho

přání dodány na místo montáže, uhradí zhotoviteli dopravu a doplatek do celkové ceny díla již po předání výrobků. Zhotovitel zajišťuje dopravu zdarma pouze v případě, kdy probíhá s montáží v jednom termínu.

## **V. Ujednání týkající se montáže a demontáže**

**a.** Objednatel bere na vědomí, že zhotovitel nebude v prodlení s dokončením (plněním) díla, jestliže to nedovolují povětrnostní podmínky (pokles denní teploty pod  $-10\text{ }^{\circ}\text{C}$ ) v době trvání smlouvy. O tyto dny se termín dokončení (plnění) díla automaticky prodlužuje.

**b.** Objednatel zajišťuje kompletní přípravu pracoviště a vytvoření podmínek pro zdárné provedení a dokončení díla. Objednatel učiní veškerá opatření, aby při montáži a manipulaci s výrobky nedošlo k poškození věcí v místě montáže a jeho okolí.

**c.** Zajištění vjezdu a parkování montážních a zednických vozidel zhotovitele na místě montáže, povolení k vjezdu a parkování, zajištění vnitřních a venkovních ploch pro provádění prací, zajištění přívodu el. energie a vody do místa provádění montáže a případného zednického zapravení, zajišťuje na své náklady a po celou dobu prováděných prací vždy objednatel. Pokud tak nebude učiněno, montáž nebo zednické práce budou přerušeny, montážníci nebo zedníci odjedou. Objednatel bude hradit jejich další výjezd v dalším termínu a automaticky se posouvá termín dodání díla o dobu přerušování díla, bez postihu zhotovitele.

**d.** Zhotovitel neručí za stavební otvory před a po vybourání starých oken, dveří a vrat, za pevnost otvorů, za existenci překladů nad okny, dveřmi a vraty, za pevnost venkovních a vnitřních omítek a fasády, ani za stav budovy.

**e.** Vybouráním (demontáží) starých oken, dveří, vrat, jejich doplňků a příslušenství, které je prováděno zhotovitelem, dojde k jejich znehodnocení. Zhotovitel provádí vybourání (demontáž) pouze vnějších oken a dveří.

**f.** Součástí montáže nebo vybourání (demontáže) není bourání luxfer, interiérových dveří a zárubní, garážových vrat, demontáž rolet a jiných doplňků a příslušenství, příprava a zpevnování stavebních otvorů, zednické zapravení a jiné práce. Tyto práce na své náklady zabezpečuje objednatel a to do příjezdu montážníků a zedníků zhotovitele (pokud není v Zaměřovacím listu, Smlouvě o dílo nebo jiném dokumentu uvedeno jinak).

**g.** Zhotovitel nezodpovídá za škodu na poškození špalet, zdiva, překladů, omítek, fasády, původních venkovních a vnitřních parapetů vzniklou při vybourání (demontáží) starých a montáží nových oken, dveří, vrat a jejich doplňků a příslušenství. V tomto případě se má za to, že vybourání (demontáž) a montáž požadované objednatelem nebylo možné provést jiným způsobem. Opravu těchto poškození na své náklady zajišťuje vždy objednatel, případně mohou být provedeny v rámci zednického zapravení, pokud si ho objednatel dohodl ve Smlouvě o dílo

nebo jiném dokumentu.

**h.** Původcem odpadu vzniklého při provádění prací je objednatel, který je zodpovědný za jeho odvoz a ekologickou likvidaci (sběrný dvůr, skládka, atd.), které provádí na své náklady (pokud není ve Smlouvě o dílo nebo jiných dokumentech dohodnuto jinak). Úklid vnitřních a venkovních prostor zajišťuje vždy na své náklady objednatel. V Zaměřovacím listu a Smlouvě o dílo je možné objednat odvoz starých oken a dveří (placená služba).

**i.** Montáž bude prováděna ze strany zhotovitele pokud možno bez přerušení a v co nejkratším časovém úseku.

**j.** V případě, že montáž výrobků, doplňků a příslušenství a zednické práce neproběhnou v jednom termínu z důvodů na straně objednatele nebo bude objednatel požadovat změnu oproti dohodnutému postupu, je zhotovitel oprávněn účtovat objednateli náklady vzniklé s marným/opakovaným výjezdem montážní nebo zednické skupiny. V tomto případě se také posunuje termín dodání bez jakéhokoliv postihu zhotovitele.

Pokud dojde k marnému výjezdu montážní skupiny zhotovitele/dodavatele na místo stavby zaviněním objednatele/odběratele (stavební nepřipravenost), bude objednateli/odběrateli zhotovitelem/dodavatelem vyúčtována náhrada škody odpovídající nákladům na dopravu a prostoj pracovníků v rozsahu 2000,-Kč (bez DPH)/ pracovník/den a 12,-Kč/km (doprava účtována z místa skladu dodavatele do místa plnění a zpět). Minimálně však 5000,- Kč (bez DPH)/marný výjezd.

