

Všeobecné obchodní podmínky firmy CASTOR plus s.r.o.

1. Obecná ustanovení

- a) Uplatňování práv a odpovědnosti za vady výrobků a služeb poskytovaných společností CASTOR plus s.r.o. všem jejím zákazníkům se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, jakož i zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- b) Pro posouzení toho, který z uvedených právních předpisů je nutno na průběh reklamačního procesu aplikovat, je vždy rozhodný typ konkrétní smlouvy se zákazníkem (smlouva o dílo či kupní smlouva podle občanského zákoníku). Zákon na ochranu spotřebitele se však aplikuje na každou reklamaci z obchodní situace, v níž zákazníkem byla fyzická či právnická osoba nakupující výrobky a služby od společnosti CASTOR plus s.r.o. za jiným účelem než podnikání s nimi (např. další prodej nebo montáž).
- c) Aktuální znění reklamačního řádu je k dispozici na oddělení služby zákazníkům v tištěné formě nebo elektronické a dále v tištěné podobě na všech obchodních zastoupeních a u autorizovaných prodejců CASTOR plus s.r.o.
- d) Předmětem smluvního vztahu mezi dodavatelem na straně jedné a objednatelem (osoba, firma uvedená ve smlouvě o dílo) na straně druhé, je výroba a dodávka, resp. výroba, dodávka a montáž zboží, v tom provedení, množství a kvalitě, jak je specifikováno v technické a rozměrové příloze smlouvy (cenová nabídka). Všechny položky jsou specifikovány při pohledu zevnitř. Objednatel je povinen souhlas s touto specifikací stvrdit svým podpisem. Jejím potvrzením podpisy obou smluvních stran se tato specifikace stává nedílnou součástí smlouvy a pro obě smluvní strany je závaznou.
- e) Na základě smlouvy se dodavatel zavazuje zhotovit a předat objednateli kompletní a do řádného užívání schopné dílo, dle předmětu smlouvy. Objednatel se zavazuje dále dohodnutým způsobem spolupůsobit, dílo převzít a uhradit za ně cenu dle smlouvy o dílo.
- f) Vlastnické právo k předmětu díla nabývá objednatel až úplným uhrazením celkové ceny díla.

2. Provozní specifikace

- a) Objednatel byl seznámen s ČSN 73 0540-2, která doporučuje ošetření okenních spár kompletním těsnícím systémem. Pokud tento není obsažen ve smlouvě, objednatel ho výslovně nepožadoval.
- b) Objednatel byl seznámen s deklarovanou hodnotou součinitele prostupu tepla, která je stanovena metodou měření na zkušebním vzorku okna. U menších rozměrů a jiného členění může být tato hodnota součinitele až o 0,3 W/m²K vyšší. Součinitel prostupu tepla zjišťovaný výpočtovou metodou – je vzhledem k jinému principu stanovení výsledné hodnoty až o 0,3 W/m²K vyšší než deklarovaná hodnota metodou měření.
- c) Rozměry zboží dle smlouvy se určují zaměřením stavebních otvorů dodavatelem. Dodavatel provede zaměření stávajících stavebních otvorů na stavbě objednatele a přizpůsobí jim výrobní rozměry oken a dveří. Případné dohody mezi objednatelem a dodavatelem o dalších úpravách stavebních otvorů po zaměření musí být provedeny písemnou formou a podepsány oběma stranami. Objednatel je povinen umožnit dodavateli zaměření nejpozději do termínu určeného dodavatelem a poskytnout mu přítom přiměřenou součinnost. Objednatel je povinen pro zaměření stavebních otvorů vynést u každého stavebního otvoru (zejména u dveří a balkónových dveří) srovnávací výškovou úroveň (váhorys = 1000 mm nad úrovní čisté podlahy). Pokud objednatel dodavateli neumožní včas provést zaměření, není dodavatel dále vázán smluvním termínem dodání, pokud nebylo dohodnuto jinak. Při odvozování výrobních rozměrů oken a dveří od naměřených rozměrů stavebních otvorů postupuje dodavatel samostatně. Je povinen přitom uvážit stav, kvalitu a výrobní tolerance stávajících stavebních otvorů, jakož i fyzikální jevy odehrávající se ve stavební konstrukci (dilatace). V případě, že dodavatel provedl chybně zaměření stavebních otvorů nebo chybně přizpůsobil rozměry výrobků stávajícím stavebním otvorům, provede dodavatel dle dohody s objednatelem, buď úpravu stavebních otvorů, nebo úpravu rozměru výrobků, a to výhradně na vlastní náklad. Jestliže si objednatel provádí zaměření sám, ručí si za udané výrobní rozměry.
- d) Objednatel pro dodavatele zajistí k řádnému provádění díla: uvolnění všech pracovních ploch, kde bude prováděno dílo, které je předmětem této smlouvy a odstranění překážek, které by bránily k přístupu k těmto plochám; bezplatný odběr elektrické energie a vody; vstup pro dodavatele do míst k provádění díla.
- e) Při provádění montáže předmětu díla je objednatel povinen poskytnout dodavateli přiměřenou součinnost, zejména pokud se jedná o zabezpečení příjezdu dopravních prostředků dodavatele, zabezpečení přístupu pracovníků dodavatele do objektu objednatele. V případě, že není možné, aby dodavatel dopravil sám zboží dle smlouvy na místo stavby bez speciálních dopravních či manipulačních prostředků, je povinen objednatel toto přepravení zajistit na vlastní náklady.
- f) Dodavatel zajistí, že jeho pracovníci budou při provádění montáže na stavbě objednatele dodržovat zásady bezpečnosti práce, ochrany zdraví při práci, jakož i protipožární předpisy. Objednatel je povinen zabezpečit, aby při provádění montáže pracovníky dodavatele na stavbě objednatele nedošlo k ohrožení zdraví či života pracovníků dodavatele jinými vlivy.
- g) Plnění díla je ukončeno předáním a převzetím namontovaného zboží objednateli dodavatelem. V případě, že z důvodů na straně objednatele není možné plnění díla zcela ukončit, je dodavatel oprávněn vyúčtovat celkovou cenu díla a žádat doplacení celé ceny dodávky tak, jakoby plnění díla bylo zcela dokončeno.

