

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI EMPATE, a.s.

Čl. I. Základní ustanovení

1. Všeobecné obchodní podmínky společnosti EMPATE, a. s. (dále jen „VOP“), se sídlem Tilhonova 12, 627 00 Brno, IČ: 28262204 (dále jen „EMPATE“), jsou nedílnou součástí Smlouvy o dílo (dále jen „smlouva“) uzavřené mezi EMPATE jako Zhotovitelem a třetí osobou jako Objednatelem.

2. Tyto VOP upravují závazkový vztah mezi EMPATE a Objednatelem a platí, pokud smluvní strany písemně nesjednají ve Smlouvě jinak. V případě rozporu mezi těmito podmínkami a smlouvou má přednost smlouva.

Čl. II. Pojmy

1. Ve smlouvě, vymezené podle článku I. těchto VOP i dále v těchto VOP se rozumí:

- 1.1. **Objednatelem** osoba objedávající předmět díla za podmínek ve smlouvě sjednaných a takto ve smlouvě definovaných,
- 1.2. **Zmocněným zástupcem Objednatele** osoba oprávněná jednat jménem Objednatele na základě plné moci,
- 1.3. **Zhotovitelem** osoba realizující předmět díla ve lhůtě a za cenu ve smlouvě sjednanou,
- 1.4. **Zástupcem Zhotovitele** osoba oprávněná ze smlouvy nebo z těchto VOP provádět právní úkony, včetně podpisu za Zhotovitele, vedoucí ke změně smlouvy, ukončení smlouvy včetně odstoupení od smlouvy nebo k předání díla,
- 1.5. **Dílem** zhotovení určité věci vymezené ve smlouvě a její montáž,
- 1.6. **Projektovou dokumentací** dokumenty popisující tvar, funkci, složení nebo jiné vlastnosti předmětu díla, zejména potom technický nákres předmětu díla, tvořící nedílnou součást smlouvy jako její příloha,
- 1.7. **Cenou díla** cena za dílo sjednaná ve smlouvě bez daně z přidané hodnoty,
- 1.8. **Kalendářním týden** je časový interval od pondělí do neděle včetně. Každý kalendářní týden končí vždy v neděli.

2. Pojmy, neuvedené v odst. 1 čl. II. těchto VOP, nejsou-li definovány ve smlouvě jinak, mají takový význam, jaký vyplývá z právních předpisů, případně v jakém smyslu se běžně užívají.

Čl. III. Předmět Smlouvy o dílo

1. EMPATE jako Zhotovitel se zavazuje Objednateli dodat dílo sjednané dle Smlouvy o dílo v rozsahu a lhůtách specifikovaných v příslušné Smlouvě o dílo. Objednatel se zavazuje zhotovené dílo převzít a Zhotoviteli za něj řádně zaplatit ve výši, způsobem a lhůtách tak, jak je ve Smlouvě o dílo a těchto VOP uvedeno.

2. Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněn provádět veškeré činnosti související s realizací předmětu díla a že splňuje potřebné kvalifikační předpoklady.

3. Objednatel prohlašuje, že je osobou oprávněnou disponovat s věcí či pozemkem, na kterých bude dílo realizováno a že je osobou oprávněnou Smlouvu o dílo podepsat. Pro případ nepravdivosti tohoto svého prohlášení se zavazuje Zhotoviteli uhradit případné škody, vzniklé v důsledku tohoto nepravdivého prohlášení.

4. Objednatel svým podpisem Smlouvy o dílo prohlašuje, že se řádně seznámil se zakázkovým listem a projektovou dokumentací (přílohy ke smlouvě), těmto porozuměl a nežádá k ní dalších vysvětlení.

Čl. IV. Cena díla a platební podmínky

1. Objednatel je povinen uhradit zhotoviteli cenu díla v částce a ve splátkách uvedených ve Smlouvě o dílo, nejpozději však po dokončení díla. Zhotovitel vystaví objednateli fakturu, ve které uvede částku a splatnost ceny díla. Při bezhotovostní platbě se faktura považuje za uhrazenou dnem připsání celé fakturované částky na účet Zhotovitele, kreditní poplatky jdou na náklady Objednatele.

2. Případné vícepráce či méněpráce budou písemně schválené oběma smluvními stranami, formou písemného dodatku ke Smlouvě o dílo, pokud není v těchto VOP určeno jinak.

