

## **VŠEOBECNÍ OBCHODNÍ PODMÍNKY / Závazné podmínky k objednávkám**

Společnost REATEK CZ, s.r.o, se sídlem: Roháčova 145/14, 130 00 Praha, ICO: 039 79 725 (Dále jen "Společnost"), vydává ve smyslu ustanovení Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen "VOP"), jimiž se řídí závazkové vztahy mezi společností a zákazníky společnosti - kupujícími zboží a objednateli děl a služeb dodávaných společností (dále jen "zákazníci / zákazník"). Zákazníci jsou povinni seznámit se s aktuálním zněním těchto VOP při uzavírání závazkového vztahu se společností a projevují tímto souhlas s jejich aplikací na závazkový vztah se společností.

Společnost dodává výhradně produkty určené pro komerční účely pro podnikatele s vlastním IČO / DIČ a všechny právní vztahy se upravují výlučně příslušných předpisů vyplývajících ze vztahu společnosti s firemním zákazníkem při realizaci obchodu, dle Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., v České republice.

### **Čl. I. Úvodní ustanovení**

**1.1 Smluvní vztahy** mezi společností a zákazníkem se řídí příslušnými ustanoveními zákona Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Tyto VOP upravují i povinnosti smluvních stran do okamžiku uzavření smlouvy na základě potvrzení závazné objednávky.

**1.2 Smlouvou se rozumí kupní smlouva**, smlouva o poskytování služeb, nebo objednávka mezi společností a zákazníkem. kupní smlouva

**1.3 Zákazníkům společnosti se rozumí jakákoliv fyzická osoba**, která má své IČO nebo právnická osoba, která obstarává zboží nebo službu pro podnikatelské resp. komerční účely.

### **Čl. II. Objedávka a dodání**

**2.1 Smlouva** vzniká písemným objednaním zboží, služby prostřednictvím přijetí / odeslání závazné objednávky a zároveň zaplacením zálohy za zboží.

**2.2 Objedávka** - kupní smlouva, je závazná pro obě smluvní strany.

**2.3 Termín, místo a způsob dodání** je dohodnutý v objednávce nebo ve smlouvě. Lhůta k plnění smlouvy začíná běžet ode dne splnění všech 3 následujících podmínek: přijetí zálohy na účet společnosti, přijetí tiskových podkladů, odsouhlasení finálního designu produktu zákazníkům podle toho co nastalo jako poslední.  
**Důležité:** společnost nemůže zaručit dodání produktů na exaktní termín, proto si vždy vyhrazuje právo uvádět dodací termíny na objednávce / smlouvě s rozpětím 12-15 pracovních dnů, nebo jiné než je uvedeno na objednávce a je oprávněna dodat resp. vyrobit produkt kdykoliv během této doby. Společnost upozorňuje všechny zákazníky, že do dodací lhůty se nikdy nepočítá doba potřebná na doručení, s výjimkou doručení zboží ve městě Trenčín a 20 km okruhu Trenčína.

**2.4 V případě vzniku překážek** dodání zboží nebo služby v sjednaném termínu nebo podmínkách společnost tuto skutečnost oznámí zákazníkovi nejpozději do 2 pracovních dnů po jejich zjištění a navrhne nový termín dodání. Zákazník je oprávněn se průběžně informovat ohledně dodacího termínu, avšak nabytou informací považovat pouze za nezávazný, informativní údaj. Společnost může po dohodě poskytnout slevu za každý

den z prodlení, avšak ve výši max.0,05% z ceny produktu za 1 den zpoždění, případně poskytne dočasné náhradní plnění, pouze však v případě, že je toto k dispozici.

