

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (B2B)

REATEK CZ, s.r.o.

Roháčova 145/14, Žižkov, 130 00 Praha, Česká republika

IČ: 03979725 | DIČ: CZ03979725

Zapsaná: Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 246452

E-mail (servis/reklama): servis@reatek.cz (pokud nebude v objednávce/faktuře uvedeno jinak)

Účinnost: 16. 01. 2023

Tyto Všeobecné obchodní podmínky („**VOP**“) vydává společnost REATEK CZ, s.r.o. („**Společnost**“) jako obchodní podmínky ve smyslu § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník („**OZ**“). [Kurzy](#) VOP jsou závazné pro všechny smluvní vztahy mezi Společností a jejími zákazníky – kupujícími zboží a/nebo objednateli díla a služeb („**Zákazník**“), není-li mezi stranami písemně sjednáno jinak.

Společnost uzavírá smlouvy **výhradně v režimu B2B** (se Zákazníky – podnikateli). Pokud by Zákazník jednal jako spotřebitel, tyto VOP se nepoužijí.

Článek I – Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran před uzavřením smlouvy i po jejím uzavření.
- 1.2. „**Smlouva**“ znamená zejména kupní smlouvu, smlouvu o dílo, smlouvu o poskytování služeb nebo závaznou objednávku potvrzenou Společností.
- 1.3. „**Zákazník**“ je fyzická osoba – podnikatel nebo právnická osoba, která pořizuje zboží/službu pro podnikatelské nebo komerční účely.
- 1.4. Je-li rozpor mezi Smlouvou (resp. potvrzenou objednávkou) a těmito VOP, **přednost má Smlouva/objedávka**.
- 1.5. Písemná forma zahrnuje i e-mail. Zákazník odpovídá za aktuálnost kontaktních údajů.

Článek II – Objedávka a dodání (vznik smlouvy, termíny, součinnost)

- 2.1. Smlouva vzniká písemným objednáním (včetně e-mailu) a potvrzením objednávky Společností; je-li sjednána záloha, vznik smlouvy je podmíněn zároveň **úhradou zálohy**.
- 2.2. Objedávka (Smlouva) je závazná pro obě strany.
- 2.3. Termín, místo a způsob dodání jsou sjednány v objednávce nebo ve Smlouvě.
- 2.4. Lhůta plnění začne běžet dnem splnění všech těchto podmínek (podle toho, co nastane jako poslední):
 - přijetí zálohy na účet Společnosti (je-li sjednána),
 - přijetí grafických/technických podkladů,
 - odsouhlasení finálního designu/specifikace Zákazníkem.

2.5. Společnost negarantuje dodání na „exaktní datum“, pokud to není výslovně písemně sjednáno. Dodací termíny mohou být uvedeny jako rozpětí (např. 12–15 pracovních dnů) a Společnost je oprávněna dodat kdykoli v rámci tohoto rozpětí. Do dodací lhůty se zpravidla nezapočítává doba přepravy/doručení.

2.6. Vzniknou-li překážky dodání v dohodnutém termínu/podmínkách, Společnost tuto skutečnost oznámí Zákazníkovi zpravidla do 2 pracovních dnů od zjištění a navrhne nový termín. Průběžné informace o termínech mají informativní charakter, pokud nejsou písemně potvrzeny jako závazné.

2.7. Společnost odmítá vstoupit do právního vztahu, ve kterém Zákazník podmiňuje dodání „specifickým termínem“ s automatickým zrušením objednávky při nesplnění, pokud to není výslovně písemně sjednáno.

2.8. Upozornění (přístupové rozměry): Některé komponenty/doplňky mohou být neobvyklých tvarů a nemusí být demontovatelné. Zákazník je povinen před dodáním/installací zajistit vhodný přístup, typicky minimálně 135 cm × 200 cm (např. dvoukřídlé dveře), není-li sjednáno jinak.

2.9. Zákazník je povinen poskytnout součinnost (přístup na místo montáže, stavební připravenost, určení kontaktní osoby, režim BOZP apod.). Pokud součinnost neposkytne, termíny se přiměřeně posouvají a Společnost nenese odpovědnost za prodlení ani navazující závazky třetích osob.

2.10. Společnost zpravidla zadá zakázku do výroby nejpozději 1 pracovní den po splnění podmínek dle bodu 2.4. Za pracovní dny se nepovažují svátky a dny pracovního klidu.

Článek III – Zrušení objednávky a odstoupení od smlouvy

3.1. Po potvrzení závazné objednávky není možné objednávku stornovat a/nebo od Smlouvy odstoupit, jde-li o zboží/dílo vyráběné na zakázku.

