

1. Úvodní ustanovení

1.1 Quality Point s.r.o. vydává v souladu s § 1751 a násl. zák. č. 89//2012 Sb., občanský zákoník tyto všeobecné obchodní podmínky, které jsou nedílnou součástí smlouvy uzavřené mezi:

Quality Point s.r.o., se sídlem Písecká 904/2, PSČ 38601, IČ: 05323142, DIČ: CZ05323142, bankovní spojení: 115-3035870237/0100, Komerční banka, a.s.

(dále jen „poskytovatel“) na straně jedné

a

zákazníkem

(dále jen „zákazník“) na straně druhé

1.2 Zákazníkem je fyzická nebo právnická osoba, které společnost Quality Pint s.r.o. poskytuje služby na základě uzavřené smlouvy nebo potvrzené závazné objednávky.

1.3 Uzavřením smlouvy vyslovují zákazník a poskytovatel svůj závazek řídit se těmito všeobecnými obchodními podmínkami (dále také jako „VOP“) stejně, jako kdyby tyto podmínky byly vytištěné a podepsané ve formě smlouvy. Tyto VOP upravují obecné právní povinnosti smluvních stran vyplývajících z objednávky nebo smlouvy, na základě které poskytovatel poskytuje zákazníkovi služby nebo pro něj vykonává práce nebo mu dodává materiál.

2. Výklad pojmů

2.1. „Quality Point assistance“ nebo „Quality Point s.r.o.“ – obchodní značka, pod kterou poskytovatel nabízí své služby a na kterou se odkazuje ve své dokumentaci.

3. Předmět smlouvy, práva a povinnosti smluvních stran

3.1. Předmětem smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem a zákazníkem je závazek poskytovatele poskytnout zákazníkovi sjednanou službu nebo provést sjednané práce a vedle toho závazek zákazníka za tuto službu nebo práce zaplatit poskytovateli řádně a včas sjednanou cenu.

3.2. Předmětem nabízených služeb jsou zejména:

- a) služby v oblasti provedení kontrolních, třídících služeb, oprav, měření, testování, analýzy;
- b) služby v oblasti logistických a jiných asistenčních prací;
- c) konzultační služby zejména v oblasti managementu kvality a výroby.

3.3. Objednávky zákazníka musí být provedeny vždy písemnou formou dle níže uvedených podmínek a jsou považovány za závazné. Smluvní vztah na základě objednávky vzniká písemnou akceptací (potvrzením) objednávky provedenou poskytovatelem (např. i e-mailem).

3.4. Objednávku činí zákazník prostřednictvím vyplněného objednávkového formuláře, který ke stažení na webových stránkách www.quality-point.cz. Takto řádně vyplněnou a podepsanou objednávku zašle zákazník poskytovateli na e-mailovou adresu: info@quality-point.cz.

3.5. Smluvní vztah na základě objednávky vzniká písemnou akceptací (potvrzením) objednávky provedenou poskytovatelem (např. i e-mailem). Okamžikem písemné akceptace (potvrzení) objednávky vzniká mezi poskytovatelem a zákazníkem závazná smlouva.

