

# Všeobecné obchodní podmínky (VOP) společnosti JVP system s.r.o. platné od 1.1.2020

## 1. Rozsah a platnost

- 1.1. Nebude-li v jednotlivých bodech případné smlouvy o dílo stanoveno jinak, platí pro sjednaný (písemně či elektronicky) obchodní případ mezi objednatelem a zhotovitelem níže uvedené všeobecné obchodní podmínky – dále jen VOP. Odsouhlasením těchto VOP v objednávce, nebo smlouvě jsou považovány objednatelem i zhotovitelem za závazné.
- 1.2. Odchylná ujednání v konkrétní objednávce, nebo smlouvě mají přednost před ustanovením těchto VOP, jež nelze jiným (a to zejména ústním) způsobem měnit.

## 2. Obecná ustanovení

- 2.1. Předmětem smluvního vztahu mezi prodávajícím (zhotovitelem) na straně jedné a kupujícím (objednatelem) na straně druhé je dodávka zboží, resp. výroba, dodávka a montáž zboží (zhotovení díla).
- 2.2. Stanovení ceny je řešeno platným ceníkem prodávajícího, nebo cenovou nabídkou. Ceny mohou obsahovat individuálně stanovenou obchodní slevu která není nároková a pokud není uvedeno jinak, je cena platná jeden měsíc od předložení.
- 2.3. V případě rozporu v dokumentech v odchylné specifikaci zboží, nebo předmětu díla, má rozhodující význam a platnost dokument s pozdějším datem vyhotovení, vzájemně doručený a akceptovaný.
- 2.4. Kupujícím, objednatelem nebo zplnomocněným zástupcem je taková osoba, která jedná se zhotovitelem, je uvedená a podepsaná na Smlouvě o dílo, Cenové nabídce a je též kompetentní k zaplacení zálohy či splátky.
- 2.5. Vznik smluvního vztahu
- 2.6. Smluvní vztah vzniká výhradně písemným přijetím a akceptováním (potvrzením) objednávky objednatele zhotovitelem, nebo akceptováním nabídky zhotovitele objednatelem, případně uzavřením smlouvy o dílo mezi smluvními stranami. Smluvní dokumenty mají vždy písemnou formu a jsou doručovány druhé straně osobně, doručovací službou, faxem nebo elektronicky (e-mailem). Neodkladné servisní zásahy lze objednat i telefonicky, avšak tyto ústně vyžádané servisní zásahy musí objednatel neprodleně doobjednat písemně, jinak je povinen hradit hotově na místě provedeného servisu.
- 2.7. Na základě takto uzavřeného smluvního vztahu (smlouvy o dílo) je zhotovitel povinen dodat objednateli dílo ve sjednaném rozsahu, kvalitě, termínu a za sjednanou cenu. Objednatel je povinen dílo převzít i s případnými vadami nebránícími účelu či použití a uhradit dohodnutou cenu v termínu. Požadavky objednatele písemně neuvedené či neodsouhlasené před uzavřením vztahu nemusejí být zhotovitelem akceptovány. V případě výhrady objednatele, je o tomto proveden záznam ve stavebním deníku, nebo předávacím listu s navrženým, nebo dohodnutým řešením.
- 2.8. Termíny plnění zhotovitele jsou závazné za předpokladu splnění platebních podmínek, jednoznačného vyjasnění technických podmínek, či parametrů předmětu díla a zajištění stavební připravenosti objednatelem, jinak je termín plnění automaticky prodloužen o prodlení objednatele.
- 2.9. Pokud je dále v těchto VOP uveden pojem smlouva o dílo, zhotovitel, objednatel, pak se analogicky 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.

## 3. Změny v dokumentech

- 3.1. Veškeré následné změny ve smluvním vztahu (a to i před dokončením) musejí být písemnou formou a odsouhlaseny oběma stranami.
- 3.2. Na základě odsouhlasených změn je zhotovitel oprávněn jednostranným písemným prohlášením změnit cenu i termín dříve dohodnutý.
- 3.3. 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 celková cena díla s respektováním již vynaložených nákladů.
- 3.4. Při uzavření Smlouvy o dílo platí VOP, se kterými byl před podpisem objednatel seznámen, a změny těchto VOP v průběhu realizace zakázky nejsou možné.