3. Zhotovitel je oprávněn fakturovat i částečné plnění předmětu Smlouvy o dílo, které Objednatel převzal a Objednatel je povinen takovou fakturu uhradit do 7dnů.

4. Cenu díla nebo doplatek ceny díla je objednatel povinen uhradit Zhotoviteli dle platebních podmínek uvedených v Smlouvě o dílo.

Čl. V. Termíny plnění

1. Lhůta dodání díla je stanovena ve smlouvě, podmínky pro případné prodloužení lhůty dodání nebo vyúčtování vícenákladů díla potom v těchto VOP. Zhotovitel je povinen provést dílo ve sjednané době.

2. Den podepsání smlouvy pro účely stanovení lhůty dodání díla, pokud není určeno smlouvou jinak, se považuje ten den, kdy smlouvu podepsal Zhotovitel, nejpozději však třetí pracovní den po doručení podepsané smlouvy Zhotoviteli (písemnou formou či e-mailem na kontakty uvedené v záhlaví Smlouvy o dílo).

3. V případě, že se vyskytnou okolnosti nezávislé na vůli Zhotovitele (vyšší moc), v důsledku kterých se stane provedení díla dočasně nemožné, prodlužuje se termín provedení díla o toto období.

4. V případě, že se Objednatel dostane do prodlení se zaplacením zálohových faktur (předfaktur), není Zhotovitel povinen započít práce na díle dle příslušné Smlouvy o dílo, a to až do okamžiku, kdy Objednatel splní tyto finanční závazky vůči Zhotoviteli.

V tomto případě přestává platit lhůta pro dodání díla stanovená Smlouvou o dílo. Nová lhůta pro dodání díla se prodlužuje o stejný počet dní, kdy byl Objednatel v prodlení se zaplacením.

Čl. VI. Součinnost Objednatele a Zhotovitele

1. Objednatel umožní započítí montáže minimálně 7 pracovních dní před lhůtou provedení díla, pokud není uvedeno jinak.

2. Zhotovitel povede od započetí montáže do předání díla montážní deník. Do montážního deníku se zapisují veškeré informace ovlivňující realizaci díla. Tyto zápisy pak mohou ovlivňovat lhůty dodání díla, nebo méně či vícepráce, a to ze strany Objednatele či Zhotovitele. Zápis do montážního deníku může učinit i Objednatel, nebo jeho zmocněný zástupce (dále jen „zástupce“).

3. V případě zápisu do montážního deníku v nepřítomnosti Objednatele, je Zhotovitel povinen sdělit tuto skutečnost Objednateli, nebo zástupci Objednatele, a to nejpozději do 2 pracovních dnů (písemnou formou či e-mailem na kontakty uvedené v záhlaví Smlouvy o dílo). Objednatel či jeho zástupce je povinen potvrdit tento zápis a k němu se do montážního deníku vyjádřit nejpozději do 2 pracovních dnů od tohoto sdělení. Nevyjádří-li se Objednatel či zástupce k zápisu v těchto dvou dnech, má se za to, že se zápisem souhlasí.

4. Objednatel je povinen umožnit Zhotoviteli započetí montáže díla nejpozději v první dohodnutý den montáže dle Smlouvy o dílo. V případě, že Objednatel neumožní (např. z důvodu zpoždění stavby, či její nepřipravenosti pro řádnou montáž díla apod.) Zhotoviteli v uvedené lhůtě započetí montáže díla, je povinen tuto skutečnost oznámit (písemnou formou či e-mailem na kontakty uvedené v záhlaví Smlouvy o dílo) Zhotoviteli minimálně 5 pracovních dnů před tímto prvním termínem montáže s žádostí o odklad realizace díla. Objednatel v tomto oznámení navrhne předběžný náhradní termín započetí montáže. Zhotovitel je povinen do 5 pracovních dnů tento termín potvrdit či navrhnout jiný. Tímto oznámením se automaticky prodlužuje lhůta dodání díla uvedená ve Smlouvě o dílo. Pokud prodloužení Objednatele přesáhne dobu 30-ti kalendářních dnů, má Zhotovitel právo vyfakturovat Objednateli dílo do výše 100% ceny a skladné za každý započatý den ode dne předpokládaného započetí montáže díla ve výši 200,- Kč bez DPH. Objednatel je povinen toto uhradit do 7 dnů.

