



Všeobecné obchodné podmienky

pre výkon činností spoločnosťou KOMPLET s.r.o.

platné od **01.01.2019**

Článok I. - Základné ustanovenia

- I.1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú zmluvné vzťahy medzi spoločnosťou KOMPLET s.r.o., so sídlom Trebišovská 3, 821 01 Bratislava, IČO: 35724901, IČ DPH: SK2020250914, zapísaným v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 15304/B, (ďalej len „Poskytovateľ“) a jej klientmi (ďalej len Objednávateľ), ktorým Poskytovateľ poskytne svoje služby na základe Zmluvy o dielo, alebo objednávky.
- I.2. Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej Zmluvy uzatvorenej medzi Objednávateľom a Poskytovateľom. Podpísaním Zmluvy sa Objednávateľ zaväzuje rešpektovať všeobecné obchodné podmienky Poskytovateľa.
- I.3. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa riadia VOP, reklamačným poriadkom a ustanoveniami príslušných právnych predpisov najmä Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka, zákona **č.250/2007** Zb. o ochrane spotrebiteľa **v platnom znení**.
- I.4. Každá zmena týchto VOP, ich rozšírenie, špeciálne podmienky alebo iné dodatky sú možné len v písomnej forme.

Článok II. - Definícia pojmov

- II.1. Poskytovateľ: firma KOMPLET s.r.o., ktorá Objednávateľovi poskytuje služby alebo predáva tovar.
- II.2. Objednávateľ: fyzická alebo právnická osoba, ktorá si u Poskytovateľa objednala výkon služby, alebo dodanie tovaru.
- II.3. Cenník: sadzobník obvyklých služieb a materiálu, podľa ktorého Poskytovateľ účtuje Objednávateľovi sumu za vykonané služby či predaný materiál.
- II.4. Havarijný zásah: práce nevyhnutné na zamedzenie alebo minimalizovanie vzniku ďalších škôd na objekte, v priestore, na majetku alebo zdraví.
- II.5. Potrebný priestor: zahŕňa priestor, v ktorom vznikla havária, alebo priestor cez ktorý je nevyhnutné pracovať na havárii, alebo priestory cez ktoré havarijná služba musí prejsť k potrebným priestorom. Tiež zahŕňa priestory v ktorých sa nachádzajú mechanizmy potrebné na odstránenie havárie, prípadne pomôžu pri zabránení vzniku škôd.
- II.6. Prístup k havárii – priestor: priestor nevyhnutne potrebný pre prístup k havarijnému miestu a k iným priestorom, ku ktorým je potrebný prístup vo vzťahu k havárii. Patrí sem aj parkovné miesto na mieste havárie, prístup k odpadovým kontajnerom atď.
- II.7. Dohodnuté činnosti: služby a iné činnosti, ktoré zahŕňa Zmluva uzatretá medzi Poskytovateľom a Objednávateľom.
- II.8. Výjazd: doprava vozidlom Poskytovateľa na dohodnuté miesto práce, havárie, alebo dodanie tovaru.
- II.9. Zmluva: písomná dohoda uzatretá medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, ktorá je podpísaná oboma zmluvnými stranami, pričom každá zo zmluvných strán obdrží **minimálne** jeden rovnopis.
- II.10. Pracovný deň: pondelok až piatok, okrem dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov.
- II.11. Objednávka: písomné, telefonické, faxové, e-mailové alebo osobné objednanie služby alebo tovaru.
- II.14. Telefonické nahlásenie: nahlásenie poruchy alebo havárie na havarijný telefón alebo na pevnú linku Poskytovateľa.
- II.15. Čas príchodu na havarijný zásah: Čas príchodu na nahlásenú haváriu sa riadi Zmluvou. Čas príchodu na haváriu pre nezmluvných partnerov (Objednávateľ ktorý nemá s Poskytovateľom uzatretú Zmluvu) je individuálny podľa vyžatia jednotlivých pracovných skupín, pričom

II.16.

Vyššia moc:

Zvláštna právna skutočnosť, spočívajúca v mimoriadnej, nepredvídateľnej, neodvratiteľnej a nezavinenej udalosti, ktorá spôsobí škodu, v tomto prípade oneskorený alebo nemožný príchod na miesto vzniknutej havárie. Ide o okolnosť vylučujúcu zodpovednosť. Vyššia moc je v tomto zmysle napríklad záplava, nadmerná celoplošná alebo lokálna zrážková situácia, živelná pohroma, revolúcia, **dopravný kolaps** a podobne.

