

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

FVE Podpora servis, s.r.o.

FVE podpora s.r.o.

FVE Podpora revize s.r.o.

(dále společně jako „Zhotovitel“)

1. Úvodní ustanovení a předmluvní informace

- 1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky upravují práva a povinnosti mezi Zhotovitelem a zákazníkem (dále „**Klient**“) při poskytování služeb (zejm. prohlídky FVE, opravy, revize, servisní zásahy) a při dodávkách zboží (náhradní díly, zařízení, materiál apod.), jak jsou vždy konkrétně specifikovány v nabídce Zhotovitele (dále „**Nabídka**“), v servisní smlouvě, je-li uzavírána a/nebo v Produktových podmínkách příslušného produktu (společně „**Smlouva**“).
- 1.2 Používají-li tyto Všeobecné obchodní podmínky označení „Zhotovitel“, rozumí se jím podle povahy konkrétního plnění ta společnost nebo ty společnosti uvedené shora těchto Všeobecných obchodních podmínek, do jejichž působnosti příslušné plnění, právo nebo povinnost náleží. Každá ze společností Zhotovitele odpovídá za řádné poskytnutí plnění, které náleží do její působnosti. Příslušná společnost se určí zejména podle Smlouvy, Nabídky, objednávky, faktury, servisního nebo revizního protokolu a Produktových podmínek.
- 1.3 Identifikace a kontakty:
FVE Podpora servis s.r.o., IČO: 23885858, spisová značka: C 434572 vedená u Městského soudu v Praze, sídlo: Jeremiášova 2581/2, Stodůlky, 155 00 Praha 5, tel.: +420 227025388, VIP linka + 420226400448, web: <https://fvepodpora.cz>,
FVE podpora s.r.o., IČO 06083986, spisová značka: C 275829 vedená u Městského soudu v Praze, sídlo: Jeremiášova 2581/2, Stodůlky, 155 00 Praha 5, tel.: +420 227025388, VIP linka + 420226400448, web: <https://fvepodpora.cz>,
FVE Podpora revize s.r.o., IČO 29725615, spisová značka: C 451373 vedená u Městského soudu v Praze, sídlo: Jeremiášova 2581/2, Stodůlky, 155 00 Praha 5, tel.: +420 227025388, VIP linka + 420226400448, web: <https://fvepodpora.cz>.
- 1.4 Popis plnění, cena, vedlejší náklady: vždy dle Nabídky (cena vč. DPH, není-li uvedeno jinak) nebo servisní smlouvy, vč. případného cestovného/výjezdného nebo dalších nákladů.

- 1.5 Platební a dodací podmínky: způsob úhrady, čas a místo plnění jsou uvedeny v Nabídce, v servisní smlouvě a/nebo v Produktových podmínkách; Smlouva se plní v místě plnění uvedeném ve Smlouvě nebo na jiném dohodnutém místě. Splatnost faktur je 7 dnů.
- 1.6 Doba trvání: jednorázové plnění (např. servisní prohlídka) nebo opakované/na sebe navazující zásahy – dle Nabídky nebo servisní smlouvy; ukončení viz čl. 13.
- 1.7 Jazyk a uchování: Smlouva se uzavírá v českém jazyce. Zhotovitel uchovává smluvní dokumenty v interní evidenci; Klient obdrží potvrzení o uzavření smlouvy na trvalém nosiči (e-mail/PDF) a při distančním či telefonickém uzavírání smluv v rozsahu § 1824a OZ.
- 1.8 Náklady na komunikaci: běžné náklady Klienta (telefon, internet) dle jeho poskytovatele; nejde o zvýšenou sazbu.
- 1.9 Dozor, stížnosti a ADR/ODR: Dozor vykonává Česká obchodní inspekce (ČOI); spotřebitel má právo využít mimosoudní řešení sporů u ČOI (ADR), www.coi.cz.

2. Vztah Všeobecných obchodních podmínek, Nabídky a Produktových podmínek

- 2.1 Nabídka nebo servisní smlouva určuje cenu, čas a místo plnění a obchodní parametry; Produktové podmínky vymezují technickoprovozní rámec příslušného produktu (rozsah úkonů, výstupy, součinnost, překážky).
- 2.2 V případě rozporu platí pořadí: (i) výslovná ujednání v servisní smlouvě nebo v Nabídce, (ii) Produktové podmínky, (iii) Všeobecné obchodní podmínky.