5. Objednatel se po zaměření předmětu díla zavazuje, že po celou dobu provádění díla zachová zaměřené dispozice, které ovlivňují samotnou realizaci díla a na základě kterých Zhotovitel dílo vyrábí. Pokud zaměření udělá sám Objednatel, slouží tyto jeho podklady jako výchozí projekt, na základě kterých je dílo vyrobeno a namontováno. Všechny vícenáklady spojené s úpravou díla v případě zjištění odlišnosti dispozice oproti zaměření anebo z předaných podkladů jdou v plné výši na vrub Objednatele.

6. Objednatel je povinen připravit zhotoviteli místo dodání díla ve stavu odpovídajícímu projektovým podmínkám k zabudování díla v rozměrech dle projektové dokumentace, a místo dodání díla a nejbližší okolí musí být vyklizeno a připraveno pro montáž. Pokud tak nebude zajištěno, budou Objednateli účtovány vícenáklady dle čl. XI. těchto VOP.

7. Objednatel je povinen zajistit co nejbližší ke vstupu do objektu možnost přistavení vozidla pro vykládku jednotlivých prvků díla. Pokud tak nebude zajištěno, budou Objednateli účtovány vícenáklady dle čl. XI. těchto VOP.

8. Objednatel je povinen zajistit v průběhu realizace díla, aby se bezprostředně v místě montáže díla nevyskytovali pracovníci jiných firem a ostatní třetí osoby, kteří by znemožňovali montáž díla anebo dílo jakkoliv používali. V případě nedodržení této povinnosti je Zhotovitel oprávněn přerušit práce na díle do okamžiku splnění této povinnosti Objednatel. Tuto skutečnost zhotovitel uvede zápisem do montážního deníku. Zhotoviteli také v souvislosti s uvedeným prodloužením vzniká nárok účtovat objednateli tímto vzniklé vícenáklady dle čl. XI. těchto VOP.

9. V případě přerušení realizace díla z důvodů na straně Objednatele, přestává platit lhůta pro dodání díla stanovená Smlouvou o dílo a Zhotovitel má právo stanovit novou přiměřenou lhůtu dodání díla, a to dle jeho kapacitních možností, min. však 5 pracovních dní, max. o stejný počet dní co trvalo prodloužení Objednatele. Tuto novou lhůtu dodání díla sdělí Objednateli (písemnou formou či e-mailem na kontakty uvedené v záhlaví Smlouvy o dílo), a tento zápis bude stranami Smlouvy o dílo považován za dodatek měnící obsah Smlouvy o dílo ve smyslu odst. 1 článku V. těchto VOP.

10. Objednatel je povinen po celou dobu montáže díla zajistit Zhotoviteli na svoje náklady možnost odběru elektrické energie 230V, WC, vody a umožnit vstup do místa realizace díla po celou dobu montáže.

11. V případě montáže uvnitř objektu (interiéru) je Objednatel povinen zajistit temperování objektu na min. 15°C s relativní vlhkostí 40%-65%. V celém prostoru montáže a kolem něho musí být ukončeny všechny mokré procesy a prostor musí být kompletně stavebně dokončen včetně provedení všech finálních povrchů mimo posledního nátěru (vymalování), který Zhotovitel doporučuje provést až po montáži díla. V případě zjištění jiných podmínek vzniká Zhotoviteli nárok účtovat objednateli tímto vzniklé vícenáklady dle čl. XI. těchto VOP.

12. Venkovní montáže (v exteriéru) lze provádět jen za vhodných klimatických podmínek, kdy průměrná teplota v rozmezí minimálně 5 dní neklesne pod 10°C. V případě nevhodných klimatických podmínek (sníh, déšť) se montáž posouvá až na období, kdy nastanou vhodné klimatické podmínky. V takovéto případě přestává platit lhůta pro dodání díla stanovená Smlouvou o dílo a nový termín základě vhodných klimatických podmínek sdělí Zhotovitel Objednateli (písemnou formou či e-mailem na kontakty uvedené v záhlaví Smlouvy o dílo), a tento zápis bude stranami Smlouvy o dílo považován za dodatek měnící obsah Smlouvy o dílo ve smyslu odst. 1 článku IV. těchto VOP.

13. Objednatel dále nemá nárok požadovat na Zhotoviteli případné nároky za svůj čas, strávený při součinnosti s realizací díla.

14. Objednatel je povinen před zaměřením díla upozornit Zhotovitele na veškeré rozvody médií (topení, el. energie, plynu, vody apod.), které jsou umístěny v místě montáže díla. Nesplní-li tuto povinnost, potom Zhotovitel nenes odpovědnost za jejich případné poškození a s tím související veškeré případné vzniklé škody.