Článok III. - Vykonávané činnosti

- III.1. Poskytovateľ je oprávnený vykonávať pre Objednávateľa činnosti, ktoré má poskytovateľ uvedený v Obchodnom registri a na ktoré má platné oprávnenia a osvedčenia.
- III.2. Činnosti podľa a bodu III.1 tohto článku VOP sú vykonané na základe Zmluvy o dielo, písomnej, faxovej, ústnej (osobnej), alebo na základe telefonického objednávky Objednávateľa, ak telefonickú objednávku nevylučuje Zmluva alebo VOP. Objednávka musí byť Poskytovateľovi doručená najneskôr 1 deň pred dňom vykonania Dohodnutej činnosti Poskytovateľom.

Článok IV. - Práva a povinnosti zmluvných strán

- IV.1. Poskytovateľ je povinný plniť svoje povinnosti podľa Zmluvy s odbornou starostlivosťou a v súlade s platnými a účinnými právnymi predpismi a normami.
- IV.2. Objednávateľ sa zaväzuje, bezodkladne na požiadanie Poskytovateľa, uhradiť Poskytovateľovi škody a náklady, vrátane nákladov na právne zastupovanie Poskytovateľa, ktoré vzniknú Poskytovateľovi v súvislosti:
- s porušením povinnosti Objednávateľa voči Poskytovateľovi alebo s riešením sporov medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, najmä v súvislosti s vymáhaním splatných pohľadávok Poskytovateľa voči Objednávateľovi (vrátane súdnych a správnych poplatkov a ďalších nákladov spojených so súdnym i mimosúdnym vymáhaním pohľadávok), alebo
 - so súdnym, správnym alebo mimosúdnym konaním, ktorého sa Poskytovateľ zúčastní v súvislosti so súdnym konaním, správnym konaním alebo sporom medzi Objednávateľom a tretími osobami.
- IV.3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak vzniknú škody spôsobené oneskoreným príchodom na miesto havárie, tieto škody odstráni alebo uhradí na vlastnú tarchu, s výnimkou, ak oneskorený príchod nastane pod vplyvom vyššej moci.
- IV.4. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť výjazdy na havarijný zásah a prácu na havarijnom zásahu v prípade, ak:
- nebola zistená závada;
 - nebolo možné zistiť závadu z príčin nie ovplyvnených Poskytovateľom;
 - boli lokalizované závady bez následného odstránenia **ale boli vykonané činnosti k zamedzeniu rozširovania sa závady**;
 - osoba nahlásajúca haváriu s ktorou má Objednávateľ vzťah odmietla zostať na mieste do príchodu havarijnej skupiny, prípadne ak odmietla výkaz podpísať, alebo ak odmietla uhradiť havarijný zásah a prácu na havarijnom zásahu.
- IV.5. K cene za služby, dopravu, alebo tovar Poskytovateľ pripočíta DPH podľa platného zákona o DPH, ktorú sa Objednávateľ zaväzuje zaplatiť. V prípade zmeny výšky sadzby DPH je Poskytovateľ oprávnený účtovať DPH vo výške podľa právnych predpisov platných a účinných v čase poskytnutia služby.
- IV.6. Poskytovateľ oznámi nové ceny za vykonávanie Dohodnutých činností Objednávateľovi najneskôr **dva mesiace** pred začiatkom platnosti nového cenníka, ak Objednávateľ nesúhlasí s poskytnutím Dohodnutých činností za nové ceny, je oprávnený Zmluvu písomne vypovedať. Výpoveď je povinný doručiť Poskytovateľovi najneskôr do 30 dní od doručenia aktuálneho cenníka. Ak Objednávateľ vypovie Zmluvu v súlade s týmto článkom VOP, výpovedná lehota je 30 dní odo dňa doručenia výpovede poskytovateľovi. Pre výpoveď podľa tohto článku VOP neplatí trojmesačná výpovedná lehota podľa článku VII. bodu 2. VOP. Ak Objednávateľ písomne nedoručí Poskytovateľovi výpoveď, alebo iné dovolanie sa, má sa za to, že s novým Cenníkom Poskytovateľa súhlasí.
- IV.7. Poskytovateľ je oprávnený bez súhlasu Objednávateľa plniť svoje záväzky voči nemu pomocou tretej osoby, najmä tej, ktorá sa považuje za súčasť spoločnosti KOMPLET s.r.o., pritom Poskytovateľ zodpovedá za činnosť týchto tretích osôb tak, ako by túto činnosť vykonal sám.