## 4. Odstoupení od smluvního vztahu

- 4.1. Odstoupení od Smlouvy o dílo (smluvního vztahu) ze strany objednatele musí být zhotoviteli oznámeno písemně na adresu jeho sídla JVP system s.r.o., Průmyslová 975, 383 01 Prachovice, doporučeným dopisem s uvedením důvodů odstoupení. 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:
  - 4.1.1. 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,
  - 4.1.2. zhotovené dílo je nezpůsobilé ke smluvenému nebo obvyklému účelu použití a zhotovitel neodstraní takovouto vadu díla ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté mu objednatelem.

- 4.2. Zhotovitel je oprávněn od smlouvy odstoupit, jestliže:
  - 4.2.1. objednatel je v prodlení s úhradou zálohy na cenu díla po dobu delší jak 10 dní,
  - 4.2.2. 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 dodatečné lhůtě na písemnou výzvu zhotovitele,
  - 4.2.3. je-li zahájeno insolvenční řízení vůči objednateli, nebo na majetek objednatele prohlášen konkurs,
  - 4.2.4. objednatel je v prodlení s převzetím díla po dobu delší jak 30 dní,
  - 4.2.5. při opakovaném nedodržení stavební připravenosti ze strany objednatele dle čl. VOP,
  - 4.2.6. z důvodu stavební nepřipravenosti po dobu delší jak 30 dní po uplynutí termínu sjednaného ve smlouvě jako doba plnění,
  - 4.2.7. objednatel trvá na provedení díla podle zřejmě nevhodného příkazu objednatele nebo s použitím zřejmě nevhodného komponentu i přes upozornění zhotovitele,
  - 4.2.8. nastane jakýkoli jiný důvod odstoupení od smlouvy ze strany zhotovitele uvedený ve smlouvě, VOP nebo právních předpisech.
- 4.3. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně a doručeno druhé straně, přičemž účinky odstoupení nastávají okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně.
- 4.4. 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.
- 4.5. Smluvní strany jsou povinny provést vzájemné vypořádání svých závazků ve lhůtě 90 dní od ukončení smlouvy odstoupením, za tím účelem jsou povinni si poskytnout nezbytnou součinnost.

## 5. Platební a dodací podmínky

- 5.1. Úhrada zálohy na cenu díla musí být provedena do 5 kalendářních dní od vystavení dokladu. Pokud nedojde k úhradě zálohy objednatelem v termínu, prodlužují se dohodnuté termíny automaticky o toto prodlení a v případě prodlení o více než 30 dní, je zhotovitel oprávněn odstoupit od smlouvy bez náhrady a bez oznámení.
- 5.2. Termín dodání se počítá od data splnění následujících skutečností:
  - 5.2.1. uzavření Smlouvy o dílo a příp. jejích dodatků
  - 5.2.2. seznámení s VOP a reklamačním řádem
  - 5.2.3. uhrazení zálohy na cenu díla. Termín dodání běží od následujícího pracovního dne poté, kdy bylo vše výše uvedené splněno.
- 5.3. Datem úhrady zálohy nebo doplatku objednatelem se myslí den úhrady celé částky v hotovosti nebo den připsání celé částky na účet zhotovitele.
- 5.4. Veškeré platby zhotoviteli musí být provedeny jménem objednatele a identifikovány variabilním symbolem, který je shodný s číslem dokladu (nebo Smlouvy o dílo). V případě nedodržení jednoznačné identifikace plateb posouvá se termín dodání o lhůtu až do okamžiku identifikace platby.
- 5.5. Povinností zhotovitele je dodat objednateli výrobky, jejich doplňky, příslušenství a práce v dohodnutém provedení, kvalitě a termínu.
- 5.6. Zhotovitel kontaktuje telefonicky objednatele (na telefonní číslo uvedené v kontaktech objednatele) 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.
- 5.7. 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 ve lhůtě 14 dnů od vystavení konečné faktury v hotovosti nebo dle převodem na účet zhotovitele. Dílo (zboží) zůstává majetkem zhotovitele do úplného zaplacení ceny díla objednatelem, ale nezbuývají objednatele odpovědnosti za případné škody na předmětném díle.
- 5.8. Nárok na doplatek ceny vzniká zhotoviteli i v případě, že řádně dokončené dílo objednatel odmítl převzít, nebo se předání díla vyhýbá.
- 5.9. V případě prodlení objednatele s doplatkem do celkové ceny díla, vzniká zhotoviteli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,1% denně z dlužné částky a zákonný úrok z prodlení není-li ve smlouvě dohodnuto jinak.
- 5.10. V případě, že je objednatel v prodlení s úhradou konečné faktury delším než 28 dnů, 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. Obě strany si vrátí poskytnutá plnění (kromě případných starých zdemontovaných výplní apod.). Zhotovitel v tomto případě objednateli nehradí žádné další náhrady. Naopak pokud by výrobky nemohly být vráceny zhotoviteli v bezvadném stavu, má zhotovitel nárok na úhradu opotřebení ve výši 50% ceny a náklady na montážní i dopravní služby.
- 5.11. Smluvní strany si dále sjednávají pro případ stavební nepřipravenosti, kladení překážek, odkládání a zdržování realizace, 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

sjednaného termínu, či výzvy zhotovitele. Výše uvedené překážky na straně objednatele automaticky posouvají termíny o způsobené prodlení bez postihu zhotovitele.