Čl. VII. Technické podmínky a normy

1. Rozměry schodišť a zábradlí resp. díla dle předmětu Smlouvy o dílo se určují buď:

a) zaměřením stavebních dispozic Zhotovitelem

V takovém případě Zhotovitel provede vlastní zaměření na stavbě Objednatele a přizpůsobí jim výrobní rozměry díla. Pokud je dílo ve stavu hrubé stavby a nejsou hotové podlahy, je Objednatel povinen pro zaměření díla vynést v místě montáže díla vždy nad sebou váhorys = 1000 mm nad úroveň čistých podlah jednotlivých podlaží, který si na stavbě smluvní strany vzájemně podepíší. Takto podepsaný váhorys musí zůstat na stavbě až do doby realizace sdíla. Možné sporné detaily zaměření budou zaznamenány do projektové dokumentace Zhotovitele a podepsány oběma smluvními stranami.

b) dodání stavebních dispozic Objednatel

V takovém případě Zhotovitel přeneše předané rozměry do vlastní projektové dokumentace a Objednatel plně ručí za správnost zadaných rozměrů a nese veškerá rizika plynoucí z případného nesouhlasu zadaných rozměrů a hradí případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé v plné výši.

2. Objednatel bere na vědomí, že v případě křivých zdí, podlah, omítek či jakkoliv z předchozích chybně provedených řemesel mohou vznikat v rámci montáže díla (schodišť a zábradlí) různé odchylky s těmito nerovnostmi. Na tyto odchylky (pokud je bylo možné v době zaměření odhalit) bude objednatel upozorněn Zhotovitelem v projektové dokumentaci. Tyto odchylky pak nemohou být důvodem pro nepřevzetí díla či reklamace.

Čl. VIII. Provedení a předání díla

1. Při provádění díla postupuje Zhotovitel samostatně a není při určení způsobu provedení díla vázán pokyny Objednatele, ledaže by se k jejich plnění výslovně zavázal.

2. Dílo je provedeno, je-li dokončeno a předáno nebo je-li předvedena jeho způsobilost sloužit svému účelu. Zhotovitel splní povinnost předat dílo objednateli, umožní-li mu nakládat s věcí v místě plnění a včas mu to oznámí.

3. V den realizace a dokončení díla je Objednatel povinen se zúčastnit předání, anebo za sebe zajistit zástupce Objednatele. V případě že nebude Objednatel nebo jeho zástupce přítomen na předání díla, dílo se považuje za dokončené a předané. Zhotovitel je povinen sdělit tuto skutečnost Objednateli, nebo zástupci Objednatele, a to nejpozději do 2 pracovních dnů (písemnou formou či e-mailem na kontakty uvedené v záhlaví Smlouvy o dílo). Objednatel, či jeho zástupce, má možnost se vyjádřit do 2 pracovních dnů od tohoto sdělení. Nevyjádří-li se Objednatel či zástupce v těchto dvou dnech, má se za to, že s předáním souhlasí.

4. Objednatel převezme dokončené dílo s výhradami nebo bez výhrad. Předáním díla se rozumí jedna z následujících skutečností:

- provedení montáže (a to buď řádné, nebo s drobnými vadami a nedodělky dle odst. 5),
- podpis protokolu o předání a převzetí díla nebo
- užívání díla Objednatelem či třetí osobou, převedení vlastnictví díla (či věci, jejíž je dílo součástí) na třetí osobu či zatížení díla jakýmkoliv právem (zástavní právo, zajišťovací převod práva apod.), pokud již toto právo nevázlo na nemovitosti, které se stalo dílo součástí.

5. Za drobné vady a nedodělky se považují vady, které samy o sobě ani ve spojení s jinými nebrání užívání díla funkčně ani esteticky, ani jeho užívání podstatným způsobem neomezuje. Tyto vady a nedodělky je Zhotovitel povinen odstranit nejpozději do 2 týdnů ode dne předání díla, pokud není Zhotovitelem a Objednatel dohodnut jiný termín. Všechny vady a nedodělky zjištěné po předání díla musí být řešeny v rámci reklamace podle Reklamačního řádu a záručních podmínek společnosti EMPATE.