3. Uzavření smlouvy na dálku a potvrzení smlouvy

- 3.1 Zhotovitel zašle Klientovi Nabídku, která obsahuje návrh na uzavření servisní smlouvy, včetně vymezení předmětu plnění, informace o ceně a dalších podstatných náležitostí. Součástí Nabídky je rovněž informace o tom, kde jsou v elektronické podobě dostupné Všeobecné obchodní podmínky Zhotovitele, příslušné Produktové podmínky a Reklamační řád. Tyto dokumenty jsou Klientovi zpřístupněny na internetových stránkách Zhotovitele na adrese uvedené v návrhu servisní smlouvy.
- 3.2 Akceptací Nabídky Klientem, zejména e-mailem, vzniká mezi smluvními stranami Smlouva uzavřená distančním způsobem. Povinné informace dle § 1820 a § 1824 občanského zákoníku jsou Klientovi poskytnuty prostřednictvím Nabídky a odkazovaných dokumentů na trvalém nosiči.
- 3.3 Je-li Nabídka učiněna telefonicky, vzniká závazek spotřebitele až po jeho písemném potvrzení dle § 1825 občanského zákoníku; Zhotovitel zašle Klientovi rekapitulaci Nabídky a povinné informace na trvalém nosiči a Klient ji výslovně potvrdí.
- 3.4 Zhotovitel bez zbytečného odkladu zašle potvrzení o uzavření smlouvy dle § 1824a OZ, obsahující předepsané údaje; u uzavírání smluv po telefonické platí § 1825 OZ.

4. Předmět plnění a subdodavatelé

- 4.1 Předmět je dán Nabídkou a Smlouvou.
- 4.2 Zhotovitel může plnit prostřednictvím odborných subdodavatelů; odpovědnost vůči Klientovi nese vždy Zhotovitel (identifikace technika/subdodavatele bude uvedena v protokolu).

5. Dodání služeb, zboží, přechod nebezpečí a vlastnictví

- 5.1 Služby: plnění probíhá v dohodnutém čase a místě; o výsledku bude vyhotoven protokol.
- 5.2 Zboží: Je-li předmětem díla zhotovení nebo dodání věci, nabývá Objednatel vlastnické právo k této věci a přechází na něj nebezpečí škody jejím převzetím. Objednatel je povinen předmět díla převzít a umožnit jeho prohlídku.
- 5.3 Digitální obsah (je-li poskytován) se dodává způsobem uvedeným v Nabídce či produktových podmínkách.

6. Součinnost a přístup

- 6.1 Klient zajistí bezpečný přístup k technologii, přítomnost osoby způsobilé k součinnosti a poskytne dostupné podklady (schémata, revizní zprávy, přístupy k BMS aj.).
- 6.2 Omezení přístupu, nepříznivé podmínky nebo právní limity mohou omezit rozsah proveditelných úkonů; termíny se posouvají o dobu trvání překážek. Při zmařeném výjezdu z důvodů na straně Klienta může Zhotovitel účtovat náklady za zmařený výjezd dle ceníku.

7. Náhradní postupy

- 7.1 Nevykonání určitého postupu nebo použití určitého nástroje či prostředku neznamena, že služba nebyla provedena řádně. Zhotovitel v takovém případě využije adekvátní náhradní metody vždy s ohledem na bezpečnost, přístupnost a účel služby.

8. Cena a platební podmínky

- 8.1 Cena služby a zboží a vedlejší náklady jsou v servisní smlouvě nebo Nabídce; není-li uvedeno jinak, jsou vč. DPH.
- 8.2 Pokud není sjednáno jinak, je splatnost faktury 7 dní; úhrada bezhotovostně na účet Zhotovitele.
- 8.3 Navazující práce (opravy, revize, dodávky materiálu) se objednávají a oceňují samostatnou nabídkou.
- 8.4 Způsob uplatnění a vyřízení reklamací, lhůty, potvrzení a kontakty upravuje Reklamační řád.