3.6. Poskytovatel není povinen přijmout závaznou objednávku zaslou mu zákazníkem.

- 3.7. Konkrétní předmět služeb, prací nebo dodávek poskytovaných poskytovatelem je vymezen v rámci uzavřené dílčí smlouvy.
- 3.8. Ústní dohody, informace uvedené v katalogích, výkresech, ilustracích, měřeních, hmotnosti a jiné další rysy jsou závazné pouze tehdy, pokud jsou výslovně dohodnuty v písemné podobě. Toto platí také pro jakékoli vlastnosti, které očekáváme od výrobku, na základě veřejného prohlášení společnosti zákazníka nebo jejich zástupců, obzvláště v reklamách nebo při popisu vlastností zboží
- 3.9. Poskytovatel si vyhrazuje právo navrhnout zákazníkovi provedení změn kontrolovaných a/nebo tříděných výrobků technického rázu nebo v jejich konstrukci, v důsledku jejichž případného provedení se výrobky budou lišit od prohlášení uveřejněných v brožurách, katalogích a písemných dokumentech, jakož i změny modelů, designu a materiálů jako výsledek technického pokroku a dalšího rozvoje. Jakékoli takovéto změny musí být přijatelné pro zákazníka a schválené zákazníkem. Zákazník není oprávněn uplatňovat vůči poskytovateli žádná práva v návaznosti na navržení a/nebo provedení takových změn poskytovatelem.
- 3.10. Datum dodání nebo datum provedení služby či prací je dohodnuto v dílčí smlouvě.
- 3.11. Zákazník je povinen neprodleně oznámit poskytovateli jakékoli změny svých identifikačních, fakturačních a kontaktních údajů, které by mohly mít vliv na poskytnutí služby.
- 3.12. Poskytovatel se zavazuje předem informovat zákazníka o skutečnostech znemožňujících poskytování služeb, pokud jsou mu tyto skutečnosti předem známy tak, aby mohl zákazník přijmout nutná opatření. Toto upozornění bude zasláno na e-mailovou adresu zákazníka.
- 3.13. Zákazník je povinen využívat poskytované služby v souladu s platnými právními předpisy a s těmito obchodními podmínkami a pouze k zákonným účelům.
- 3.14. Poskytovatel je oprávněn poskytnout částečné dodávky, služby nebo práce.
- 3.15. Zákazník se zavazuje nešířit informace, které by mohly poškodit poskytovatele a jeho dobré jméno.
- 3.16. Poskytovatel je povinen nakládat s osobními údaji zákazníka ve smyslu příslušných ustanovení § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Veškeré osobní údaje zákazníka jsou využívány výhradně pro potřeby poskytnutí nebo zprostředkování služeb poskytovatelem na základě plnění závazků ze smlouvy a nejsou zpřístupněny třetím osobám. Výjimkou je poskytnutí osobních údajů partnerským subjektům, které pro poskytovatele zajišťují zákazníkem objednané služby, resp. se podílí na jejich zajištění.
- 3.17. Zákazník tímto uděluje poskytovateli souhlas shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat údaje, které o sobě uvedl zákazník, a to pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro využití v rámci marketingových akcí poskytovatele, za účelem vývoje a zlepšení služeb, informování zákazníka o nových produktech a uvedení v on-line referencích.
- 3.18. Poskytovatel je oprávněn zpřístupnit údaje zákazníka orgánům činným v trestním řízení nebo příslušnému správnímu úřadu v případě důvodného podezření, že způsob využívání poskytovaných služeb by mohl naplnit skutkovou podstatu zločinu/přečinu, přestupku nebo jiného správního deliktu.
- 3.19. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo pozastavit poskytování služeb, pokud je jejich poskytování znemožněno z důvodů majících původ v činnosti třetích osob nebo zásahu vyšší moci (např. požár, povodeň apod.), anebo z důvodu poruchy na straně jiných dodavatelů, jestliže těmto událostem nebylo možno zabránit, a dále v případě, kdy je zákazník v prodlení s hrazením ceny za poskytovatelem poskytované služby, práce nebo prováděné dodávky.
- 3.20. Poskytovatel je oprávněn v průběhu trvání smlouvy měnit tyto VOP nebo ceník služeb. Má-li se tato změna dotknout zákazníka, bude mu oznámena dopisem nebo elektronickou poštou, a to nejpozději do 30 dnů před tím, než zamýšlená změna nabude účinnosti. Pokud zákazník nedoručí 30 dnů od tohoto oznámení poskytovateli písemnou výpověď smlouvy, považuje se toto za souhlas s novým zněním obchodních podmínek nebo ceníku služeb poskytovatele.
- 3.21. Jakékoli porušení smlouvy nebo těchto VOP, nebo jakékoli jiné jednání, jež lze označit za zneužití poskytovaných služeb, prací nebo dodávek zákazníkem, je považováno za podstatné porušení smlouvy. V takovém případě je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb zákazníkovi, a to i bez předchozího upozornění.