3. Předání a převzetí díla

a) Dodavatel splní svou povinnost provést dílo jeho řádným ukončením a předáním předmětu díla objednateli. Objednatel je povinen provedené dílo nebo jeho jednotlivé etapy převzít. Předáním a převzetím celého dokončeného díla dle smlouvy se rozumí stvrzení dodacího listu (předávacího protokolu) podpisem objednatele, které se uskuteční v místě provádění díla.

Vyazuje-li dílo vady či nedodělky, které podstatným způsobem nebrání užívání díla k sjednanému nebo obvyklému účelu, nebo není-li dílo zcela zkompletováno (kliky, krytky, prasklá skla apod.), je objednatel povinen dílo nebo jeho část převzít a podepsat předávací protokol s tím, že v předávacím protokolu specifikuje zjištěné vady či nedodělky. Nebyl-li sjednán ve smlouvě termín pro odstranění vad a nedodělků, dodavatel je povinen vady neprodleně odstranit, tzn., zahájit odstraňování vad a nedodělků nejpozději do 2 týdnů od předání, není-li s objednatelem sjednáno jinak v předávacím protokolu.

O tuto dobu se prodlužuje termín pro uplatnění smluvní pokuty. Pokud vada či nedodělek není jednoznačně konkrétně specifikována v předávacím protokolu, má se za to, že dílo bylo předáno bez takové vady či nedodělku. Není-li ve smlouvě sjednáno jinak, dodavateli vzniká nárok na úhradu konečné ceny díla okamžikem podpisu vad, nedodělků a nekompletnosti dodávky. Pokud objednatel odmítne dílo nebo jeho části převzít v rozporu se smlouvou, je objednatel v prodlení s plněním svého závazku, přičemž dodavatel tuto skutečnost vyznačí do předávacího protokolu. Dodavatel je tímto okamžikem oprávněn vyúčtovat cenu díla nebo jeho části.

b) Pokud není dodavateli z důvodů na straně objednatele umožněno provést plnění díla ve sjednaném termínu, je dodavatel oprávněn požadovat úhradu celé částky, tak jakoby plnění díla bylo zcela dokončeno. Tím se dodavatel nezbavuje povinnosti plnění díla dokončit dle svých časových a kapacitních možností. Nový termín dokončení plnění díla bude stanoven dohodou obou smluvních stran.

c) Po dobu zásahu vyšší moci a po dobu nezbytnou k odstranění těchto zásahů nebo vlivem klimatických podmínek, při nichž nelze spravedlivě po dodavateli požadovat provedení díla bez vad, které nastaly před zahájením provádění díla nebo v jeho průběhu, dodavatel není v prodlení s plněním díla. Termín dokončení a předání díla se posunuje o dobu tomuto odpovídající. O takové skutečnosti je dodavatel bezodkladně povinen objednatele informovat a sdělit mu předpokládaný termín splnění díla.