9. Odstoupení spotřebitele při uzavření na dálku a mimo prostory

- 9.1 Je-li Klientem spotřebitel a Smlouva byla uzavřena distančně nebo mimo obchodní prostory, může odstoupit do 14 dnů od uzavření bez udání důvodu. Poučení a vzorový formulář jsou Přílohou č. 1 a 2 těchto Všeobecných obchodních podmínek.

9.2 Spotřebitel může požádat o zahájení plnění před uplynutím lhůty; při odstoupení po zahájení plnění hradí poměrnou část ceny; po úplném poskytnutí služby právo odstoupit zaniká (§ 1837 písm. a) OZ).

9.3 Výjimky z práva odstoupit jsou dány § 1837 OZ (mj. plně poskytnutá služba na výslovnou žádost; zboží upravené na míru; věci v zapečetěném obalu s porušenou pečeti; aj.).

9.4 Odstoupení lze učinit jednoznačným prohlášením (e-mail/pošta/datová schránka). Zhotovitel bezodkladně potvrdí přijetí. Povinnosti k vrácení plateb se řídí § 1832 a násl. OZ; vedlejší smlouvy zanikají dle § 1836a OZ.

10. Doručování a elektronická komunikace

10.1 Smluvní komunikace probíhá prostřednictvím e-mailů uvedených v Nabídce/potvrzení smlouvy, případně datovou schránkou.

10.2 Za písemnou formu se považuje i e-mail, plyne-li z něj vůle jednat (změnit/ukončit závazek) a je-li odeslán z evidované adresy.

11. Odpovědnost a vyšší moc

11.1 Zhotovitel odpovídá za škodu způsobenou porušením právní povinnosti dle OZ.

11.2 Omezení odpovědnosti (B2B): vůči podnikatelům se v nejvyšší míře dovolené právem vylučuje odpovědnost za nepřímé/následné škody (ušlý zisk), a celková náhrada škody z jedné události je limitována do výše celkové ceny plnění podle dotčené Nabídky či servisní smlouvy za rok; toto ustanovení neplatí při úmyslu či hrubé nedbalosti.

11.3 U spotřebitele se toto uplatní pouze v rozsahu dovoleném kogentní úpravou; nedotčena zůstávají zákonná práva spotřebitele.

11.4 Vyšší moc: Smluvní strana neodpovídá za nesplnění, pokud je způsobeno mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou (např. živelné události, epidemie, zásahy orgánů, výpadky sítí apod.); plnění se přiměřeně odkládá.

12. Dozor, stížnosti a mimosoudní řešení sporů (spotřebitel)

12.1 Dozor vykonává Česká obchodní inspekce (ČOI); subjekt ADR: ČOI – Ústřední inspektorát, odd. ADR (www.coi.cz, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2).

12.2 Není dotčena pravomoc obecných soudů.

13. Trvání, změny a ukončení

13.1 Smlouva zaniká dohodou smluvních stran, odstoupením od Smlouvy nebo uplynutím doby, na kterou byla uzavřena. Smlouva se uzavírá vždy na dobu určitou a její trvání se automaticky prodlužuje za podmínek stanovených ve Smlouvě, není-li před uplynutím této doby jednou ze Smluvních stran doručeno rozvazovací oznámení, jímž projeví vůli nebýt Smlouvou nadále vázána.

13.2 Změny nebo doplnění Smlouvy mohou být provedeny pouze formou písemných, číslovaných dodatků ke Smlouvě, podepsaných všemi smluvními stranami.