4. Cena za služby, práce nebo dodávky a platební podmínky

- 4.1. Zákazník je povinen platit za sjednané služby, práce nebo dodávky cenu sjednanou ve smlouvě, přičemž tato cena vychází z aktuálního platného ceníku poskytovatele.
- 4.2. Ceny za dodávky a služby poskytovatele jsou sjednány pomocí jednotkových cen nebo času potřebného k jejich provedení. Konzultační, poradenské a jiné služby poskytovatele, pokud není sjednáno jinak, jsou vždy hrazeny podle poskytovatelem vynaloženého času. Výše hodinových/denních sazeb je sjednána ve smlouvě.
- 4.3. Ke všem cenám účtuje poskytovatel DPH dle aktuálních daňových předpisů ČR. Poskytovatel je oprávněn nad rámec sjednané ceny účtovat příplatky za přesčasy, příplatky za práci v noci, dodatečné příplatky za práci v nezdavých či rizikových pracovních podmínkách; cestovné, náklady za ubytování, dodatečné náklady za jídlo, telefonní spojení, výtisky a kopie a poštovné, a to tehdy, když vzniknou v důsledku dodávky zboží a/nebo služeb, to vše vždy ve výši dle aktuálního platného ceníku poskytovatele.
- 4.4. Poskytovatel je oprávněn vystavovat dílčí faktury a požadovat dílčí platby, a to i za každý týden nebo 14 dní.
- 4.5. Faktury jsou splatné nejpozději čtrnáct dní od data jejich odeslání zákazníkovi, pokud příslušná faktura neuvádí jiné datum splatnosti.
- 4.6. Poskytovatel je oprávněn účtovat zákazníkovi objednané služby formou zálohové faktury. Po jejím uhrazení bude zákazníkovi zaslána faktura řádná, jež slouží jako daňový doklad.
- 4.7. Faktury řádné i zálohové doručuje poskytovatel zákazníkovi elektronickou poštou na emailovou adresu, kterou je zákazník povinen poskytovateli za tímto účelem sdělit v objednávce. Pokud tuto adresu zákazník nesdělí, nese veškeré následky z toho plynoucí. Na výslovnou žádost zákazníka zašle poskytovatel řádnou nebo zálohovou fakturu zákazníkovi též poštou v tištěné podobě navýšenou o poštovné.
- 4.8. Za den splnění peněžního závazku je považován den připsání platby ve prospěch účtu poskytovatele.
- 4.9. Poskytovatel vyžaduje platbu vždy bezhotovostně převodem z účtu nebo kartou v místě podnikání poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout šeky nebo směnky. Platby jsou jako provedené uznány pouze po jejich připsání na účet.
- 4.10. Vady v nesprávně vyúčtovaných platbách za služby může zákazník uplatnit do 5 dnů po obdržení faktury poskytovatele. Má se za to, že neuplatní-li zákazník nesprávné vyúčtování plateb ve stanovené době, uznává zákazník výši předepsané částky jako svůj závazek vůči poskytovateli.
- 4.11. V případě prodlení zákazníka s platbou za poskytnuté služby, provedené práce a/nebo dodané zboží trvajícího déle než 30 dnů je poskytovatel od 31. dne prodlení zákazníka s platnou oprávněn požadovat po zákazníkovi smluvní pokuty ve výši 0.5 % denně z dlužné částky za každý den prodlení. Právo poskytovatele na náhradu škody tím není dotčeno.
- 4.12. Případné upomínky k úhradě zasílá poskytovatel zákazníkovi prostřednictvím elektronické pošty.
- 4.13. V případě prodlení zákazníka s úhradou jakékoliv platby dle uzavřené smlouvy a těchto obchodních podmínek má poskytovatel právo zákazníkovi přestat poskytovat služby dle uzavřené smlouvy. Doručením zákazníkovi se rozumí doručení na kontaktní adresu, která byla předána při podpisu smlouvy nebo doručení elektronickým způsobem na e-mailovou adresu uvedenou zákazníkem v objednávce.
- 4.14. Nesplní-li zákazník, který je právnickou osobou, řádně a včas své závazky, vyplývající z povinnosti platit kterékoli úhrady vyplývající z uzavřené smlouvy nebo těchto VOP, zavazuje se osoba, která za právnickou osobu, která je zákazníkem, smlouvu uzavřela, resp. vystavila objednávku, že jako fyzická osoba uspokojí veškeré pohledávky poskytovatele za zákazníkem vzniklé na základě uzavřené smlouvy, a to do výše dluhu včetně příslušenství a včetně smluvních pokut.
- 4.15. Omezení nebo přerušování poskytování služeb ze strany poskytovatele v důsledku porušení povinností zákazníka nezbavuje zákazníka povinnosti platit pravidelné platby v souladu s uzavřenou smlouvou, příp. aktuálním ceníkem poskytovatele a ani nedává právo na náhradu případných škod
- 4.16. Zákazník není oprávněn započítat své případné nároky proti nárokům poskytovatele, jež vyplývají z uzavřené smlouvy.