- IV.8. Poskytovateľ nezodpovedá za sankcie uložené Objednávateľovi za porušenie platných a účinných právnych predpisov, najmä ak si Objednávateľ neobjednal odbornú prehliadku alebo skúšku vyhradených technických zariadení načas a doba platnosti týchto prehliadok a skúšok už uplynula, ani za odstránenie závad z nich vyplývajúcich.
- IV.9. Objednávateľ je povinný vytvoriť bezplatne pre Poskytovateľa vhodné podmienky pre plnenie predmetu Zmluvy, najmä mu umožní na čas potrebný prístup a vstup do objektov a na plochy, ktoré súvisia s plnením predmetu Zmluvy Poskytovateľom a zabezpečí mu tak potrebný priestor na výkon služby.
- IV.10. Ak Poskytovateľ vykonáva havarijnú službu pre Objednávateľa, potom je Objednávateľ povinný umiestniť nálepky na označenie objektov pre ktoré Poskytovateľ túto činnosť vykonáva. Nálepky na označenie na svoje náklady zabezpečí Poskytovateľ.
- IV.11. Objednávateľ je povinný po ukončení platnosti Zmluvy na havarijnú službu nálepky odstrániť.
- IV.12. Poskytovateľ je povinný podľa platných bezpečnostných predpisov a noriem zabezpečiť primeraný počet pracovníkov na výkon diela.

Článok V. - Osobitné ustanovenia

- V.1. Ak je Objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry po dobu dlhšiu ako 30 dní, Poskytovateľ písomne vyzve Objednávateľa, aby si splnil svoju povinnosť a uhradil splatnú faktúru, pričom poskytne Objednávateľovi primeranú lehotu na zaplatenie. Pre prípad, že Objednávateľ napriek výzve svoju povinnosť nesplní, Poskytovateľ má právo prerušiť vykonávanie Dohodnutých činností v Zmluve až do úhrady všetkých splatných faktúr.
- V.2. Ak Poskytovateľ uplatní postup podľa bodu V.1. tohto článku VOP, prerušenie vykonávania Dohodnutých činností Poskytovateľom sa nepovažuje za porušenie Zmluvy a nepovažuje sa za omeškanie Poskytovateľa. Objednávateľ nemá právo na náhradu škody vzniknutej v dôsledku nevykonávania Dohodnutých činností Poskytovateľom a na vrátenie paušálu za výkon havarijnej služby za toto obdobie.
- V.3. Poskytovateľ má odo dňa nasledujúceho po dni splatnosti faktúry popri úroku z omeškania právo aj na zmluvnú pokutu vo výške 0,1% denne zo sumy s úhradou ktorej je Objednávateľ v omeškaní, najmenej však 1,-€ denne.
- V.4. Objednávateľ je povinný plniť všetky svoje povinnosti v zmysle Zmluvy a VOP, predovšetkým zabezpečiť podmienky na plnenie zmluvných povinností Poskytovateľom. Ak nie sú tieto podmienky zabezpečené, neplnenie zmluvných povinností Poskytovateľom sa nepovažuje za porušenie povinností Poskytovateľa a Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá tým Objednávateľovi vznikne.
- V.5. Poskytovateľ oprávnený si účtovať v prípade prestoja svojich pracovníkov, spôsobených z dôvodov neplnenia si povinností Objednávateľa, zmluvnú hodinovú zúčtovaciu sadzbu za každého jedného pracovníka na objekte.

Článok VI. - Reklamácie

- VI.1. Reklamácie sa riadia Reklamačným poriadkom Poskytovateľa, pokiaľ nie je v zmluve medzi Objednávateľom a Poskytovateľom uvedená inak. Podmienky reklamácie sú bližšie stanovené v Reklamačnom poriadku Poskytovateľa.

Článok VII. - Zánik Zmluvy

- VII.1. Zmluva a Objednávka môže zaniknúť nasledovnými spôsobmi:
a) výpoveďou
b) odstúpením
c) nemožnosťou plnenia
d) dohodou účastníkov
e) ukončením obdobia zmluvy na dobu určitú
f) zánikom niektorého z účastníkov bez právnych nástupcov
g) alebo ak sa Zmluvné strany nedohodnú na žiadnom z Cenníkov.
- VII.2. Zmluvu môže vypovedať ktorákoľvek zo Zmluvných strán bez udania dôvodu s výpovednou lehotou tri mesiace. Výpoveď musí mať písomnú formu. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.
- VII.3. Zmluva medzi Poskytovateľom a Objednávateľom je vypovedateľná zo strany Poskytovateľa, ak bude Objednávateľ v meškaní s platením faktúr viacej ako jeden mesiac a z dôvodu neplnenia ustanovení zmluvných podmienok.
- VII.4. Zmluva je vypovedateľná zo strany Objednávateľa, ak bude Poskytovateľ v meškaní s vykonávaním prác a z dôvodu neplnenia ustanovení zmluvných podmienok.
- VII.5. Výpovedná lehota pre body VII.3. a VII.4. je 1 (jeden) mesiac.