3.2. U zakázkové výroby (jakákoli úprava dle požadavků Zákazníka – rozměry, potisk, branding, barvy, specifiká) může Zákazník písemně požádat o zrušení nejpozději do 24 hodin od potvrzení objednávky; následně je zrušení možné jen na základě písemné dohody stran a Zákazník je povinen uhradit náklady a práce již provedené/rezervované.

3.3. U standardního (nezakázkového) zboží/služby je odstoupení možné pouze v případě podstatného porušení Smlouvy nebo vad bránících bezpečnému či obvyklému užívání, a to dle OZ a dohodnutých ujednání ve Smlouvě.

3.4. Pokud Zákazník bez právního důvodu způsobí zrušení/odstoupení, má Společnost nárok na úhradu již provedených prací, materiálu, rezervací kapacit a účelně vynaložených nákladů; Společnost může uplatnit i smluvní pokutu do výše přijaté zálohy, je-li to sjednáno ve Smlouvě/objednávce.

3.5. Společnost si vyhrazuje právo zrušit objednávku nebo její část pouze v závažných případech, které objektivně znemožňují vyrobit/dodat dle požadavků. V takovém případě bezodkladně kontaktuje Zákazníka a dohodne další postup.

Článek IV – Cena a platební podmínky

4.1. Rozhodující jsou platební podmínky uvedené v objednávce/Smlouvě a na faktuře. Zákazník potvrzením objednávky souhlasí s cenou.

4.2. Zákazník uhradí zálohu (je-li sjednána) do 5 dnů ode dne potvrzení objednávky nebo dle zálohové faktury. Neuhrazení zálohy opravňuje Společnost pozastavit plnění nebo od Smlouvy odstoupit.

4.3. Při prodlení Zákazníka je Společnost oprávněna účtovat smluvní úrok z prodlení **0,05 % denně** z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Není-li ujednáno jinak, použije se zákonný režim úroku z prodlení dle OZ.

Nárok na náhradu škody tím není dotčen (pokud je uplatnitelný dle práva).

4.4. Peněžitý závazek je splněn připsáním celé částky na účet Společnosti.

4.5. **Vymáhání (30 % / min. 10 tis.Kč)**: Je-li Zákazník v prodlení déle než 30 dnů po splatnosti, je Společnost oprávněna postoupit nebo svěřit pohledávku k vymáhání třetí osobě. Zákazník se zavazuje uhradit vedle dlužné částky a úroků z prodlení také **paušální náhradu nákladů / smluvní pokutu** za porušení povinnosti uhradit cenu řádně a včas ve výši **30 % z dlužné částky, minimálně však 10 tis.Kč**, a to i opakovaně při každém jednotlivém prodlení; tím není dotčeno právo Společnosti požadovat úhradu účelně vynaložených prokazatelných nákladů (právní zastoupení, poštovné, znalecké posudky apod.), pokud je to přípustné. [Kurzy](#)

4.6. **Zádržné 0,5–0,8 % při chybějící nebo vadné komponentě (kompromis C).**

Zjistí-li Zákazník po dodání/předání plnění, že (i) chybí komponenta, která byla součástí dodávky dle Smlouvy, nebo (ii) komponenta je vadná a vyžaduje výměnu/opravu, je Zákazník oprávněn zadržet ze splatné části ceny **výlučně zádržné** v tomto rozsahu:

- **max. 0,5 %** z celkové ceny plnění („Cena hřiště“), pokud nedostatek **nebrání bezpečnému a obvyklému užívání**, nebo
- **max. 0,8 %** z Ceny hřiště, pokud nedostatek **brání bezpečnému nebo obvyklému užívání**.

Zbytek ceny je Zákazník povinen uhradit řádně a včas dle splatnosti.

Zákazník není oprávněn zadržet doplatek v celém rozsahu ani pozastavit úhradu z jiných důvodů.

Jakékoli jiné výhrady/reklamace nezakládají právo zadržet platbu nad rámec tohoto zádržného.

4.7. **Podmínky uplatnění zádržného**: Zádržné lze uplatnit pouze, pokud Zákazník:

- oznámí nedostatek písemně (e-mail postačí) bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 pracovních dnů od zjištění,
- uvede číslo Smlouvy/objednávky a popis + přiměřenou fotodokumentaci (je-li možná),
- umožní součinnost a přístup za účelem nápravy.

4.8. **Splatnost zádržného**: Zádržné je splatné do 3 pracovních dnů od odstranění nedostatku/dodání chybějící komponenty, resp. od okamžiku, kdy Společnost umožnila nápravu a Zákazník převzetí umožnil.