- 5.12. Pro případ prodlení zhotovitele s termínem dodání díla, platí sjednaná smluvní pokuta z ceny nedodané (nebo vadné) 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. Zhotovitel není vázán ani výší slevy, kterou objednatel poskytne svému nadřízenému objednateli z titulu případných vad díla či prodlení.
- 5.13. Faktury a ostatní doklady budou vystaveny pouze na jméno objednatele a sjednanou částku s respektováním platné sazby DPH.
- 5.14. 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 načítovat objednateli skladné výrobků v paušální výši za celou zakázku 100,- Kč denně a původně sjednané termíny mohou být z důvodu naplněnosti kapacit posunuty dle možností zhotovitele.
- 5.15. V případě, že objednatel požaduje neprovádět montáž, výrobky budou dodány na místo montáže a objednatel uhradí celkovou cenu díla vč. dopravy od které zhotovitel odečte cenu montáže. Případná následná montáž bude účtována vč. dodatečných nákladů na dopravu.

## 6. Předmět díla

- 6.1. Předmět díla je specifikován v konkrétní smlouvě, závazně objednávkou, případně cenové nabídkou zhotovitele. Prvky a provedení, které nejsou 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.
- 6.2. Je-li dílo prováděno na základě projektové dokumentace dodané objednatelem, nebo pouze na základě údajů uvedených objednatelem, nenesou zhotovitel žádnou odpovědnost za případnou odchylku výrobku od skutečnosti zjištěných na místě provedení díla. Případné vícenáklady takto vzniklé, nutné k řádnému provedení či dokončení díla, nese v plné výši objednatel.
- 6.3. 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, jelikož se jedná o vícepráce.
- 6.4. Objednatel se zavazuje dílo převzít i s vadami nebránícími užívání a zaplatit smluvní cenu.
- 6.5. Objednatel se stává vlastníkem díla dnem uhrazení veškerých finančních závazků vůči zhotoviteli vyplývajících z předmětné smlouvy či objednávky, nezabývá se však odpovědností za škody vzniklé zhotoviteli na předmětu díla, počínaje zahájením montážních prací. Objednatel není oprávněn převést vlastnictví k předmětnému dílu na jiného, dokud je nenabyl. Objednatel má povinnost informovat o výhradě vlastnictví každého dalšího svého obchodního partnera, jemuž bude předmět smlouvy předán.

## 7. Ujednání týkající se montáže a demontáže

- 7.1. Objednatel bere na vědomí, že zhotovitel nebude v prodlení s dokončením (plněním) díla, jestliže to nedovolují povětrnostní podmínky (pokles denní teploty pod -10°C) v době trvání smlouvy. O tyto dny se termín dokončení (plnění) díla automaticky prodlužuje.
- 7.2. Objednatel zajišťuje kompletní přípravu pracoviště a podmínky pro zdárné provedení či dokončení díla, zejména dohodnutou stavební a elektro připravenost dle vyžádaných podkladů. Objednatel je povinen ve sjednané lhůtě, nejméně však 3 pracovní dny před nástupem na montáž písemně potvrdit zajištění stavební připravenosti pro montáž. Neobdrží-li zhotovitel toto potvrzení objednatele, není povinen dodržet sjednaný termín plnění. Pozdější změna termínu je možná pouze na základě vzájemné dohody stran.
- 7.3. Pokud dojde v průběhu provádění díla k prodlení zhotovitele z důvodu vzniku okolnosti zprošťující odpovědnosti dle § 2913 NOZ (např. vyšší moc), prodlužuje se sjednaná doba provedení díla přiměřeně době a okolnostem prodlení. Za okolnost zprošťující odpovědnosti se považuje mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka, která nastala nezávisle na vůli zhotovitele a brání mu ve splnění povinnosti.
- 7.4. Objednatel zajistí případná povolení vjezdu, vjezd i parkování montážních vozidel zhotovitele na místě montáže, včetně zajištění vnitřních a venkovních ploch pro provádění prací (zejména odkloněním ostatní dopravy), zajištění energií do místa provádění montáže vč. případného zednického zapravení. Uvedené činnosti objednatel zajišťuje na své náklady a po celou dobu prováděných prací. Neumožnění montáže způsobí přerušení montáže, které objednatel potvrdí do předávacího protokolu, nebo stavebního deníku. Objednatel bude hradit jejich opakovaný výjezd v náhradním termínu a automaticky se posouvá termín dokončení o dobu přerušení díla, bez postihu zhotovitele.
- 7.5. Zhotovitel neručí za stavební otvory před a po vybourání původních výplní, za pevnost otvorů, za existenci překladů nad otvory, poškození podomítkových instalací, za pevnost venkovních i vnitřních omítek a fasády, ani za stav budovy.
- 7.6. Součástí montáže není bourání (demontáž) původních výplní a jiných doplňků či příslušenství, příprava a zpevňování stavebních otvorů, zednické zapravení, zřízení napájecího přívodu (zásuvky), revize připojení. Tyto práce na své náklady zabezpečuje objednatel, a to v rámci přípravy či zapravení (pokud není výslovně sjednáno odlišně). V případě