Článok VIII. - Obchodné tajomstvo

- VIII.1. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky informácie, ktoré pri vzájomných jednaniach získajú o obchodných záležitostiach zmluvného partnera, sú považované za obchodné tajomstvo a zaväzujú sa, že ich neposkytnú tretím osobám a to ani po skončení tejto zmluvy.

Článok IX. - Riešenie sporov

- IX.1. Spory, ktoré by mohli vzniknúť medzi Zmluvnými stranami pri plnení zmluvných povinností budú riešené najskôr vzájomnou dohodou. Ak Zmluvné strany takúto dohodu nedosiahnu, vzniknutý spor môžu strany riešiť mediáciou, alebo rozhodne príslušný súd.

Článok X. - Záverečné ustanovenia

- X.1. Ak Zmluva alebo VOP výslovne nevyžadujú pre vzájomnú komunikáciu Zmluvných strán písomnú formu, možno komunikovať aj telefonicky, faxom alebo e-mailom. Čas doručenia správy Poskytovateľovi je:
a) v prípade telefonickej komunikácie sa správa považuje za doručení v deň keď bol realizovaný telefonát ak to bolo v pracovný deň, inak v nasledujúci pracovný deň.
b) v prípade komunikácie prostredníctvom faxu alebo e-mailu správa sa má za doručení v deň odoslania, ak bola odoslaná v pracovný deň do 15:00, inak nasledujúci pracovný deň po dni odoslania, za podmienky, že fax odosielateľa potvrdil úspešný prenos a e-mail bol odoslaný. Zmluvné strany sú povinné uchovávať podklady preukazujúce tieto skutočnosti.
c) v prípade písomnej komunikácie doručovanej prostredníctvom pošty sa zásielka považuje za doručení:
1) dňom doručenia,
2) dňom odmietnutia prevzatia zásielky,
3) v prípade nedoručenia ak bola doručovaná na adresu Poskytovateľa alebo Objednávateľa uvedenú v Zmluve, alebo na poslednú adresu ktorá bola po uzatvorení Zmluvy oznámená druhej Zmluvnej strane ako nová adresa na doručovanie piatym dňom po odoslaní v rámci územia SR a desiatym dňom ak bola doručovaná mimo územia SR.
4) písomná Správa doručená Objednávateľovi v zmysle tohto bodu VOP sa má za doručení aj keď sa Objednávateľ o doručovaní správy nezozvedel, alebo sa v mieste doručovania nezdržoval.
- X.2. Ustanovenia Zmluvy majú prednosť pred ustanoveniami VOP. V prípade, že sa ktorékoľvek ustanovenie Zmluvy alebo VOP stane, alebo bude vyhlásené za neplatné, alebo nevykonateľné, nebude to mať dopad na platnosť a vykonateľnosť ostatných ustanovení Zmluvy a VOP. Zmluvné strany sú povinné v dobrej viere rokovať o nahradení neplatného alebo nevykonateľného ustanovenia Zmluvy alebo VOP takým ustanovením, ktoré najviac vyjadruje zmysel a účel ustanovenia, ktoré bolo vyhlásené za neplatné alebo nevykonateľné.
- X.3. Tieto VOP sa primerane vzťahujú aj na všetky dodatky k Zmluve a na iné zmluvy uzatvorené medzi Poskytovateľom a Objednávateľom s príhľadnutím na ich obsah a účel.
- X.4. Poskytovateľ si vyhradzuje právo meniť znenie VOP.

X.5. Tento dokument vstupuje do platnosti od 01.01.2019.

X.6. Tieto VOP nahrádzajú všetky VOP Poskytovateľa platné do 31.12.2018.

spracoval: Peter Plávava dňa: **28.12.2018**
schválil: Mgr. Eva Plávalová, PhD. a Peter Plávava, konateľka spoločnosti KOMPLET s.r.o., dňa: **31.12.2018**

Objednávateľ :

Poskytovateľ :