5. Odpovědnost smluvních stran a náhrada škody

- 5.1. Pokud není mezi poskytovatelem a zákazníkem písemně sjednáno jinak, je vyloučena odpovědnost poskytovatele za vady jím poskytovaných služeb, prováděných prací, jakož i dodávaného zboží
- 5.2. Pokud na daný smluvní vztah není vyloučena odpovědnost poskytovatele za vady jím poskytovaných služeb, prováděných prací a/nebo dodávaného zboží, je odpovědnost poskytovatele za vady jím poskytovaných služeb, prováděných prací a/nebo dodávaného zboží omezena maximální výší částky odpovídající hodnotě dané zakázky, ne však více, než je výše pojistného krytí z titulu pojistné smlouvy uzavřené poskytovatelem.
- 5.3. Poskytovatel neručí za ztrátu údajů, pokud by k ní došlo zejména tak, že by zákazník neprovedl správné zálohování dat, za které je zodpovědný, resp. pokud by k ní došlo jiným jednáním (včetně opomenutí) zákazníka. Řádné zálohování dat lze předpokládat, pokud zákazník ukládá své datové záznamy ve strojově čitelné formě nejméně jednou denně a takto garantuje, že tato data mohou být obnovena za rozumné náklady. Odpovědnost poskytovatele za ztrátu dat je omezena na typické náklady oprav, které by nastaly, pokud by data byla řádně zálohována.
- 5.4. Zákazník plně odpovídá za správnost a úplnost veškerých svých kontaktních údajů uvedených v objednávce a smlouvě a odpovídá za včasné oznámení jakýchkoli změn těchto údajů poskytovateli. Pokud zákazník poskytovateli změnu svých údajů neoznámí, nese sám odpovědnost za veškeré důsledky z toho plynoucí.
- 5.5. Poskytovatel neodpovídá za přerušení nebo omezení poskytování služeb v důsledku jednání třetích osob, zásahu vyšší moci nebo z důvodu poruchy na straně jiných dodavatelů (např. výpadky elektrické energie, telekomunikačního spojení atd.) nebo jako důsledek porušení povinnosti na straně zákazníka.
- 5.6. S ohledem na služby poskytovatele neručí poskytovatel za ekonomický nebo jiný úspěch nebo neúspěch služeb požadovaných zákazníkem.
- 5.7. Zákazník se zavazuje uhradit veškerou újmu způsobenou poskytovateli porušením kteréhokoli ustanovení smlouvy nebo těchto obchodních podmínek, a to jak skutečnou škodu, tak ušlý zisk
- 5.8. Poskytovatel nenes odpovědnost za škodu ani jakoukoliv újmu nebo vadu, pokud ke škodě a/nebo újmě a/nebo vadě došlo způsobem zásahem vyšší moci a/nebo vlivem nečekaných okolností a vlivů, a to bez ohledu na to, kdy tyto nastanou na straně poskytovatele nebo třetí osoby. V důsledku zásahu vyšší moci a/nebo nečekaných okolností a vlivů uvedených v předchozí větě dochází k prodloužení termínu poskytnutí služeb, provedení prací nebo dodání zboží stran poskytovatele, a to i za situace, pokud uvedené události nebo skutečnosti nastanou v době, kdy již poskytovatel byl v prodlení s plněním svých povinností. Poskytovatel si vyhrazuje právo vypovědět smlouvu s okamžitými účinky bez jakýchkoli sankcí a/nebo poplatků, pokud zpoždění v dodávce zboží nebo služeb nebo prací vyplývající z výše uvedených okolností nebo překážek, za které poskytovatel neodpovídá, je delší než 3 týdny.