6. Provedením díla vzniká Zhotoviteli právo vyúčtovat celkovou cenu díla dle Smlouvy o dílo. Objednatel je oprávněn až do odstranění všech vad a nedodělků dodávky pozastavit platbu 5% z celkové ceny díla.

7. Zhotovitel je oprávněn plnit předmět Smlouvy i částečně a Objednatel je povinen částečně plnění předmětu Smlouvy převzít.

8. Pokud Objednatel brání zhotoviteli ve splnění jeho závazku a neposkytuje mu potřebnou součinnost, upozorní Zhotovitel na tuto skutečnost Objednatele a vyzve jej písemně (písemnou formou či e-mailem na kontakty uvedené v záhlaví Smlouvy o dílo), aby ve lhůtě do 3dnů odstranil překážky bránící provedení díla. Pokud Objednatel v této lhůtě překážku neodstraní a neumožní Zhotoviteli dokončit dílo, je Zhotovitel oprávněn od Smlouvy odstoupit a Zhotovitel má nárok na celou cenu díla.

Čl. IX. Vzdání se náhrady škody

1. Objednatel chápe, že při zhotovování díla může dojít k poškození místa, kde bude dílo prováděno, kde tímto poškozením se rozumí zejména poškození zdiva, omítky, nátěrů, malby, podlah nebo obkladů bezprostředně přilehlých k dílu dle Smlouvy o dílo.

2. S ohledem na skutečnost uvedenou v odst. 1 se Objednatel vzdává práva na náhradu škody, která vznikne způsobu dle odst. 1. Toto vzdání se práva na náhradu škody se nevztahuje na případy, kdy je škoda Zhotovitelem způsobena úmyslně.

Čl. X. Přechod vlastnického práva k dílu, přechod nebezpečí škody na díle

1. Je-li dílo zhotovováno u objednatele, na jeho pozemku, nabývá vlastnické právo k dílu Objednatel. Nebezpečí škody na díle nese Objednatel. Objednatel není oprávněn až do úplného zaplacení díla dílo převést na třetí osobu, přenechat je k užívání jiné osobě či jinak dílo zatížit, v opačném případě odpovídá za škody vzniklé na díle jeho užíváním a ztrácí nárok na odstranění záručních vad.

Čl. XI. Smluvní pokuty, úrok z prodlení, vícenáklady

1. Při nedodržení termínu plnění díla je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny díla za každý započatý den prodlení.

2. V případě prodlení Objednatele se zaplacením daňových dokladů - faktur vystavených Zhotovitelem, a to jak zálohových předfaktur, tak konečné faktury, je Objednatel povinen zaplatit Zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z ceny díla za každý započatý den prodlení s příslušnou platbou.

3. Smluvní pokuty a úroky z prodlení jsou splatné dnem porušení povinnosti.

4. Vícenáklady jdoucí k tíži Objednatele (prostoje, zbytečné výjezdy, úklid prostoru, nezajištění vykládku jednotlivých prvků díla u vstupu do objektu apod.) jsou vyúčtovány v sazbě 550,- Kč bez DPH / 1 hodinu / 1 osobu a 12,- Kč / 1km bez DPH. Tyto vícenáklady jsou splatné dnem porušení povinnosti a vyúčtování je považováno za dodatek měnící obsah Smlouvy o dílo ve smyslu odst. 1 článku V. těchto VOP.

Čl. XII. Záruka

1. Standardní záruka na dílo je 24 měsíců ode dne provedení díla Zhotovitelem.

2. Záruka se vztahuje pouze na vady vzniklé za předpokládaných podmínek použití díla a při řádném způsobu používání díla. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé neodbornou instalací a neodbornými zásahy, mechanickým poškozením nebo neodborným používáním ze strany Objednatele či třetích osob.

3. Ostatní ujednání a řešení reklamací se řídí aktuálním reklamačním řádem společnosti EMPATE.

Čl. XIII. Odstoupení od Smlouvy

1. Zhotovitel má právo odstoupit od Smlouvy v případech uvedených ve Smlouvě o dílo nebo ve VOP a dále v případech podstatného porušení Smlouvy Objednatelem. Za podstatné porušení Smlouvy o dílo Objednatelem se považuje:

- prodlení Objednatele s finančními závazky o více než 14dnů
- skutečnost, že Objednatel neumožní Zhotoviteli provést dílo řádně a včas, nebo nerespektuje požadavky Zhotovitele, které jsou determinující pro řádné a včasné dokončení díla (rozhodnutí o těchto skutečnostech je na straně Zhotovitele).