Bude-li objednatel požadovat, v rozporu s ujednáním Čl.III SOD, část díla dokončit v jiném termínu jako např. domontáž žaluzií, bowdenového ovladače, dveřních sítí, VD apod.), je zhotovitel oprávněn vyúčtovat objednateli náklady na opětovný výjezd, odpovídající nákladům na dopravu v sazbě 12,- Kč/km (doprava účtována z místa skladu zhotovitele do místa plnění a zpět, minimálně však 650,- Kč (bez DPH)/opětovný výjezd) a nákladům za minimální montáž, bude-li rozsah domontáže menší než 10,5 bm, v sazbě min. 2813,- Kč (bez DPH).

**k.** Montáží se myslí:

u plastových a hliníkových oken a dveří: vložení rámu do stavebního otvoru, podložení, vyklínování, vyvážení, přišroubování pomocí plechů, šroubů a hmoždinek nebo turbošroubů, nasazení a seřízení křídla, zapěnění rámu PU pěnou, montáž kování, doplňků a příslušenství, u garážových vrat: usazení a připevnění vodících kolejnic (u sekčních vrat) do objednatelem předem připraveného otvoru, nasazení křídel nebo lamel (sekcí), montáž pružin a pohonu, nastavení křídel, vrat a pohonu, připojení pohonu do objednatelem předem připravené zásuvky, montáž kování, doplňků a příslušenství, u parapetů: montáž venkovních parapetů je prováděna přišroubováním k podkladnímu profilu okna nebo balkonových dveří, montáž dodaných vnitřních parapetů je součástí zednických prací

**l.** V případě, že objednatel požaduje speciální montáž plastových a hliníkových oken a dveří ne pouze na PU pěnu, ale i ošetření připojovací spáry fóliemi a páskami musí být tato skutečnost uvedena již v Cenové nabídce a Smlouvě o dílo a dalších dokumentech. V tomto případě se jedná vždy o nadstandardní a příplatkovou

montáž. Objednatel je v tomto případě povinen do příjezdu montážních pracovníků zhotovitele zajistit vybourání, přípravu a vyrovnaní stavebních otvorů a jejich povrchu tak, aby bylo možné fólie a pásy použít.

**m.** Objednatel nebo jím zplnomocněný zástupce je povinen neprodleně po dokončení montáže prohlédnout dodané a namontované výrobky, odstranit ochrannou folii, převzít dokončené dílo a podepsat jeho převzetí v Předávacím protokolu a konečnou fakturu. Pokud budou výrobky nekompletní nebo se na nich budou vyskytovat vady, musí být tato skutečnost zaznamenána v Předávacím protokolu a tyto vady a nedodělky budou odstraněny v co nejkratší možné lhůtě na náklady zhotovitele. Případné drobné vady, nebránící užívání díla, nejsou důvodem k nepřevzetí díla objednatelem a nemají vliv na termín zaplacení ceny díla. Vady, které nebudou zapsány v Předávacím protokolu, budou řešeny pouze jako reklamace v záruční době a nejsou důvodem pro nedoplnění ceny díla.

**n.** V případě výskytu vad jen na některých částech díla dojde k předání zbývajících částí díla a dílo se považuje za částečně předané. Vady v tomto případě neobsahuje celé dílo, ale pouze jeho některé (nepředané) části. Pro tento případ si smluvní strany sjednávají smluvní pokutu z prodlení zhotovitele s termínem dodání díla ve výši 0,05 % z ceny vadných nebo neshodných výrobků za každý den prodlení ve prospěch objednatele. Smluvní pokuta se počítá za 1 a více dnů od nejzazšího termínu dodání uvedeného ve Smlouvě o dílo. Objednatel nemá nárok na jakékoliv další pokuty, náhrady, kompenzace atd. od zhotovitele.

**o.** Pokud objednatel nebo jím zplnomocněný zástupce odmítne dílo převzít, je povinen do Předávacího protokolu uvést písemně důvody, pro které dílo odmítl převzít. Nestane-li se tak, nebo pokud objednatel nebo jeho zástupce nejsou přítomni předání díla v čase dokončení montáže na místě montáže nebo se nedostavili na předání díla v jiném předem dohodnutém termínu, považuje se uplynutím pátého dne poté, kdy se zhotovitel pokusil dílo předat, dílo za předané a převzaté bez závad v den montáže. Případné vady zjištěné po předání provedeném tímto způsobem budou řešeny v rámci reklamačního řízení, v tomto případě vady nejsou důvodem k nezaplacení doplatku do ceny díla.