**2.5 V případě zpoždění s dodávkou vyráběných / dodávaných** zakázkových produktů, společnost nenesе žádnou odpovědnost za jakékoliv závazky zákazníka a jeho případný ušlý zisk, nebo jeho závazky spojené s pronájmem prostorů a také náklady spojené s reklamními kampaněmi nebo jinými marketingovými aktivitami, pokud nebylo při uzavření smlouvy / potvrzení objednávce oboustranně dohodnuto jinak a hlavně přesně vymezené penalizace. Společnost odmítá vstoupit do jakéhokoliv právního vztahu se zákazníkem, který podmiňuje dodání zboží specifickým termínem, který by vedl ke zrušení objednávky kdyby nebyl splněn. Rovněž společnost neručí za žádné závazky a právní vztahy třetích stran.

**2.6 Zákazník se zavazuje uhradit uvedenou** sumu zboží a objednané zboží převzít do 7 dnů od avizovaný ukončení výroby, pokud nebylo při objednávce dohodnuto jinak. Zákazník specifikuje své požadavky ohledně barev, log, nápisů a uvede je do objednávky, aby se tak předešlo případným nedorozuměním při dodání zboží. Zákazník bere na vědomí, že není možné 24 hodin po odsouhlasení zakázky měnit a upravovat barvy, loga, nápisy. V případě, že se jedná o výrobu specifického designu produktu, zákazník dodá včas všechny grafické / technické podklady podle kterých se objednávka bude realizovat - v opačném případě se společnost nezaručuje za kvalitu / velikost reklamního potisku a případné jiné změny na designu objednaných produktů.

**2.7 Při výrobě produktu upraveného na zakázku se zákazník zavazuje**, že v žádném případě neodstoupí od smlouvy po potvrzení smlouvy / objednávky později než 24 hodin. Pod zakázkovou výrobou se rozumí jakákoliv úprava zboží dle požadavku zákazníka: změny rozměrů produktu, potisk loga, nápisů, úprava barev a jakékoliv jiné úpravy. Při úpravě produktů na zakázku dle zadání odběratele nese plnou odpovědnost odběratel za požadované změny. Společnost nenesе v žádném případě odpovědnost za případné spory, které by mohly vzniknout v důsledku nesprávného / neodborného umístění, provozování a používání produktu.

**2.8 UPOZORNĚNÍ ohledně stavebních otvorů / skladových prostorů:** některé vybrané komponenty nebo doplňky jsou nestandardních tvarů a není možná jejich demontáž / rozložení, obzvláště při plastových komponentech, proto je nutné před instalací / dodáním zboží zajistit možnost přechodu, který bude mít minimální rozměr 135cm x 200cm / tj běžné dvoukřídlé dveře /.

**2.9 Společnost se zavazuje dodat objednané zboží** ve stanoveném množství, čase, kvalitě a dle požadavků uvedených při objednávce, v souladu s předpisy Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. V případě, že zákazník neuvede při objednávce své požadavky, společnost neručí za případné nedostatky a nesrovnalosti. Společnost se zavazuje odstranit případné nedostatky vzniklé při výrobě, pokud nejsou v souladu s potvrzenými podklady specifikovanými ze strany odběratele nebo poskytnout finanční kompenzaci v adekvátní výši. Při výrobě produktů na zakázku se nepovažuje za chybu mírná odchylka tvarů nebo rozložení obrázků / log oproti dodané 3D vizualizaci, pokud se jedná o výrobu prototypy, rovněž se nepovažují ani za vady, které jsou uvedeny v bodě 6.3. a - f, těchto VOP.

**2.10 Společnost zadá zakázku do výroby nejpozději 1 pracovní den** poté, co byly splněny všechny náležitosti ze strany zákazníka: potvrzení objednávky, dodání grafických podkladů a odsouhlasení vizualizace produktu a uhrazení zálohy. Společnost si vyhrazuje právo na změnu dohodnutého dodacího termínu pokud zákazník v prodlení s plněním kterékoliv výše uvedených náležitostí v bodě 2.10 a nenese odpovědnost za závazky z toho vyplývající. Za pracovní dny jsou považovány výhradně dny mimo dny pracovního klidu a svátků a tudíž není možné do dodací lhůty počítat veškeré státní svátky a soboty i neděle.