2. Objednatel má právo odstoupit od Smlouvy v těchto případech:

- Zhotovitel je v prodlení se započítáním montáže díla více než 30dnů po konečném termínu dodání a provedení díla.

Čl. XIV. Závěrečná ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky společnosti EMPATE nabyly účinnosti dnem 1. 7. 2014.

2. Pokud by některá ustanovení Smlouvy o dílo nebo těchto VOP byla shledána částečně nebo úplně neplatnými, není tím dotčena platnost zbývajících ustanovení.

3. Smluvní strany se dohodly na tomto způsobu doručování pro všechna doručení písemností souvisejících se Smlouvou:

- povinnost doručení druhé smluvní straně je zaslátel splněna zasláním na poslední známou adresu, kterou je adresa adresáta, uvedená v záhlaví Smlouvy o dílo vždy ve znění platném ke dni odeslání zásilky, a to zasláním prostřednictvím doručovatele s poštovní licencí (poštou) formou „doporučeně“. V případě, že se zásilka (písemnost) vrátí jako nedoručená, považuje se za řádně doručenu posledním dnem uložení na poště,
- písemnost může být taktéž doručena e-mailem (na kontaktní email uvedený v záhlaví Smlouvy o dílo),
- při osobním předání se stvrzením o převzetí.

4. Smluvní strany prohlašují, že všechny údaje uvedené v záhlaví Smlouvy o dílo, včetně kontaktních údajů, jsou pravdivé, a svým podpisem je smluvní strany stvrzují.

5. Pro smluvní strany je závazný výlučně právní řád (normy práva hmotného i procesního) platný na území Zhotovitele.

6. Všechny spory, které případně vzniknou mezi smluvními stranami z této Smlouvy o dílo a v souvislosti s ní, které se nepodaří odstranit jednáním mezi smluvními stranami, budou rozhodovány příslušnými soudy České republiky.


.....
Michal Šmidrkal
Předseda představenstva

REKLAMAČNÍ ŘÁD A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI EMPATE, a.s.

Čl. I. Délka a plynutí záruční doby

3. Reklamační řád a záruční podmínky společnosti EMPATE, a. s. (dále jen „RŘ“), se sídlem Tilhonova 12, 627 00 Brno, IČ: 28262204 (dále jen „EMPATE“), jsou nedílnou součástí Smlouvy o dílo (dále jen „smlouva“) uzavřené mezi EMPATE jako Zhotovitelem a třetí osobou jako Objednatelem.
4. Standardní záruka na dílo je 24 měsíců a začíná běžet v den provedení díla Zhotovitelem.
5. Smlouva o dílo může doby záruky uvedené v odstavci 2 tohoto článku prodloužit, zkrátit nebo i vyloučit. Pokud řádně uzavřená Smlouva o dílo řeší záruční dobu a podmínky reklamace odlišně od RŘ nebo Všeobecných obchodních podmínek společnosti EMPATE (dále jen „VOP“), má přednost vždy uzavřená Smlouva o dílo.
6. Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty. Datem přijetí reklamace se rozumí den, kdy společnost EMPATE tuto reklamaci prokazatelně obdržela (písemnou formou či e-mailem na kontakty uvedené v záhlaví Smlouvy o dílo).
7. Záruční doba díla se prodlužuje o dobu opravy díla, pokud pro řádně uplatněnou vadu díla nebylo možno dílo používat.
8. Vadu díla je Objednatel povinen oznámit (písemnou formou či e-mailem na kontakty uvedené v záhlaví Smlouvy o dílo) do 3 dnů po jejím zjištění.
9. Řádně uplatněné vady budou Zhotovitelem převzaty k reklamačnímu řízení, pokud bude oznámení splňovat požadované údaje dle č. II. RŘ. Přijetí díla do reklamačního řízení neznamená uznání vady díla Zhotovitelem. Zhotovitel se zavazuje uznanou vadu odstranit ve lhůtě do 30-ti dnů od nahlášení závady nebo dle dohody.