6. Reklamacce a odstraňování poruch a závad

- 6.1. Pokud není mezi poskytovatelem a zákazníkem písemně sjednáno jinak nebo pokud poskytnutí záruky nevyplývá z právních předpisů, poskytovatel neposkytuje žádnou záruku za jakost.
- 6.2. V případě, že je mezi poskytovatelem a zákazníkem písemně sjednána záruka za jakost, resp. pokud tato pro daný smluvní vztah vyplývá z právních předpisů, sjednává se ten postup, že zákazník je povinen oznámit poskytovateli vadu nejpozději do 5 dnů ode dne, kdy zákazník dozvěděl o dané vadě, nejpozději však do 10 dnů ode dne, kdy došlo k poskytnutí plnění poskytovatelem, které je předmětem reklamacce, resp., s nímž reklamacce souvisí. V případě, že reklamacce není v této lhůtě doručena poskytovateli, nemá zákazník žádný nárok z titulu vady plnění poskytnutého poskytovatelem a ani žádné nároky související. Uplatnění vad je zákazník povinen provést písemně doporučeným dopisem nebo e-mailem.
- 6.3. Poskytovatel se zavazuje odstranit skutečně existující vadu způsobenou poskytovatelem, pokud znemožňují zákazníkovi zcela využívat poskytnuté plnění, do 72 hodin od doručení jejich oznámení poskytovateli, pokud mu v tom nebrání objektivní důvody. V případě jiných vad se poskytovatel zavazuje tyto odstranit v přiměřené lhůtě podle složitosti a technické a/nebo administrativní náročnosti.

- 6.4. Uplatnění reklamace nemá vliv na výši a splatnost dohodnuté ceny služeb, zákazník není oprávněn v souvislosti s případnou existencí vady zdržet jakékoliv finanční plnění náležící poskytovateli.
- 6.5. Zákazník bere na vědomí, že poskytovatel je povinen nahradit škody způsobené neposkytnutím nebo vadným poskytnutím objednané služby pouze do výše plnění, které zákazník poskytovateli uhradil za poskytnuté služby nebo plnění, ne však více, než je výše pojistného krytí z titulu pojistné smlouvy uzavřené poskytovatelem
- 6.6. Reklamaci může uplatnit výlučně zákazník, který je smluvní stranou smlouvy uzavřené s poskytovatelem, zákazník není oprávněn postoupit práva a povinnosti ze smlouvy na třetí osobu.
- 6.7. Garanční požadavky vůči poskytovateli jsou vyloučeny, jestliže zákazník provede změny nebo intervence na plnění poskytnutém poskytovatelem nebo je použije nesprávně.
- 6.8. V případě závažných nedostatků dodaného zboží nebo služeb, může poskytovatel nabídnout následnou opravu nebo výměnu. Vyměněné zboží nebo služby se stanou vlastnictvím poskytovatele bez upozornění. Pokud poskytovatel neopraví závadu, o které ví, ve vhodném písemně potvrzeném období nebo dva pokusy následně opravy selžou, je zákazník oprávněn buď odstoupit od smlouvy, nebo požadovat odpovídající slevu.