### Čl. III.

#### Zrušení objednávky a odstoupení od smlouvy

**3.1 Po potvrzení závazné objednávky není možné objednávku stornovat a / nebo od smlouvy odstoupit,** pokud se jedná o zboží vyráběný na zakázku. Doba na storno resp. zrušení objednávky / odstoupení od smlouvy je maximálně 1 pracovní den resp. 24 hodin od potvrzení objednávky.

**3.2 Zákazník, v souladu s předpisy Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., se podpisem smlouvy zaručuje, že neodstoupí od smlouvy při dodávce / výrobě produktů vyráběných na zakázku.** Od objednávky může zákazník odstoupit v případě objednání standardního zboží nebo služby nejpozději do 14 dnů od převzetí zboží nebo poskytnutí služby, a to pouze v případě, že by došlo k podstatnému porušení smlouvy nebo by produkty měly vady zamezující využívání produktu, přičemž je nezbytné, aby byl v uvedené lhůtě odeslán dopis o odstoupení od smlouvy prodávajícímu - formou e-mailu, faxu nebo poštou.

**Zákazník, bere na vědomí, že nemá právo ve smyslu platných právních předpisů Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., od smlouvy odstoupit v případě zakázkové výroby produktu-** pokud je zboží speciálně upravováno dle požadavků zákazníka, např. velikostní úpravy, případně potisk, design, branding atd. Rovněž není možné odstoupit od smlouvy, pokud si zákazník objednal zboží se slevou a také při zakázkové výrobě produktů, obzvláště prototypů, zákazník nemůže odstoupit od smlouvy před dodáním produktů ani v případě avizovaného pozdějšího dodání, na které však společnost poskytl možnost dočasného náhradního plnění nebo kompenzace formou slevy.

**3.3 Pokud má zákazník zájem odstoupit od smlouvy při objednání produktu bez zakázkových úprav a po dodání zboží,** může tak učinit, avšak pouze za následujících podmínek: Společnost musí neprodleně o odstoupení od smlouvy informovat písemně a to nejpozději ve lhůtě do 14 dnů, zboží nesmí být použito, musí být nepoškozené av původním obalu, musí být kompletní (včetně příslušenství). Zboží musí být zasláno doporučeně, řádně zabaleno a pojištěné, jelikož společnost neodpovídá za případnou ztrátu / poškození zboží při přepravě. V případě nesplnění některé z výše uvedených podmínek nebude společnost akceptovat odstoupení od smlouvy a zboží nebude akceptováno bude vráceno zpět / nebo uskladněno na náklady zákazníka. V případě, že bude zákazníkům vráceno zboží nekompletní či poškozené, může společnost vrácenou kupní cenu snížit o tomu odpovídající částku.

Jakýkoliv produkt, který nese známky používání nebude akceptován a také si vyhrazuje společnost právo nepřevzít zpět žádné produkty, ke kterým nebylo předem vedeno právoplatné reklamační řízení nebo nebylo předem písemně oznámeno písemně odstoupení od smlouvy.

**3.4 Společnost upozorňuje zákazníky, aby brali na vědomí ustanovení a příslušné předpisy Obchodního zákoníku** ohledně odstoupení od smlouvy, postupovali v souladu s nimi a byli si vědomi svého jednání, přičemž jakékoli náklady spojené s nepovoleným odstoupením, které by mohly společnosti vzniknout napr. právním / soudním sporům nebo dopravními náklady bude společnost zpětně vymáhat od zákazníka v plné výši.

**3.5 Společnost si vyhrazuje právo zrušit objednávku** nebo její část pouze v závažných případech, které by jí zabránilo možnost vyrobit nebo dodat objednaný produkt dle požadavků zákazníka. V uvedeném případě společnost do 24 hodin kontaktuje zákazníka za účelem dohody o dalším postupu. V případě, že zákazník zaplatil část nebo celou částku kupní ceny, bude mu tato částka neprodleně převedena zpět na jeho účet, pokud se nedohodnou obě strany jinak.