Čl. II. Uplatnění reklamace a její vyřízení

1. Objednatel je povinen reklamovat zjištěné vady ihned po jejich zjištění, nejpozději však do 3 dnů od jejich zjištění. Reklamace může být odeslána na kontaktní údaje Zhotovitele uvedené ve Smlouvě o dílo, a to písemnou formou či e-mailem.
2. Reklamace musí být vyplněna na reklamační formulář společnosti EMPATE a musí obsahovat:
 - číslo smlouvy,
 - datum provedení díla ev. datum předání díla,
 - datum zjištění vady na díle,
 - přesnou adresu, kde se reklamace uplatňuje,
 - mobilní telefon a e-mail na osobu, která je oprávněná reklamaci řešit.
3. Dále musí reklamace obsahovat takové údaje, aby bylo možné zjistit, o jakou konkrétní část zakázky se jedná. Musí být patrná a jasně popsána vada. Bez těchto údajů nelze reklamaci přijmout.
4. Reklamaci nebude možno provést a vyřídit, pokud zákazník nepředloží originál Smlouvy. V případě nejasností může reklamační technik požadovat od zákazníka prokázání zaplacení celé kupní ceny resp. ceny díla. EMPATE může reklamaci odmítnout, pokud zákazník neprokáže zaplacení celé ceny díla.
5. Každá reklamace musí mít sepsán reklamační protokol. Bez sepsání tohoto reklamačního protokolu je považováno, že nebyla reklamace podstoupena Zhotovitelem.
6. Lhůta pro odstranění záručních vad je 1 měsíc, případně dle dohody, a běží ode dne doručení reklamace Zhotoviteli, to však pouze za předpokladu, že reklamace bude Zhotovitelem písemně v reklamačním protokolu uznána. Pokud bude reklamace uplatněna v souladu s reklamačním řádem, je Zhotovitel povinen odstranit záruční vady ve lhůtě pro odstranění záručních vad.
7. V případě, že bude nutné vyrobit nový výrobek, nebo je doba objednání nového příslušenství delší než 30 dní (např. nadstandardní konstrukce, atypická oblouková skla, speciální zakázkové barvy atd.), EMPATE navrhne jiný termín odstranění reklamace. S jiným termínem odstranění reklamace bude zákazník neprodleně telefonicky i písemně seznámen (po rozhodnutí a zjištění požadovaného termínu výroby a dodání).
8. V případě zjištění, že reklamace není oprávněná, může EMPATE vyžadovat všechny vynaložené prostředky spojené s vyřízením této neoprávněné reklamace (náklady na dopravu, poštovné, znalecké posudky, správní, soudní poplatky a podobně) v sazbě 550,- Kč bez DPH / 1 hodinu / 1 osobu a 12,- Kč / 1km bez DPH. Tyto vícenáklady jsou splatné dnem zjištění neoprávněné reklamace.
9. Záruka se vztahuje pouze na vady vzniklé za předpokládaných podmínek použití díla a při řádném způsobu používání díla. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé neodbornou instalací a neodbornými zásahy, mechanickým poškozením nebo neodborným používáním ze strany Objednatele či třetích osob.

Čl. III. Vady vyloučené z možnosti reklamace

1. Reklamované vady díla nemohou být uznány, pokud vzniknou:
 - a. neodbornou montáží po provedení díla. Neodbornou montáží se rozumí případ, kdy montáž neprováděla osoba či firma pověřená společností EMPATE,
 - b. neodborným zásahem ze strany Objednatele. Neodborným zásahem se rozumí svépomocí realizované zásahy do jakýkoliv částí díla,
 - c. poničení vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku provedení díla, např. při dalších navazujících stavebních pracích (škrábance), nebo při následné montáži dalšího příslušenství,
 - d. mechanickým poškozením a nesprávnou údržbou po provedení díla,
 - e. používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku (např. vady projektu a materiálů použitých při stavbě) a v závislosti na specifických podmínkách v místě zabudování (např. zvýšená prašnost, vlhkost, emise a podobně),
 - f. poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, kroupy apod.).
2. Za reklamovatelné vady nelze považovat takové, které vzniknou před montáží, během montáže a po montáži, pokud na ně byla po dohodě se zákazníkem poskytnuta sleva.