odsouhlaseného požadavku na takové vícepráce během montáže, se objednatel zavazuje práce řídit a je si vědom své odpovědnosti za případné škody a náklady vč. likvidace odpadu.

- 7.7. 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 na své náklady objednatel.
- 7.8. 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 opakovaným výjezdem montážní skupiny. V tomto případě se také posunuje termín dokončení bez jakéhokoliv postihu zhotovitele.
- 7.9. Montáží se myslí:
  - 7.9.1. u plastových a hliníkových dveří: vložení rámu do stavebního otvoru, podložení, vyklínování, vyvážení, přišroubování pomocí plechů, šroubů a hmoždinek nebo turbo-šroubů, nasazení a seřízení křídla, zapěnění rámu PU pěnou, montáž kování, doplňků a příslušenství,
  - 7.9.2. u garážových vrat: usazení a připevnění vodících kolejnic do objednatelem předem připraveného otvoru, zkompletování vratového křídla, montáž pružin a pohonu, seřízení křídel a pohonu, doplňků, příslušenství a ověření funkčnosti včetně bezpečnostních prvků a funkcí.
- 7.10. V případě, že objednatel požaduje speciální montáž plastových a hliníkových výplní 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 vícepráce a příplatkovou montáž. Objednatel je v tomto případě povinen do příjezdu montážních pracovníků zhotovitele zajistit i vyrovnání stavebních otvorů a jejich povrchu tak, aby bylo možné fólie a pásky použít.

## 8. Předání a převzetí díla, přechod nebezpečí škody na díle

- 8.1. 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).
- 8.2. Objednatel nebo jím zplnomocněný zástupce je povinen neprodleně po dokončení montáže prohlédnout dodané a namontované výrobky, odstranit ochrannou folii, převzít dokončené dílo a potvrdit jeho převzetí v Předávacím protokolu. Pokud budou výrobky nekompletní nebo se na nich budou vyskytovat vady, musí být tato skutečnost zaznamenána v Předávacím protokolu a tyto vady a nedodělků budou odstraněny v dohodnuté 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 nedoplatení ceny díla.
- 8.3. 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.
- 8.4. Návod k obsluze a údržbě, podklady revize připojení 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.

## 9. Platební podmínky

- 9.1. Objednatel je povinen zaplatit sjednanou cenu případně upravenou dodatky. Objeví-li se při provádění díla potřeba prací nezahrnutých v nabídce, 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, lze navýšení ceny díla odsouhlasit i písemným záznamem do předávacího protokolu/ dodacího listu podpisem zástupci obou stran.
- 9.2. Případně sjednaná záloha je splatná buďto hotově při objednání, nebo převodem na účet zhotovitele v dohodnutém termínu, jinak do 5 dnů od objednání.
- 9.3. Doplatek ceny díla (rozdíl celkové ceny díla a uhrazené zálohy) je objednavatel povinen uhradit na základě vystavené faktury v uvedené splatnosti, jinak ve splatnosti 10 dní, na účet zhotovitele. S fakturou zhotovitel předá objednateli Záruční list a veškeré doklady nutné k řádnému užívání díla.
- 9.4. V případě prodlení objednatele s úhradou jakéhokoli finančního závazku vůči zhotoviteli je zhotovitel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky denně.
- 9.5. Drobné vady a nedodělků díla, které nebrání řádnému převzetí a užívání díla, jakož i případné pozdější uplatnění reklamace díla, nemá vliv na povinnost objednatele zaplatit sjednanou cenu díla v plné výši a stanovené lhůtě splatnosti.