**p.** Po dokončení montáže a předání a převzetí díla (a to i dle bodu o. výše) proběhne platba doplatku do celkové ceny díla.

**q.** Návod k obsluze a údržbě a Záruční list vyhotovený v českém jazyce se objednateli předává současně s fakturou po dokončení montáže a převzetí díla. Objednatel nebo jeho zplnomocněný zástupce bude po dokončení montáže seznámen pracovníky zhotovitele s obsluhou a údržbou dodaných výrobků.

## **VI. Zednické práce**

**a.** Zednické práce jsou součástí dodávky, pouze pokud byly objednány a zaznamenány v Cenové nabídce, Smlouvě o dílo a dalších dokumentech a vzájemně odsouhlaseny objednatelem nebo jeho zplnomocněným zástupcem a zhotovitelem.

**b.** Zhotovitel se zavazuje zajistit provedení zednických prací podle dohodnutého rozsahu.

**c.** Zednické práce budou provedeny autorizovaným dodavatelem zhotovitele, který je povinen dodržovat obecné zásady provádění těchto prací a postupy stanovené zhotovitelem.

**d.** Případné další vzniklé práce požadované objednatelem nebo potřebné k dokončení díla, které nebudou uvedeny ve Smlouvě o dílo, Cenové nabídce a dalších dokumentech, budou zhotovitelem objednateli doúčtovány jako vícepráce na základě soupisu víceprací odsouhlaseném a podepsaném objednatelem a autorizovaným dodavatelem zednických prací.

## **VII. Vady, reklamace, servis a záruka**

**a.** Reklamaci je objednatel povinen uplatnit u zhotovitele dle reklamačního řádu. Reklamační řád je k nahlédnutí na pobočkách firmy či [www.svet.oken.cz](http://www.svet.oken.cz). Při reklamaci je nutné co nejpřesněji popsat vadu výrobku a jak se projevuje. Je-li reklamovaná vada zhotovitelem uznána za vadu záruční, nepočítá se do záruční doby doba od uplatnění reklamace až do doby odstranění vady. Dojde-li k výměně výrobku, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nového výrobku.

**b.** Veškeré vady, nedodělky a reklamace budou posuzovány podle Smlouvy o dílo a jejích dodatků, Zaměřovacího listu a jeho příloh, Reklamačního řádu a jeho dodatků, technickou dokumentací, směrnici a dalšími dokumenty vydanými zhotovitelem a jeho dodavateli.

**c.** Výrobky s vadami mohou být po dohodě obou stran buď opraveny, vyměněny nebo na ně může být poskytnuta sleva. Sleva na výrobky může být poskytnuta pouze v případě, že výrobky nejsou dodány ve specifikaci, rozměrech a kvalitě podle Smlouvy o dílo, Cenové nabídky a dalších dokumentů, ale objednatel si je chce přesto ponechat. Poskytnutí slevy je považováno za kladné vyřízení reklamace vady nebo nedodělku. Jestli bude vyplacena sleva a v jaké výši, nebo jestli se budou vadné výrobky opravovat nebo vyrábět znovu, záleží na dohodě objednatele se zhotovitelem.

**d.** Provedení, a další specifikace výrobků a prací, které byly objednatelem odsouhlaseny a podepsány v Cenové nabídce a Smlouvě o dílo a dalších dokumentech, nelze reklamovat a ani je považovat za vady.

**e.** Dále nelze uplatnit reklamaci na rosení skel, rámu, křidel, kování, doplňků a příslušenství zevnitř místnosti nebo zvenčí - jedná se o fyzikální jev způsobený místními podmínkami, kromě rosení uvnitř izolačního skla, kdy se jedná o vadu skla.

**f.** Prasknutí skla po převzetí díla není vinou zhotovitele, proto nelze uplatnit jeho reklamaci. Sklo může být dodáno za úhradu v rámci placeného servisu.



**g.** Servisem se myslí seřízení, nastavení, mimozáruční opravy atd. všech výrobků, doplňků a příslušenství.

**h.** Do 3 měsíců od data montáže (předání a převzetí díla) zhotovitel provádí seřízení a na stavení výrobků zdarma (pouze na vyžádání objednatele). Po této lhůtě bude veškerý servis, díly, práce a doprava účtovány podle aktuálního ceníku a nákladů zhotovitele v rámci placeného servisu.

**i.** Pozáruční opravy a servis jsou prováděny zhotovitelem na základě písemného požadavku objednatele na jejich provedení. Požadavek musí být uplatněn na adrese sídla zhotovitele, nebo na pobočkách. Tyto opravy a servis jsou prováděny jako placené na náklady objednatele podle aktuálního ceníku a nákladů zhotovitele.