### Čl. IV.

#### Cena a platební podmínky

**4.1 Rozhodující jsou platební podmínky** uvedené na objednávce / faktuře za realizaci jednotlivé dodávky zboží nebo služeb vystavené společností. Zákazník potvrzením závazné objednávky souhlasí s dohodnutou cenou.

**4.2 Zákazník se zavazuje uhradit zálohu** v dohodnuté výši ceny zboží nebo služby do 5 dnů ode dne podpisu závazné objednávky nebo na základě vystavené zálohové faktury, přičemž si je vědom oddálení zadání zakázky do výroby vázaného na úhradu zálohy.

**4.3 V případě prodlení zákazník se zaplacením kupní ceny,** Zálohy nebo jiného peněžního závazku, je společnost oprávněna uplatnit u zákazníka úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení. Právo společnosti na náhradu škody tím není dotčeno. Společnost není povinna zboží dodat až do úplného uhrazení podle předchozí věty.

**4.4 V případě neuhrazení zálohy ve stanovené lhůtě si společnost vyhrazuje** právo objednávku stornovat a od smlouvy odstoupit.

**4.5 Závazek zákazníka zaplatit cenou zboží nebo služby se považuje za splněný** okamžikem připsání všech peněžních prostředků odpovídající splatné částce na bankovní účet společnosti. Pokud zákazník uhradí zboží i částečně, vztahují se na zbylé nedoplatky stejné podmínky, jako u všech jiných peněžních závazcích. Pokud zákazník je v prodlení s platbou déle než 30 dnů od data splatnosti, společnost automaticky postupuje pohledávkou k vymáhání inkasní agentuře, přičemž vymáhaná částka se navyšuje o: **1. Výpočet úroků z prodlení 0,05% za každý den a 2. navíc i o 30% z dlužné částky za náklady spojené s vymáháním dlužné částky přes inkasní agenturu.**

**4.6 Případné nedostatky zboží, služby nebo díla** nemají odkladný účinek na platbu, pokud je zboží již proveden nebo dodán zákazníkovi.

## Čl. V.

### Převzetí zboží a výhrada vlastnictví

- 5.1 Pokud není sjednáno jinak (služba doprava zboží, služba montáž),** zákazník přebírá zboží na prodejním místě společnosti. Zákazník je povinen při přebírání zboží nebo díla jejich řádně obhlédnout za přítomnosti zaměstnance společnosti a potvrdit na dodacím listu, že jejich převzal bez viditelných vad. Pokud zákazník zjistí vady zboží nebo díla, je povinen o nich neprodleně vyzoomět přítomného zaměstnance společnosti, nebo pověřené osoby a vady přesně označit v dodacím listu, přičemž společnost je povinna tyto vady vyřešit.

**5.2 Vlastníkem zboží nebo věci tvořících dodané dílo,** Zůstává až do úplného zaplacení ceny společností.

**5.3 Vracení zboží nebo služby podléhá reklamačnímu řízení** jeho výsledku. Reklamační řízení lze vést pouze písemnou formou / fax, e-mail, pošta /. Bez tohoto procesu společnost odmítá jakékoliv vrácení zboží nebo služeb.

**5.4 Pokud zákazník bezdůvodně nepřevezme předmět plnění** Nebo neumožní jeho dodání v dohodnutém termínu, může společnost zákazníka písemně vyzvat k převzetí plnění nebo poskytnutí součinnosti při zabudování díla. Pokud zákazník ani v dodatečně lhůtě předmět plnění nepřevezme nebo neposkytne potřebnou součinnost, společnost má právo od smlouvy odstoupit a právo vyúčtovat zákazníkovi smluvní pokutu za prodlení ve výši zaplacené zálohy. S takovou výškou smluvní pokuty strany s ohledem na zajišťovaný závazek souhlasí. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo společnosti na náhradu škody a vynaložených nákladů v souvislosti s nepřevzetím zboží.