- 9.6. Je-li objednatel v prodlení se splněním povinnosti umožnit zhotoviteli řádnou montáž např. prodlením 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 prodlení objednatele.

## 10. Vady, reklamace, servis a záruka

- 10.1. Provedení a specifikace výrobků či prací odsouhlasené objednatelem, nelze považovat za vady, ani reklamovat.
- 10.2. Případné 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, směrnicemi a dalšími dokumenty vydanými zhotovitelem a jeho dodavateli.
- 10.3. 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.
- 10.4. 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 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 vady, nedodělku, či reklamace. Jestli bude vyplacena sleva a v jaké výši, nebo jestli se budou vadné výrobky opravovat nebo vyrábět znovu, záleží na dohodě objednatele se zhotovitelem.
- 10.5. Dodavatel neodpovídá zejména za:
- 10.5.1. vady způsobené neodbornou montáží, či neodborným zásahem
  - 10.5.2. vady způsobené nedodržením podmínek a pokynů k údržbě a používání
  - 10.5.3. vady způsobené vyšší mocí.
  - 10.5.4. poškození díla způsobené vadou stavební konstrukce nebo vzniklou při návazných pracích, včetně stavební chemie, prašností, extrémní vlhkostí apod.
- 10.6. Za vady se nepovažuje:
- 10.6.1. běžné technické vlastnosti a tolerance
  - 10.6.2. povrchové a estetické nedostatky, které nelze identifikovat za denního světla pořízeným snímkem v HD rozlišení z kolmé vzdálenosti 2m.
  - 10.6.3. přirozené opotřebení způsobené používáním (zejména u rolovacích vrat).
- 10.7. Podmínkou pro uplatnění záruky je předložení záručního listu s potvrzeními předepsanými servisními prohlídkami.
- 10.8. Reklamaci je objednatel povinen uplatnit u zhotovitele dle reklamačního řádu. Reklamační řád je k nahlédnutí na pobočkách firmy či [www.jvpsystem.cz](http://www.jvpsystem.cz). Při reklamaci je nutné co nej přesněji 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.
- 10.9. Záruční doba začíná běžet předáním a převzetím díla nebo jeho části objednatelem. Zhotovitel odstraňuje záruční vady na své náklady. Konec záruční lhůty nastane uplynutím 24 měsíců od předání díla. Smluvní záruční lhůta na opravy a servis je 6 měsíců.
- 10.10. 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.
- 10.11. 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 je 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 (třetí osobou) 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.
- 10.12. 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.
- 10.13. Do 3 měsíců od data montáže (předání a převzetí díla) zhotovitel provádí seřízení a nastavení 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. Servisem se myslí seřízení, nastavení, mimozáruční opravy atd. všech výrobků, doplňků a příslušenství.
- 10.14. 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.



## 11. DALŠÍ UJEDNÁNÍ A UPOZORNĚNÍ

- 11.1. Přejezd zaměřovacího technika, montážních, servisních a jiných pracovníků zhotovitele je závislé na mnoha okolnostech, tudíž zhotovitel i jeho subdodavatelé, jsou zproštěni odpovědnosti za škodu vzniklou zpožděním, bylo-li způsobeno událostí nemající původ v provozu anebo vlastním jednáním poškozeného (§ 420a odst. 3 zákona č.40/1964 Sb. Občanského zákoníku). Objednateli za toto prodlení nevzniká nárok na jakékoliv penále, kompenzace, vícenáklady, odškodnění, náhradu dovolené apod.
- 11.2. Při kontaktu objednatele se zhotovitelem nebo jeho zástupci je objednatel povinen chovat se slušně, slovně ani fyzicky nenapadat osoby zhotovitele, nevyhrožovat, a to při veškerých kontaktech. Jakýkoliv nátlak a obviňování zhotovitele ze strany objednatele mohou být ihned předány právnímu zástupci zhotovitele se svědeckými výpověďmi všech zúčastněných pracovníků zhotovitele a písemnostmi či podklady 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 zaznamenány v Předávacím protokolu.
- 11.3. Výrobky, jejich doplňky a příslušenství se vyrábí, dodávají a montují podle technických dokumentací, standardů, zvyklostí a výrobních možností zhotovitele nebo jeho dodavatelů a objednatel má možnost před objednáním posoudit úroveň kvality na referenčních aplikacích.
- 11.4. Aktuální Reklamační řád a jeho dodatky vydané zhotovitelem jsou zveřejněny na [www.jvpsystem.cz](http://www.jvpsystem.cz) a k dispozici na obchodních místech i v sídle zhotovitele. Cena montážní a servisní práce, dopravy, či náhradních komponentů je nutno zpracovat do nabídky, nebo smlouvy o dílo.
- 11.5. Objednatel dává souhlas se zpracováním osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb., za účelem vedení evidence zakázky, vedení účetnictví, zabezpečení výroby, montáže, fakturace, reklamaci, 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.