7. Součinnost zákazníka

- 7.1. Zákazník si je vědom, že poskytovatel k tomu, aby provedl služby, které jsou sjednány ve smlouvě, je závislý na poskytnutí součinnosti stran zákazníka, resp. že takto sjednané služby nebo práce nebo dodávky nemůže poskytovatel řádně a včas realizovat, pokud nebude zákazníkem poskytnuta potřebná součinnost. Zákazník je zejména povinen dodat všechny dokumenty a informace, které jsou požadované k provedení služeb, na které se vztahuje smlouva, včas a v úplném rozsahu.
- 7.2. Zákazník je povinen poskytnout vhodný přístup do svých prostor a provozů zaměstnancům, subdodavatelům nebo různých zástupcům poskytovatele, kteří byli vhodně informováni o přístupu do prostor za účelem provedení služeb, kterých se týká smlouva.
- 7.3. Zákazník je povinen poskytovateli umožnit bezplatné užívání prostor za účelem provedení služeb, prací nebo dodávek, které jsou sjednány ve smlouvě. Takto poskytnuté prostory jsou poskytovatelem a zákazníkem vymezeny v situačním nákresu, který je součástí sjednané smlouvy.
- 7.4. Zákazník musí poskytnout bezplatně a včas adekvátní zázemí, kde mohou být bezpečně skladovány dokumenty, pracovní zdroje a data poskytovatele. Zákazník uvědomí poskytovatele o existenci závažných nebo nebezpečných podmínek, kde poskytovatel bude provádět své služby. Pokud taková místa jsou v zákaznickově závodě a/nebo v závodě třetích stran.
- 7.5. Všechny povinnosti ze zákaznické součinnosti jsou zákazníkem poskytnuty bezplatně, není-li sjednáno jinak.
- 7.6. Pokud zákazník neplní své povinnosti poskytovat poskytovateli součinnost a to byť i jen částečně nebo ji neposkytne včas, může poskytovatel poskytnout zákazníkovi přiměřenou lhůtu ke splnění povinností poskytnout součinnost. Pokud tuto součinnost zákazník neposkytne ani v takto lhůtě, poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit.
- 7.7. Poskytovatel provádí u zákazníka výhradně kontrolní, měřicí a specializovanou činnost, a to samostatně dle obsahu objednávky a bez nutnosti pokynů zákazníka.
- 7.8. Časový rámec plnění úkolů je vázán na splnění všech požadavků k danému výrobku. Prováděná činnost není vázána na hodinovou spotřebu pracovníků poskytovatele.

8. Závěrečná ujednání

- 8.1. Jakákoliv ústní ujednání mezi zákazníkem a zaměstnanci poskytovatele, která nejsou písemně potvrzena oprávněnými zástupci obou smluvních stran, jsou právně neúčinná.
- 8.2. Smluvní strany jsou povinny zacházet s jakoukoli informací a/nebo znalostí o interním obchodu nebo výrobních záležitostech, které jsou předmětem nevyzrazení a o nichž byly informovány druhou smluvní stranou a/ nebo jejími obchodními partnery v nejpřísnější důvěře a neumožní přístup třetích stran v průběhu období smlouvy a dva roky po jejím skončení. Tato povinnost neplatí, pokud smluvní strana, která

je povinna dodržovat utajení, dokáže, že byla zpravena o informacích před spoluprací se smluvním partnerem, a byla informována o autorizování třetích stran nebo to zjistila bez informace smluvní strany, že je povinna dodržovat mlčenlivost.

- 8.3. Zákazník zodpovídá za to, že sjednané plnění může poskytovatel pro zákazníka provést, aniž by tak mohlo dojít k jakémukoliv porušení případných práv třetích osob. V případě, že poskytovatel je najat třetí stranou, je zákazník povinen uvolnit poskytovatele pro tyto reklamace. Tato povinnost se vztahuje také na veškeré náklady vzniklé poskytovateli s ohledem na reklamace třetích stran.
- 8.4. Tyto všeobecné obchodní podmínky platí ve vztahu mezi zákazníkem a poskytovatelem vždy, pokud není daná otázka upravena smlouvou odlišně. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním těchto všeobecných obchodních podmínek. Právní vztah založený smlouvou se v otázkách neupravených smlouvou nebo těmito všeobecnými obchodními podmínkami řídí příslušnými právními předpisy, zejména pak příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona o obchodních korporacích.
- 8.5. V případě, že se některé spory nepodaří vyřešit smířčím způsobem, sjednávají poskytovatel a zákazník místní příslušnost k soudu dle sídla poskytovatele.
- 8.6. Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1. prosince 2016.