**j.** Záruka se nevztahuje na vady vzniklé neodborným nebo nešetrným zacházením, mechanickým poškozením, záměrným poškozením, poškozením jinou osobou než zhotovitelem, běžným opotřebením, použitím výrobku v rozporu s jeho účelem nebo Návodem k obsluze a údržbě a živelnými pohromami.

**k.** Záruční doba začíná běžet dnem předání a převzetí díla nebo jeho části. Zhotovitel odstraňuje záruční vady na své náklady.

**l.** Zákonem stanovená doba pro vyřízení reklamace uplatněné zákazníkem – spotřebitelem je 30 dní. Pokud tato zákonná lhůta na odstranění vad nestačí, obě strany se mohou dohodnout písemně na prodloužení této doby na zhotovitelem stanovenou nezbytně nutnou dobu. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, v případě prodloužené záruky (tj. záruky delší než 24 měsíců) se obě smluvní strany vzájemně dohodly na prodloužení lhůty na odstranění reklamace do 60 dnů.

**m.** Povinností zhotovitele je poskytnout záruku v délce stanovené pro jednotlivé produkty a provádět záruční a pozáruční servis a opravy.

**n.** Zhotovitel poskytuje na dodávané výrobky, doplňky, příslušenství, provedené práce a opravy záruční dobu v těchto délkách, pokud není smluvně uvedeno jinak:

Plastová a hliníková okna a dveře: 60 měsíců

Kování: 24 měsíců

Příslušenství (žaluzie, markýzy, atd.): 24 měsíců

Montáž, zednické a jiné práce, které jsou součástí dodávky: 24 měsíců

## **VIII. Další ujednání a upozornění**

**a.** Příjezd zaměřovacího technika, montážních, zednických, servisních a jiných pracovníků zhotovitele je závislé na mnoha okolnostech. Zhotovitel a jeho pracovníci jsou zproštěni odpovědnosti za škodu vzniklou zpožděním nebo jiným porušením povinností, bylo-li způsobeno mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli zhotovitele, anebo byla-li způsobena vlastním

jednáním poškozeného (§ 2913 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku). Objednateli za toto opoždění nevzniká nárok na jakékoliv penále, kompenzace, vícenáklady, odškodnění, náhradu dovolené atd.

**b.** Při kontaktu objednatele se zhotovitelem nebo jeho zástupci je objednatel povinen chovat se slušně, slovně ani fyzicky nenapadat osoby zhotovitele a nevyhrožovat jim a to ve všech formách styku. Veškerý nátlak a obviňování zhotovitele ze strany objednatele mohou být ihned předány právnímu zástupci zhotovitele se svědeckými výpověďmi všech zúčastněných pracovníků zhotovitele a písemnostmi a jinými materiály od objednatele. Telefonní hovory mohou být z tohoto důvodu monitorovány. Slušné chování pracovníků zhotovitele je standardem, případné stížnosti musí být ihned oznámeny vedoucím pracovníkům zhotovitele, případně zapsány v Předávacím protokolu.

**c.** Výrobky, jejich doplňky a příslušenství se vyrábí, dodávají a montují podle technických dokumentací, standardů, zvyklostí a výrobních možností zhotovitele nebo jeho dodavatelů.

**d.** Ceník placeného servisu a dílů, Reklamační řád a jeho dodatky vydané zhotovitelem jsou zveřejněny na [www.svet-oken.cz](http://www.svet-oken.cz), dále jsou k dispozici na obchodních místech a v sídle zhotovitele.

**e.** Strany se dohodly, že veškeré jejich spory vzniklé z jejich závazkového vztahu či v souvislosti s ním budou rozhodovány příslušnými soudy České republiky. V případě, že dojde mezi zhotovitelem a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z této smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce (více informací na webu <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>). Zhotovitel doporučuje objednateli vždy nejdříve využít kontakt na zhotovitele pro smírné vyřešení nastalé situace.

**f.** Objednatel byl seznámen a souhlasí s obsahem těchto Všeobecných obchodních podmínek, které jsou nedílnou součástí Smlouvy o dílo.

**g.** Objednatel dává souhlas se zpracováním osobních údajů dle zákona č. 110/2019 Sb., za účelem vedení evidence zakázky, vedení účetnictví, zabezpečení výroby, montáže, fakturace, reklamací, servisu a poskytnutí záruky či pozáručního servisu, a to na dobu nezbytnou k řádnému zajištění těchto činností a povinností v souladu s právními předpisy České republiky. Zhotovitel se zavazuje k řádnému technickému a organizačnímu zabezpečení ochrany osobních údajů.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou platné a účinné od 20.9.2023 a nahrazují předchozí znění VOP.

Ve Vsetíně dne 20.9.2023