d) Všechny skutečnosti rozhodné pro plnění smlouvy budou průběžně zapisovány dodavatelem; ve smlouvě lze dohodnout vedení stavebního deníku, který povede dodavatel. Případně vzájemně dohodnuté odchylky od smluvních dodacích podmínek musí být provedeny písemnou formou.

e) Při předání díla byl zákazník řádně poučen se zásadami a pokyny při užívání výrobků firmy CASTOR plus s.r.o. a obdržel návod na údržbu a péči o plastová nebo dřevěná okna. Tento návod je pro odběratele závazný a je povinen se tímto návodem řídit.

4. Odpovědnost za škody

a) Odpovědnost za škody na díle se řídí ustanoveními obchodního zákoníku.

b) Dodavatel nese nebezpečí škody na zhotovované věci do okamžiku převzetí namontovaných prvků objednatel nebo jím pověřenou osobou na stavbě objednatele. Objednatel přebírá nebezpečí škody na zhotovené věci okamžikem převzetí namontovaných prvků objednatel, nebo jím pověřenou osobou na stavbě objednatele (tj. dnem potvrzení dodacího listu podpisem objednatele). Dodavatel odpovídá za škody, které způsobí objednateli nebo třetí osobě porušením smlouvy. Odpovědnost dodavatele se omezuje pouze na skutečnou prokázanou škodu (nejvýše však do celkové částky nepřevyšující 10% z celkové ceny díla), vzniklou zaviněním dodavatele, nikoli ušlý zisk.

c) Objednavatel bere na vědomí, že při demontážních pracích může dojít k poškození venkovní omítky, vnitřního okolí okna, jako je vnitřní dlažba, obklady a podobně, jejichž náhrada není součástí smlouvy. Začistěním se rozumí pouze oprava poškozeného ostění, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak. Opravy původní nerovnosti staveb, omítek, začistění nejsou předmětem smlouvy o dílo, není-li uvedeno jinak.

d) Dodavatel je v souvislosti dílem pojištěn z odpovědnosti za škody vzniklé jinému v souvislosti s jeho provozní činností.

5. Délka a ukončení záruční doby

a) Dodavatel odpovídá za to, že jakost provedených prací a dodávek bude odpovídat veškerým normám, standardům, předpisům a směrnicím vztahujícím se k předmětu smlouvy platných v České republice v době uzavření smlouvy o dílo.

Záruční doba na dřevěné a plastové otvorové prvky dodávané společností CASTOR plus s.r.o. je vždy 60 měsíců. Záruční doba na příslušenství, které není standardně dodáváno s otvorovými výplněmi (žaluzie, rolety, sítě proti hmyzu okenní i balkónové, vnitřní a venkovní parapety, kliky okenní a dveřní, zámkové vložky,) je 24 měsíců.

b) Délka záruční doby může být upravena speciálním ujednáním ve smlouvě mezi zákazníkem a společností CASTOR plus s.r.o.. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností CASTOR plus s.r.o. upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odchýlně od tohoto reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva. V ostatních otázkách příslušnou smlouvou neřešených, platí tento reklamační řád.

c) Část záruční doby překračující 24 měsíců (povinná záruční doba pro veškeré spotřební zboží) tvoří tzv. prodlouženou záruční dobu, během níž se průběh případné reklamace řídí v celém rozsahu řádně uzavřenou smlouvou mezi zákazníkem a společností CASTOR plus s.r.o..

d) Řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností CASTOR plus s.r.o. může záruční doby uvedené v 1. odstavci prodloužit, popřípadě i vyloučit. Stanoví-li příslušná smlouva po dohodě se zákazníkem záruční dobu delší či kratší než 60 měsíců (avšak vždy v minimální délce 24 měsíců, jde-li o prodej a montáž nově vyrobených prvků), řídí se průběh případné reklamace v celém rozsahu příslušnou smlouvou. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi zákazníkem a společností CASTOR plus s.r.o. upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odchýlně od tohoto reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva. V ostatních otázkách příslušnou smlouvou neřešených se uplatní tento reklamační řád.