- 13.3 Oddělitelnost: pokud některé ustanovení Smlouvy vykazuje vadu, nemá to vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení. Smluvní strany se zavazují nahradit takové ustanovení ujednáním, které se svým smyslem a účelem co nejvíce blíží původnímu ujednání.
- 13.4. Zhotovitel je oprávněn postoupit práva a povinnosti ze Smlouvy nebo ze Smluv uzavřených s Klientem, případně převést samotnou Smlouvu, na jiný subjekt. Klient tímto uděluje k takovému postoupení či převodu svůj souhlas a bere tuto možnost na vědomí.
- 13.5. Zhotovitel je oprávněn v přiměřeném rozsahu měnit nebo aktualizovat Všeobecné obchodní podmínky, Produktové podmínky a Reklamační řád, vyplývá-li z povahy závazku rozumná potřeba jejich změny, zejména v důsledku změn právních předpisů, technologií, trhu nebo poskytovaného portfolia služeb. Změny paušální měsíční ceny servisního balíčku se řídí výlučně společným ujednáním stran ve formě číslovaných dodatků ke Smlouvě. Změny jednotkových cen jednotlivých služeb v rámci servisního balíčku se řídí inflační doložkou sjednanou ve Smlouvě. O změně Zhotovitel Objednatele prokazatelně a adresně informuje nejméně 30 dnů před její navrhovanou účinností, přičemž v oznámení uvede obsah změny a její dopad na práva a povinnosti Objednatele. Nesouhlasí-li Objednatel se změnou, je oprávněn nejpozději do dne předcházejícího dni účinnosti změny doručit Zhotoviteli rozvazovací oznámení, jímž projeví vůli nebýt Smlouvou nadále vázán; v takovém případě Smlouva zaniká ke dni bezprostředně předcházejícímu dni účinnosti změny. Nevyužije-li Objednatel tohoto práva, má se za to, že se změnou souhlasí a změna se stává vůči němu účinnou ke dni oznámenému Zhotovitelem.
- 13.6. Zhotovitel je oprávněn odmítnout nebo pozastavit plnění služby, pokud Klient neposkytne potřebnou součinnost, nesplní platební povinnost, poruší bezpečnostní pokyny nebo svým jednáním ohrozí bezpečnost osob či zařízení. Po dobu pozastavení plnění neběží Zhotoviteli lhůty pro provedení služby ani odpovědnost za prodlení.
14. Ochrana osobních údajů
- 14.1 Zhotovitel je správcem osobních údajů. Osobní údaje zpracovává zejména za účelem uzavření a plnění Smlouvy, fakturace, evidence a uplatnění/obraný nároků; právním základem je plnění smlouvy a oprávněný zájem.
- 14.2 Zhotovitel uplatňuje přiměřená technická a organizační opatření k zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti údajů a využívá pouze prověřené zpracovatele.
- 14.3 Podrobnosti (kategorie údajů, doby uchování, příjemci, práva subjektu údajů a jejich uplatnění) jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“, který je Klientovi k dispozici na webových stránkách Zhotovitele anebo je zasílán spolu s potvrzením smlouvy nebo na vyžádání.
15. Rozhodné právo a soudní příslušnost
- 15.1 Vztah se řídí právem České republiky.

15.2 Podnikatelé (B2B): pro veškeré spory je místně příslušný soud podle sídla Zhotovitele.

Příloha č. 1 – Poučení o právu spotřebitele odstoupit od Smlouvy

- A) Spotřebitel je oprávněn odstoupit od Smlouvy uzavřené na dálku/mimo obchodní prostory do 14 dnů od jejího uzavření bez udání důvodu.
- B) Pro uplatnění práva postačí jednoznačné prohlášení zaslané Zhotoviteli (e-mailem/poštou/datovou schránkou); Zhotovitel bezodkladně potvrdí přijetí.
- C) Požádá-li spotřebitel o zahájení plnění před uplynutím lhůty, uhradí při odstoupení poměrnou část ceny za plnění do odstoupení; po úplném poskytnutí služby právo odstoupit zaniká (§ 1837 písm. a) OZ).
- D) Výjimky z práva odstoupit stanoví § 1837 OZ (např. zboží upravené na míru, zboží v zapečetěném obalu, zcela poskytnutá služba na výslovnou žádost).

Příloha č. 2 – Vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy (spotřebitel)

(Vyplňte a zašlete pouze, pokud chcete odstoupit od Smlouvy.)

Adresát: FVE Podpora servis s.r.o.

IČO: 23885858

Spisová značka: C 434572 vedená u Městského soudu v Praze

Sídlo: Jeremiášova 2581/2, Stodůlky, 155 00 Praha 5

E-mail: info@fvepodpora.cz

Datová schránka: 58vijjk

Oznamuji, že odstupuji od Smlouvy o poskytování služby/dodávce zboží: – číslo nabídky/objednávky:

– datum uzavření Smlouvy:

– předmět Smlouvy (např. servisní prohlídka FVE / oprava / dodávka dílů / jiné):

Údaje spotřebitele:

Jméno a příjmení.....

Datum narození.....

Adresa trvalého bydliště.....

E-mail/telefon.....

Datum.....

Podpis (jen u listinné podoby):