**5.5 Pokud zákazník odmítne převzít předmět plnění,** Má povinnost písemně, nejpozději do 3 dnů po dodání předmětu plnění do dodacího listu / faktury uvést důvody, pro které odmítá plnění převzít a označit ustanovení smlouvy nebo těchto VOP, se kterými je předmět plnění v rozporu. Pokud tak neučiní z jakéhokoli důvodu na jeho straně, má se za to, že společnost splnila svůj závazek řádně a dodala zboží bez vad.

**5.6 V případě instalace zboží v provozu** zákazník se zavazuje poskytnout společnosti potřebnou součinnost, zejména poskytnout prodávajícímu údaje o určeném místě instalace, určit pracovníky odpovědné za obsluhu a zboží převzít. Společnost nenes odpovědnost za jakékoli komplikace související s instalací produktů u zákazníka, které nebyly předem společností oznámeny.

**5.7 Zákazník má právo nepřevzít** zabudované dílo pouze v případě, že dílo trpí takovými vadami, které znemožňují jeho užívání.

## Čl. VI.

### Záruční podmínky a vady zboží

**6.1 Pokud není mezi smluvními stranami dohodnuto jinak,** společnost poskytuje na své výrobky a služby záruku 12 - 24 měsíců li produkty využívány ke komerčním účelům. V sjednaných případech poskytuje společnost záruku 24 měsíců, v případě doobjednání prodloužené záruky je možnost poskytnout až 36 měsíců záruku. Záruky je možné i rozdělit na jednotlivé komponenty podle jejich intenzity zatížení / využití, přičemž toto si dohodnou obě smluvní strany při objednávce zboží.

**6.2 Pokud není uvedeno jinak, záruční doba začíná běžet dnem,** kdy byl výrobek, služba nebo dílo převzaté zákazníkem.

**6.3 Vada je nedostatek vlastnosti výrobku,** kterou požadoval zákazník nebo, který vyplývá z právních předpisů platných pro daný výrobek.

**Pro produkty vyrobené na zakázku z portfolia společnosti, nelze považovat za vady zejména :**

- vady, které vznikly mechanickým poškozením, neodborním nastavením nebo nesprávním údržbou po převzetí výrobků nebo díla,
- vady způsobené neodbornou manipulací a montáží, která byla provedena po převzetí výrobků,
- vady vzniklé v podmínkách s chemickou nebo fyzickou nerovnováhou v návaznosti na vlastnosti stavby (např. vady projektu a použitých materiálů při stavbě, nadměrná prašnost, vlhkost, emise, suchý vzduch ...)
- vady vzniklé v důsledku vlastního nebo cizího zavinění po převzetí výrobku nebo díla (rozumí se i bezdůvodně odmítnutí převzetí podle čl.V. těchto VOP),
- vady, které vznikly na základě tzv. vyšší moci (požár, záplavy, krupobití, válečný stav, stávka apod.),
- vady, které vznikly na komponentech a doplňcích, které byly dodány pro zákazníkovi zdarma nebo s více než 30% slevou. Nelze reklamovat jakýkoliv produkt nebo doplněk, který nebyl uveden v objednávce a nebyl účtován zákazníkovi ve faktuře.

**6.4 Za vady nelze považovat chyby vzniklé před poskytnutím služby,** předáním výrobků nebo díla a během realizace prací na díle, pokud na dané služby, výrobky nebo dílo byla vzhledem k těmto vadám poskytnuta sleva více než 30%. Totéž platí i pro příslušenství, které je dodáváno zdarma nebo s více než 30% slevou - zákazník se zavazuje toto zboží u společnosti za žádných okolností nereklamuje nebo nedožaduje se jejich náhrady.