e) Záruční doba je uvedena v SOD nebo v kupní smlouvě uzavřené mezi zákazníkem a společností CASTOR plus s.r.o. (smlouva o dílo – „Záruka a záruční doba“, kupní smlouva – „Záruka a záruční doba“). Není-li počátek záruční doby uveden (uzavření jiné smlouvy než kupní či o dílo), počíná záruční doba plynout prvního dne následujícího po dni předání, převzetí nebo zaplacení díla u SOD nebo zboží u KS.

f) Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty v 00:00 hodin. Reklamované zboží musí být společností CASTOR plus s.r.o. přijato k uplatnění reklamace nejpozději do uplynutí posledního dne záruční doby; jde-li o reklamace dřevěných nebo plastových prvků a stavebních prací, musí být oznámení o výskytu záručních vad učiněno rovněž nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.

g) Objednatel má právo vyžadovat odstranění vady kdykoliv během záruční doby. Jestliže dodavatel za vadu díla odpovídá, je povinen ji na své náklady odstranit, a to do 30 dnů od jejího oznámení. Jde-li však o vady, které mohou způsobit škody na díle, životě, zdraví a jinému majetku objednatele nebo třetích osob, je dodavatel povinen zahájit odstraňování nahlášených vad neprodleně a současně učinit nezbytná opatření k zamezení případných škod takovou vadou vzniklých.

h) Cenovou kalkulaci mimozáručních servisních prací nebo nutných pro splnění podmínek rozšířené záruční doby (včetně dopravy) si je možné vyžádat od dodavatele před jejich objednávkou. Provedené mimozáruční opravy nebo servis nutný pro splnění podmínek rozšířené záruční doby je objednatel povinen řádně uhradit.

6. Lhůty a způsob placení

a) Dodavatel je oprávněn požadovat od zákazníka uhradit 70% ceny díla jako zálohu před zahájením provádění díla, pokud není ve smlouvě o dílo sjednáno jinak. Je-li zákazník v prodlení s úhradou zálohy, posouvá se o dobu prodlení s úhradou zálohy, termín pro zahájení provádění díla a z toho vyplývající i termín pro dokončení a předání díla. Je-li zákazník v prodlení s úhradou zálohy delším než 7 dní, předáním staveniště nebo v prodlení s plněním jakéhokoli jiného svého závazku, je dodavatel oprávněn od smlouvy odstoupit nebo požadovat po zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

b) V případě, že je dodavatel v prodlení s dokončením díla dle smluvených termínů, má objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 0,05% z celkové ceny dodávky z nezabudovaných výrobků za každý den prodlení, pokud není ve smlouvě o dílo sjednáno jinak, maximálně však do 10% z celkové ceny díla.

c) Při nedodržení termínu úhrady plateb dle smlouvy je objednatel povinen uhradit dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení, pokud není ve smlouvě o dílo sjednáno jinak.

7. Závěrečná ustanovení

a) Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy nelze bez souhlasu druhé smluvní strany převést na třetí osobu, s výjimkou právního nástupnictví.

b) Smluvní vztahy výslovně neupravené v této smlouvě se řídí obchodním zákoníkem v platném znění a předpisy souvisejícími. Dodavatel a objednatel – fyzická osoba nepodnikající, se výslovně dohodli, že jejich smluvní vztah založený smlouvou se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodním zákoníkem v jeho platném znění, s výjimkami stanovenými v § 262 odst. 4 obch. Zákoníku.

c) Objednatel výslovně souhlasí s tím, že dodavatel je oprávněn shromažďovat, zpracovávat a užívat údaje o zákazníkovi ve smyslu zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění, za účelem řádného plnění smlouvy.

d) Za písemné se považují právní úkony doručené doporučeně poštou nebo elektronickou poštou, a to na adresu uvedenou v záhlaví smlouvy u každého účastníka, není-li sjednána jiná adresa.

e) Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto všeobecné obchodní podmínky a reklamační řád, jehož součástí jsou Zásady a pokyny při užívání výrobků dodavatele. Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách dodavatele www.castorplus.cz.

f) Pro případ sporu se stanoví následující pořadí právní závaznosti jednotlivých částí smlouvy: (1) dodatek či změnový list, (2) specifikace díla – výpis zboží CN, (3) smlouva, (4) Všeobecné podmínky, (5) Reklamační řád.

g) Objednatel prohlašuje, že se před podpisem smlouvy seznámil s obsahem smlouvy ve znění všech jejích příloh, že s nimi souhlasí a bude dodržovat sjednané.

h) Smlouvy lze měnit nebo doplňovat po dohodě obou stran pouze písemnými dodatky. Dodatky nabývají platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.