## 12. Závěrečná ustanovení

- 12.1. Obě smluvní strany se dohodly, že všechny jejich spory vznikající a související s touto smlouvou budou rozhodovány s konečnou platností v rozhodčím řízení u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu a Pravidel a dle zásad spravedlnosti jedním rozhodcem jmenovaným žalující stranou ze seznamu rozhodců vedeným Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky.
- 12.2. 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.
- 12.3. Tyto VOP tvoří nedílnou součást smluvního vztahu, Smlouvy o dílo, platí pro 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 dokumentů.
- 12.4. Aktuální vzorové znění VOP je vždy k dispozici na [www.jvpsystem.cz](http://www.jvpsystem.cz). Změny VOP lze činit pouze na základě písemné dohody stran písemnou dohodou v konkrétní smlouvě.
- 12.5. 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.
- 12.6. 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 či 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.
- 12.7. Pokud objednatel odepře či zmaří doručení listiny od zhotovitele, považuje se tato za doručenu dnem tohoto odepření či zmaření.
- 12.8. 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, 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.
- 12.9. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nahrazují k uvedenému datu platnosti Všeobecné obchodní podmínky dříve vydané.

# Reklamační řád platný od 1.1.2020

## 1. Úvod

- 1.1. Reklamační řád (dále také jako „řád“) stanoví závazná pravidla a postupy při uplatňování reklamací, které společnost JVP system, s.r.o. poskytuje v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb. O ochraně spotřebitele a v souladu s ustanoveními Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., v platném znění.

## 2. Základní ustanovení

- 2.1. Tímto řádem se řídí záruční podmínky a práva objednatele, resp. kupujícího (dále také jako „odběratel“ či „zákazník“) při uplatňování reklamace na předmět díla, zboží a služby.
- 2.2. Platnost řádu je uvedena v jeho záhlaví a vztahuje se na všechny obchodní případy uzavřené od data vydání. Vydáním nového řádu se předchozí ruší.
- 2.3. Poskytovatelem záruky je společnost JVP system s.r.o., IČ 26081377, se sídlem Průmyslová 975, 383 01 Prachatice, zapsaná v obchodním rejstříku KS České Budějovice, odd. C, vložka 12813 (dále také jako „dodavatel“ či „zhotovitel“).
- 2.4. Tento reklamační řád je publikován na webových stránkách společnosti [www.jvpsystem.cz](http://www.jvpsystem.cz). Uzavřením kupní smlouvy, nebo smlouvy o dílo se reklamační řád stává nedílnou součástí uzavřené smlouvy, Všeobecných obchodních podmínek společnosti a je k dispozici na prodejních místech společnosti.
- 2.5. Příjemcem záruky je odběratel, či zákazník, který si u dodavatele objednal, převzal a zaplatil výrobek či služby. Za odběratele je považována fyzická nebo právnická osoba, se kterou je uzavřena smlouva o dílo či kupní smlouva. Zákazníci jiných právních subjektů musí svou případnou reklamaci uplatňovat u svých smluvních partnerů.