**6.5 Společnost neodpovídá za kompatibilitu součástí, pokud si je zákazník zajišťuje sám.**

**6.6 Pokud si zákazník objedná produkt bez úprav** a řídí se obrázky na webstránce společnosti, bere na vědomí, že obrázky jsou pouze ilustrační a finální podoba může být mírně odlišná, protože všechny produkty jsou vyráběny jednotlivě a ručně, nejedná se o strojovou sériovou výrobu.

**6.7 Neznalost používaných materiálů** zákazníka neomlouvá a není možné reklamovat nebo dožadovat se finanční náhrady / slevy za to, že zákazník si nepřečetl informaci ohledně materiálů, která je volně dostupná na stránkách společnosti nebo na vyžádání u každého prodejce společnosti, případně přímo v katalogích a cenících společnosti zasílaných na vyžádání zákazníkovi.

**6.8. Společnost si vyhrazuje právo neumožnit zákazníkem reklamovat nebo uplatňovat** si jakékoliv nároky na slevy týkající se výrobních postupů společnosti - hlavně způsobů implementace log / reklam, grafiky, způsobu upevnění i kotvení, rovněž šití a tepelného svařování produktů. Pokud: 1. není v objednávce / smlouvě specifikován přesný výrobní postup /nap.digitální potisk log, celopotisk, atd. /, 2. pokud zákazník písemně nepožadoval určitý specifický výrobní postup, 3. nebyl dodán vzorový kus podle kterého se výroba měla realizovat nebo 4. nebyl nejdříve vyroben prototyp zakázkového produktu, není možnost se dožadovat výměny / náhrady nebo reklamovat výrobní postupy společnosti jako vady.

6.9. Vše ostatní práva a povinnosti týkající se vad produktů se řídí příslušnými ustanoveními zákona Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb a společnost jako i zákazník se zavazují jimi řídit.

## Čl. VII.

### Reklamační řád a reklamace

**7.1 Společnost akceptuje výhradně reklamace vad**, které brání řádnému užívání zboží a které jsou v rozporu s odsouhlaseným dizajnem, nebo nesplňují dojednané velikostní požadavky. Oprávnění přijímat reklamace má servisní oddělení společnosti a reklamace přijme **výhradně v písemné podobě** / list, e-mail, fax / na adrese společnosti nebo na [servis@reatek.sk](mailto:servis@reatek.sk)

Po přijetí reklamace od zákazníka společnost posoudí, jestli je možná oprava na místě v sídle zákazníka, nebo je nutné doručení produktů do servisní dílny.

**Všechny zásilky nebo produkty na servis a reklamace kt. je nutné dopravit na dílnu, je zákazník povinen doručit tovar na adresu:** 1. REATEK, gen.M.R.Štefánika 12, 911 01 Trenčín, nebo na adresu POSTE RESTANTE, Česká Pošta - Starý Hrozenkov 305, 687 74 Starý Hrozenkov, Česká Republika. Společnost žádá všechny zákazníky, aby postupovali při reklamaci dle uvedených postupů a všechny detaily předem komunikovali písemně na [servis@reatek.sk](mailto:servis@reatek.sk), nebo s prodejcem společnosti. Při odeslání tovaru je informovat společnost o sledovacím čísle zásilky, resp.“trackingu“.

**7.2 Posuzování, což je zjevnou a podstatnou vadou produktů společnosti**, vychází z následujících zásad:

- a) Optické vady musí být posuzovány 1. za denního světla, 2. ze vzdálenosti a 3. pod úhlem, který odpovídá běžnému využití konkrétního produktu. Na vady, které nejsou za těchto podmínek viditelné, nebude uznána reklamace. Společnost upozorňuje všechny zákazníky, že jakékoliv fotografie ze vzdálenosti menší než 1m

nebudou akceptovány jako podnět k řešení reklamace nebo vady / týká se prioritně nafukovadel vyráběných na zakázku /.