4.9. **Započtení a jednostranné srážky – zákaz**: Zákazník není oprávněn jednostranně započíst ani jednostranně srážet jakékoli své tvrzené nároky (sleva, škoda, pokuta, reklamace) proti pohledávkám Společnosti bez předchozího písemného souhlasu Společnosti. Tím není dotčeno zádržné dle bodu 4.6.

4.10. **Dokumentace**: Finální dokumentace (protokoly, certifikáty, návody, servisní a projektové podklady, konfigurace apod.) se předává po **úplné úhradě ceny**. Dokumenty nezbytné pro bezpečné převzetí a užívání předá Společnost v rozsahu sjednaném ve Smlouvě nebo vyžadovaném právními předpisy.

Článek V – Převzetí, dodací podmínky, nepřevzetí, montáž

5.1. Zákazník se zavazuje převzít zboží/dílo do 7 dnů od avizování dokončení výroby nebo připravenosti k dodání, není-li sjednáno jinak.

5.2. Zákazník je povinen při převzetí provést kontrolu a zjevné vady uvést do dodacího listu/předávacího protokolu. Pokud tak neučiní, má se za to, že plnění bylo převzato bez zjevných vad.

5.3. Reklamační řízení je možné vést pouze písemně. Bez tohoto procesu Společnost odmítá jakékoli vrácení zboží nebo požadavky na finanční plnění mimo režim reklamace.

5.4. Pokud Zákazník bezdůvodně nepřevezme plnění nebo neumožní dodání/montáž ve sjednaném termínu, Společnost jej vyzve k převzetí/součinnosti. Nepřevezme-li Zákazník ani v dodatečné lhůtě, je Společnost oprávněna od Smlouvy odstoupit a vyúčtovat smluvní pokutu ve výši zaplacené zálohy; tím není dotčeno právo na náhradu škody a účelně vynaložených nákladů (pokud je přípustné).

5.5. Odmítne-li Zákazník převzetí, je povinen nejpozději do 3 dnů písemně uvést důvody odmítnutí a vymezit rozpor se Smlouvou/VOP; jinak se má za to, že závazek byl splněn řádně.

5.6. Při instalaci u Zákazníka je Zákazník povinen poskytnout potřebnou součinnost (zpřístupnění místa instalace, určení odpovědných osob apod.). Společnost nenesе odpovědnost za komplikace, které nebyly předem oznámeny.

5.7. **Výhrada vlastnického práva:** Vlastnické právo k plnění přechází na Zákazníka až úplným zaplacením ceny.

Článek VI – Záruční podmínky a vyloučení (kvalitativní pravidla)

6.1. Záruční doba je sjednána ve Smlouvě/objednávce; není-li sjednáno jinak, platí přiměřená záruka dle povahy plnění.

6.2. Za vady se nepovažuje zejména:

- poškození způsobené nesprávným užíváním, údržbou, neodborným zásahem, nevhodnou manipulací nebo skladováním,
- vady způsobené stavební nepřipraveností či provozními podmínkami na straně Zákazníka,
- vyšší moc,
- kompatibilita součástí, které si Zákazník zajišťuje sám.

6.3. Posuzování optických a estetických vad (pokud se uplatní):

- optické vady se posuzují za denního světla a z přiměřené vzdálenosti odpovídající běžnému užívání; fotografie z extrémní blízkosti nemusí být akceptovány,
- bodová/plošná poškození (škrábance, barevné změny, povrchové nerovnosti) nejsou vadou, pokud největší rozměr je < 10 cm a počet nepřesáhne 10 ks na jednom prvku,
- škrábance nezasahující do podkladu jsou přípustné, pokud součet délek na jednom prvku nepřesáhne 90 cm a délka největšího je ≤ 10 cm,

- odchylky v náklonech/úhlech/zakřiveních nejsou vadou, pokud jsou $\leq 10\%$ příslušného rozměru a nebrání běžnému užívání.

6.4. U zakázkové výroby (branding, loga, potisk, implementace grafiky, kotvení, šití, svařování apod.) nelze reklamovat „výrobní postupy“, pokud:

- nebyl v objednávce/Smlouvě specifikován přesný výrobní postup, nebo
- Zákazník jej písemně nepožadoval, nebo
- nebyl dodán vzorový kus, nebo
- nebyl sjednán prototyp.