## 3. Podmínky reklamace

- 3.1. Reklamace na vady zjevné, musí být uplatněna bezprostředně při předání/převzetí. Reklamace na vady skryté musí být uplatněna bezodkladně po jejich zjištění. Délka záruční lhůty je sjednána smlouvou o dílo, kupní smlouvou, nebo všeobecnými obchodními podmínkami.
- 3.2. Odběratel je povinen zboží při předání řádně prohlédnout, zkontrolovat jeho množství i jakost a dodavateli ihned oznámit vady či množstevní rozdíly. Dodavatel (ani jeho smluvní přepravce) nijak neodpovídá za kvalitativní a kvantitativní rozdíly, které budou zjištěny a uplatněny později. Takovéto rozdíly také nemohou být uznány jako reklamace.
- 3.3. Každá reklamace výrobku nebo služby musí být uplatněna bez zbytečného odkladu po zjištění vady, aby bylo zabráněno zhoršení rozsahu vzniklé vady, či vzniku dalších škod.
- 3.4. Odběratel je povinen zajistit výrobek ve stavu kdy zjistil vadu a neprodleně uplatnit reklamaci. Výrobek s vadou musí být zajištěn tak, aby byla možná případná kontrola reklamované vady zástupcem dodavatele. O nutnosti kontroly na místě rozhoduje výhradně dodavatel. Odběratel nesmí odstraňovat vady vlastními silami kromě zásahů, které by zabránily havárii nebo větším škodám. Při nedodržení povinnosti včasného oznámení, neodpovídá dodavatel za další vzniklé škody a není ani povinen reklamaci přijmout.
- 3.5. Reklamace musí být uplatněna písemně, prokazatelnou formou např. doporučeným dopisem na adresu sídla zhotovitele, nebo e-mailem.
- 3.6. Pokud tak činí „odběratel“, tedy při dodání výrobku bez montáže, uplatňuje reklamaci na adresu [servis@jvpsystem.cz](mailto:servis@jvpsystem.cz). Pokud reklamaci uplatňuje „zákazník“, tedy byl výrobek dodán i s montáží, uplatňuje reklamaci na [servis@jvpsystem.cz](mailto:servis@jvpsystem.cz). Reklamaci vždy uplatňuje s předložením: kopie nákupního dokladu, potvrzeného záručního listu, podrobným popisem vady.
- 3.7. Upozornění: Ústní a telefonické oznámení závady není považováno za řádně uplatněnou reklamaci!
- 3.8. Lhůta pro vyřízení reklamace je 30 dnů.
- 3.9. Nebude-li uplatněna reklamace včas a řádným způsobem, nebo je-li neoprávněná, může být dodavatelem odmítnuta a dodavatel může požadovat úhradu veškerých nákladů vynaložených při vyřizování reklamace (zejména cestovné, poštovné, provozní náklady, náklady na příp. znalecké posudky atd.) a v případě provedení opravy i nákladů na opravu výrobku (díla nebo části díla). Zákazník se zavazuje tyto náklady uhradit.

## 4. Odpovědnost za vady zboží, díla

- 4.1. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení způsobené používáním věcí nebo jejich dílů.
- 4.2. Záruka se nevztahuje na vady u zlevněného zboží a zboží použitého, pro které bylo zboží zlevněno nebo vzniklo běžným používáním a tyto skutečnosti byly již při prodeji známy.

## 5. Druhy vad

- 5.1. Z hlediska charakteru může mít dílo (zboží) vady právní a fyzické.
- 5.2. Právní vady má dílo, pokud je zatíženo právem třetí osoby. Dodavatel prohlašuje, že žádné jím dodané dílo (zboží) není takto zatíženo. Právní vadu má dílo (zboží) v držení odběratele, pokud tento neuhradí dodavateli sjednanou cenu za dílo (kupní cenu) v plném rozsahu a dílo prodá nebo předá třetí osobě.