- b) Bodové nebo plošné poškození jako škrábance, barevné změny, povrchové nerovnosti nejsou vadou a jsou přípustné, pokud jejich největší rozměr je menší než 10cm a jejich počet nepřesáhne 10 ks na jednom prvku.
- c) Škrábance nezasahující do podkladu povrchové úpravy jsou přípustné také za podmínky, že součet jejich délek na jednom prvku nepřesáhne 90 cm a současně délka největšího z nich je menší nebo rovna 10cm.
- d) Estetické nebo liniové odchylky, které se dají odstranit začištěním nebo jinou jednoduchou korekcí se nepovažují za vady výrobku.
- e) Odchylky v náklonech, úhlech a zakřiveních určitých prvků na nafukovacích produktech nejsou vadou, pokud jsou menší nebo rovné 10% z příslušného rozměru pokud toto nezabraňuje běžnému užívání produktu. Společnost upozorňuje na fakt, že na nafukovacích produktech, hlavně na prototypch nelze dosáhnout 100% věrnou kopii v souladu s 3D vizualizací produktu vytvořenou v grafickém programu a odchylka do 10% proto není vadou produktu. Rovněž není možné dosáhnout na nafukovadlo úhel 90 stupňů.

**7.3 Na příslušenství a doplňky, které jsou dodávány spolu se zbožím** a nejsou přímo zmíněny v tomto reklamačním řádu, se obecně vztahují reklamační řády subdodavatelů, kteří tyto výrobky dodávají společnosti.

**7.4 Reklamovat je možné jen práce, které byly provedeny společností** a byly řádně objednané ve smlouvě. Reklamaci stavebních a montážních prací nelze uznat pokud byly po předání díla učiněno další zásahy, které nerealizovala společnost, pokud nebyly předem odsouhlaseny a mohly by závažně zasahovat do celé konstrukce produktu. Pod montážní práce nespádá úprava stavebních otvorů a omítky, pokud nebylo sjednáno jinak v objednávce nebo smlouvě.

**7.5 Uvedené zásady posuzování kvality jednotlivých výrobků** a prací jsou v souladu se směrnicemi příslušných subdodavatelů a výrobců.

**7.6 Společnost přijímá reklamace výhradně pouze písemně** (Rozumí se i faxová nebo e-mailová forma [servis@reatek.sk](mailto:servis@reatek.sk) prostřednictvím k tomu pověřených pracovníků na prodejních místech společnosti. V reklamaci musí být přiložena kopie daňového dokladu a rovněž zřetelně uvedeno číslo smlouvy (objednávky), uzavřené mezi společností a zákazníkem a přesný popis reklamované vady. Reklamace musí být věcná, aby se z ní dalo jednoznačně určit, o jakou vadu se jedná. Z reklamace musí být zřejmé, která společnost ji uplatňuje.

**7.7 Zákazník je povinen dopravit reklamované zboží** na místo výroby /servisu, na své náklady za účelem posouzení opodstatněnosti reklamace nebo může zaslat fotodokumentaci když to situace umožní. Pokud se jedná o optické a estetické vady, musí zákazník postupovat podle bodů 7.2 - 7.4.

**7.8 Reklamované zboží je třeba doručit do společnosti** zabalený tak, aby nedošlo k poškození zboží přepravou. Zabudované dílo společností se posuzuje po podání reklamace na místě zabudování.

**7.9 Při podání reklamace je zákazník** povinen předložit doklad o zaplacení celé částky za dodané zboží a nemít vůči společnosti žádné závazky vážící se k předmětu reklamace. Předpokladem uplatnění odpovědnosti za vady v reklamačním řízení vůči společnosti je prokazatelný přechod vlastnického práva k výrobkům na zákazníka (zákazník musí být vlastníkem výrobků a prací), tj musí být uhrazeny všechny splatné faktury týkající se daných výrobků a prací.