Článek VII – Reklamační řád (sladěno s čl. IV a V)

7.1. Společnost přijímá reklamace výhradně písemně (e-mail postačí) na servis@reatek.sk.

7.2. Reklamace musí obsahovat: identifikaci Zákazníka, číslo Smlouvy/objednávky, popis vady, datum zjištění vady a fotodokumentaci, je-li možná.

7.3. Reklamovat lze pouze práce/plnění dodané či provedené Společností a řádně objednané.

7.4. Reklamaci stavebních a montážních prací nelze uznat, pokud po předání díla byly provedeny zásahy třetími osobami bez písemného souhlasu Společnosti a mohly zasáhnout do konstrukce/funkčnosti. Za montážní práce se nepovažují úpravy stavebních otvorů a omítek, není-li sjednáno jinak.

7.5. Společnost se k řádně podané reklamaci vyjádří zpravidla do 3 dnů; oprávněnou reklamaci odstraní zpravidla do 30 dnů, není-li sjednáno jinak nebo nebrání-li tomu dostupnost dílů.

7.6. Platby a reklamace – klíčové pravidlo:

Reklamace ani tvrzené nedostatky **nemají odkladný účinek** na povinnost platit, s **výjimkou zádržného** dle čl. IV bod 4.6.

Pokud Zákazník neuhradí nespornou část doplatku (nad rámec zádržného), je v prodlení a Společnost postupuje dle čl. IV bod 4.3 až 4.5; současně Zákazník bere na vědomí, že mu může být pozdrženo předání finální dokumentace dle bodu 4.10.

7.7. V případě neopodstatněné reklamace má Společnost právo na náhradu účelných nákladů (obhládka, doprava, práce technika apod.), které je Zákazník povinen uhradit po vyúčtování.

7.8. Reklamované zboží musí být doručeno zabalené tak, aby nedošlo k poškození při přepravě; zabudované dílo se posuzuje na místě.

7.9. O reklamaci může být vyhotoven reklamační protokol; Zákazník bude o výsledku vyrozuměn e-mailem nebo telefonicky.

7.10. Po ukončení reklamace je Zákazník povinen převzít plnění do 30 dnů od oznámení; poté může být účtováno skladné 1 EUR bez DPH/den. Při nepřevzetí ani do 6 měsíců bude s věcí naloženo přiměřeně dle právních předpisů.

Článek VIII – Důvěrnost a obchodní tajemství

8.1. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích a obchodním tajemství Společnosti a zajistit stejné povinnosti i u svých zaměstnanců a partnerů.

8.2. Důvěrnými informacemi jsou zejména ceny, podmínky spolupráce, technická řešení, know-how, dokumentace, servisní postupy.

Článek IX – Ochrana osobních údajů (GDPR)

9.1. Společnost zpracovává osobní údaje v souladu s nařízením GDPR (EU) 2016/679 a se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

9.2. Účely zpracování: uzavření a plnění Smlouvy, fakturace a účetnictví, servis a reklamace, uplatňování a vymáhání nároků, komunikace se Zákazníkem.

9.3. Příjemci: účetní, právní zástupci, dopravci, servisní partneři, poskytovatelé IT a vymáhací subjekty, v nezbytném rozsahu.

9.4. Doba uchování: po dobu trvání smluvního vztahu a následně po dobu nutnou k plnění zákonných povinností a ochraně právních nároků.

9.5. Dotčená osoba má práva dle GDPR (přístup, oprava, výmaz – je-li uplatnitelný, omezení, námitka, přenositelnost, stížnost).

Článek X – Závěrečná ustanovení

10.1. Tyto VOP a právní vztahy se řídí právním řádem České republiky (zejména OZ).

10.2. Spory budou řešeny přednostně dohodou; nebude-li to možné, budou řešeny u věcně a místně příslušného soudu v České republice; strany sjednávají (pokud to právní předpisy připouštějí) místní příslušnost soudu podle sídla Společnosti.

10.3. Je-li některé ustanovení neplatné/neúčinné, ostatní ustanovení zůstávají v platnosti; neplatné ustanovení se nahradí ustanovením nejbližším účelu.

10.4. Doručování poštou se provádí doporučeně na adresu uvedenou ve Smlouvě nebo v obchodním/živnostenském rejstříku. Pokud se zásilka vrátí nebo ji adresát odmítne převzít, považuje se za doručenu uplynutím třetího dne od odeslání. E-mailová komunikace se považuje za doručenu odesláním na poslední známou e-mailovou adresu Zákazníka.

10.5. Zákazník odesláním objednávky potvrzuje, že se s těmito VOP seznámil a souhlasí s nimi.

V Praze dne 16. 01. 2025

REATEK CZ, s.r.o.