- 5.3. U fyzických vad se dle možnosti zjištění nebo projevení může jednat o vady zjevné nebo skryté. Za vady zjevné jsou považovány nedostatky zjistitelné při předání díla (zboží) nebo bezprostředně po něm. Skryté vady se projeví po delší době užívání díla (zboží) a nelze je zjistit předchozím způsobem.
- 5.4. U fyzických vad se dle možnosti odstranění může jednat o vady odstranitelné nebo neodstranitelné. Za odstranitelné vady se považují vady, kdy jejich odstraněním netrpí vzhled, funkce a kvalita výrobků a oprava může být provedena v řádně stanovené lhůtě.
- 5.5. Optické - vzhledové vady (škrábance, rýhy, vrypy, bubliny, nerovnosti apod..) stavebních výrobků – PVC/AL otvorových výplní, sekčních a rolovacích vrat, vjezdových brán a zábran, externích rolet a žaluzií, apod..
- 5.6. Při hodnocení optických vad je rozhodující přímý ohled na pohledovou plochu. Posuzování se provádí z přiměřené pohledové vzdálenosti, která činí u vnějších (exteriérových) ploch 5 m a odstup při hodnocení vnitřních (interiérových) ploch 2 m. Hodnocení vnějších ploch se provádí při rozptýleném denním světle, vnitřní plochy je nutno posuzovat při běžném difúzním (ne bodovém, nebo šikmém) osvětlení z přirozeného pozorovacího úhlu. Důležité je při provádění vzhledového hodnocení vycházet z principu "nepředpojatého pozorovatele", tedy bez upoutávání pohledu na konkrétní, předem definovaná, či označená místa. Umísťování navigačních, nebo jinak pohled upoutávajících značek je nepřijatelné. Před faktickým hodnocením je nutné, nejprve odstranit stopy způsobené užíváním např. otisky rukou, otisky těsnění, či stopy po čisticích prostředcích ap. Hodnotitel musí mít na paměti, že předmětem optického hodnocení (posouzení) je stavební výrobek, nikoliv bytový doplněk. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné (obecně platí, že povrchové vady jakéhokoliv charakteru o velikosti menší než 0,5 mm jsou přípustné, neboť je zpravidla nelze prostým okem rozeznat). Bodová a plošná poškození povrchu rámu nebo křídla a vady, jako např. škrábance, barevné změny nebo povrchové nerovnosti různého druhu a důvodu vzniku, jsou přípustné, je-li jejich největší rozměr menší než 3 mm a jejich počet nepřesáhne 5 ks na jednom plastovém, hliníkovém, ocelovém prvku (rám, křídlo). Škrábance a vrypy jsou přípustné rovněž za podmínky, že součet jejich délek na jednom prvku je menší než 100 mm, přičemž délka jednoho škrábance smí být maximálně 30 mm.

## 6. Výměna reklamovaného dílu

- 6.1. Odběratel a dodavatel se mohou dohodnout na řešení reklamace dočasnou výměnou vadného dílu výrobku (např. pohonu vrat) ještě před kontrolou reklamovaného dílu. Odesláním náhradního dílu dodavatelem odběrateli není ještě reklamace uznána a reklamační řízení není uzavřeno.
- 6.2. V případě, že odběrateli bude dodán náhradní díl, musí odběratel demontovaný reklamovaný díl poskytnout dodavateli.
- 6.3. Dodavatel na dodaném reklamovaném dílu prověří oprávněnost reklamace. Uzná-li dodavatel reklamaci za oprávněnou, odběratel si již zasláný díl trvale ponechá jako výměnu za díl vadný a tím reklamační řízení končí.
- 6.4. Reklamovaný díl v případně zaslání odběratelem dodavateli musí být řádně zabalen, aby při jeho přepravě nedošlo k jeho poškození, musí být kompletní, nepoškozen a označen číslem zakázky a údaji o odběrateli. Balení musí být zvoleno přiměřeně k charakteru zasláného reklamovaného dílu, především k jeho rozměrům, hmotnosti a pevnostním vlastnostem.
- 6.5. V případě, že reklamace nebude uznána jako oprávněná, nebo pokud kupující nedoručí do sídla dodavatele reklamovaný díl do 10 kalendářních dnů od obdržení náhradního dílu, bude zasláný náhradní díl odběrateli vyfakturován v plné hodnotě, včetně souvisejících nákladů, bez možnosti zasláný náhradní díl vrátit. Tímto je reklamační řízení uzavřené se zamítavým výsledkem. Na reklamované díly doručené dodavateli po uplynutí lhůty 10 kalendářních dnů nebude brán zřetel, neboť již nebude prostor pro posouzení a kladné vyřízení reklamace.
- 6.6. V případě řešení reklamace zakázky u zákazníka, bude o průběhu pořízen záznam s uvedeným zjištěním a případným dohodnutým řešením.

## 7. Ostatní ustanovení

- 7.1. Na vyměněný náhradní díl poskytuje dodavatel záruku 6 měsíců, nebo do konce uplynutí záruční lhůty na celý výrobek. Platí lhůta, která je delší.
- 7.2. Pokud odběratel požaduje prověření rozhodnutí o oprávněnosti, či zamítnutí reklamace nezávislými institucemi, hradí náklady spojené i s odběry vzorků a provedením zkoušek.
- 7.3. Dodavatel hradí náklady na zkoušky a posudky v případě, že výsledky takto provedených nezávislých expertíz nevyhoví příslušným technickým předpisům a normám.
- 7.4. Nárok kupujícího na poskytnutí slevy nemůže být proveden nezaplacením kupní ceny nebo její části ze strany kupujícího. Není ani přípustný jednostranný zápočet pohledávek a závazků ze strany odběratele.
- 7.5. Tento Reklamační řád nahrazuje od data platnosti Reklamační řády vydané dříve.