**7.10 Společnost se k řádně přijaté reklamaci zavazuje vyjádřit do 3 dnů** od přijetí a v případě opodstatněné reklamace ji odstranit nejpozději do 30 dnů ode dne jejího přijetí, pokud se zákazníkem nedohodne jinak. Toto neplatí pokud to s ohledem na závažnost vady a lhůtu dodání potřebných náhradních dílů není objektivně možné.

**7.11 O každé reklamaci je vyhotoven zápis** - reklamační protokol, který podepisuje zákazník a zástupce společnosti.

**7.12 V případě neoprávněné reklamace** má společnost právo požadovat náhradu nákladů spojených s obhlídkou, případně další účelně vynaložené náklady. Zákazník má povinnost tyto náklady neprodleně uhradit po jejich vyúčtování.

**7.13 O ukončení reklamace bude zákazník vyrozuměn telefonicky** nebo e-mailem.

**7.14 Po vyrozumění a vyřešení reklamace výrobku,** Si zákazník převezme reklamovaný výrobek osobně v sídle společnosti. V případě nevyzvednutí výrobku do 30 dnů od doručení oznámení o ukončení reklamace, bude zákazníkovi účtováno skladné ve výši 27 CZK bez DPH / den. V případě nevyzvednutí si výrobku ani po 6 měsících od vyzvání společností bude s výrobkem naloženo podle ustanovení Občanského zákoníku v aktuálním znění.

## Čl. VIII.

### Závěrečná ustanovení

**8.1 Všechny spory rozhodne věcně a místně příslušný slovenský soud** určený podle procesních právních předpisů České republiky.

**8.2 Pokud některé z ustanovení těchto VOP je zcela nebo částečně neúčinné** nebo neplatné, nemá to vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení VOP. Namísto neúčinného nebo neplatného ustanovení platí příslušná právní účinná právní úprava, která nejlépe odpovídá obchodnímu účelu neúčinného nebo neplatného ustanovení.

**8.3 Zákazník je povinen zachovávat obchodní tajemství společnostia** mlčenlivost o důvěrných informacích a zajistí, že taková povinnost bude ve stejném rozsahu zavazovat i jeho zaměstnanců, obchodních a smluvních partnerů a / nebo

spolupracující třetí osoby. Důvěrnými informacemi se rozumí především podmínky spolupráce společnosti a jejich zákazníků a všechny informace, které byly poskytnuty společností zákazníkovi v souvislosti s plněním jeho závazků nebo které se zákazníkovi staly jinak známé a to zejména, nikoliv však výlučně, odborné a obchodní informace o produktech společnosti.

**8.4 Podáním objednávky potvrzuje zákazník, že akceptuje výši ceny produktu / služby** a VOP společnosti ve znění platném ke dni odeslání objednávky.

**8.5 Písemnosti, které doručují klasickou poštou, doručují strany** doporučeně na adresu uvedenou ve smlouvě nebo zapsanou v obchodním nebo živnostenském rejstříku. V případě pochybností, nebo pokud se zásilka vrátila nebo ji adresát odmítl převzít, se má za doručené uplynutím třetího dne od odeslání písemnosti. Doručení elektronickou formou je povinná strana potvrdit.

**8.6 Zákazník odesláním objednávky uděluje společnosti v souladu se zákonem** o ochraně osobních údajů souhlas na zpracovávání jeho osobních údajů uvedených v objednávce. Více v separátní sekci na webu společnosti o Ochráně Osobních údajů.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou zveřejněny v sídle společnosti a na internetových stránkách společnosti REATEK CZ, s.r.o. Společnost si vyhrazuje právo jednostranných změn těchto Všeobecných obchodních podmínek. Změny nabývají platnosti a účinnosti zveřejněním změněných Všeobecných obchodních podmínek společností v sídle společnosti a na internetových stránkách společnosti. V Praze, 2.11.2018