Čl. IV. Konstrukce schodiště a zábradlí, povrchová úprava

1. Tolerance a vady, které nelze považovat za reklamace:

- každý výrobek má svou tepelnou roztažnost. U bočnicových schodišť a schodišť vypalovaných na laseru dochází vlivem působení tepla k tepelným deformacím. Tyto prvky jsou následně na lisech vyrovnány, nelze však docílit 100% roviny. Tolerance zejména u bočnicových schodišť a atypických schodišť z vypalovaných plechů je přípustná hranice do 3mm na 1bm,
- schodiště je vyráběno z konstrukční oceli, která musí splňovat statické a bezpečnostní normy. U těchto plechů, zejména za tepla válcovaných (síla více než 5mm) vznikají při jejich výrobě tzv. okuje, drobné škrábance a vrypy. Výpalky z těchto plechů jsou před povrchovou úpravou pískované, nicméně nelze zcela zamezit jejich projevení po práškovém vypálení (toto se může projevit hlavně u metalických hladkých barev s menším stupněm krytí). Vrypy a škrábance jsou přípustné za podmínky, kdy optické vady jsou posuzovány při rozptýleném denním světle ze vzdálenosti 1metru a pod úhlem, který odpovídá běžnému využití v konkrétním prostoru. Vady, které za těchto podmínek nebudou patrné, nejsou reklamovatelné. Povrchové vady jakéhokoliv charakteru menší než 0,5 mm jsou přípustné, jelikož většinou nejsou prostým okem z této vzdálenosti rozeznatelné.

Čl. V. Montážní práce

1. Jako reklamace stavebních a montážních prací realizovaných EMPATE v případě řádného uzavření Smlouvy o dílo nelze uznat takové vady, které se projeví až v rámci dokončení stavby, její modernizaci nebo rekonstrukci jako celku (špatné osazení v návaznosti venkovních i vnitřních omítek a jakékoli jiné úpravy exteriéru nebo interiéru stavby, dále vady realizovaných prací vznikající po řádném předání díla z důvodu chybně vypočtené statiky stavby či eventuálních pohybů jejího podloží apod.).

2. Montážní tolerance vyráběných prvků:

- odchylka vodorovnosti namontovaných jednotlivých pochozích nášlapů je max. 5mm na 1metr délky. Tato tolerance je z části závislá na špatných podloží pro kotvení schodů, či křivých zdí, do kterých je schodiště montované,
- odchylka od svislosti namontovaných dílů zábradlí max. 3mm na 0,9 metru délky,
- dle křivosti zdí a jejich různých úhlů mohou stupně či konstrukce od této zdí se vzdálenostně lišit +/- 10mm
- tolerance výšek jednotlivých stupňů je max. 5mm,
- výkyv zábradlí je z velké části závislý na skladbě podlahy a provázanosti zábradlí. Zábradlí kotvené do konstrukčně špatné skladby podlahy má vždy větší výkyv, než zábradlí kotvené do betonu. Dalším pomocným prvkem jsou konce madel zakotvené do zdiva. V případech nevhodné skladby podlahy pro zábradlí a nemožné kotvení konců madel do zdi, nemůže být výkyv zábradlí brán jako reklamace zábradlí.

3. V případě, že instalační práce provádí jiný dodavatel než společnost EMPATE, nelze uznat žádné reklamované vady z takto provedených instalací.

Čl. VI. Normy pochozích stupňů, vlastnosti a tolerance:

a) dřevěné masivní stupně

Dřevo je přírodní materiál, a proto nelze vyloučit drobné vrzání při pohybu (chůze po schodišti), není vadou rozdílná barevnost a kresba, protože se jedná o vlastnosti charakteristické pro přírodní materiál. Namořené masivní dřevo vykazuje rozdíly, jak v barvě, tak ve struktuře. Proto nelze uznat drobné rozdíly mezi vzorkem a skutečnou dodávkou jako reklamační závadu. Výrobky jsou určeny do suchých, krytých, temperovaných prostor o relativní vlhkosti (40-65)%, při teplotách v rozsahu (5-25)°C. Zásadně nelze montovat dřevěné výrobky v prostorech s vysokou relativní vlhkostí vzduchu, kde může dojít ke zvýšení vlhkosti dřeva nad povolenou hranici (10 +/-2)%. V celém prostoru montáže a pod ním musí být ukončeny všechny mokré procesy a prostor musí být stavebně dokončen (také SDK) s osazením všech výplní otvorů, kompletačních prací elektro, malířských (pouze poslední vrstvu malby proved'te až po dokončení schodiště) a natěračských prací.

Pro rozsah teplot (0 až 30)°C je relativní vlhkost vzduchu (RVV) následující: RVD = 8% odpovídá RVV = 40%, RVD = 12% odpovídá RVV = 65%. Hodnoty RVV nad 65% jsou pro materiály deklarované jako vnitřní nepřipustné. Prostředí s RVV nižší než 40% způsobuje u výrobku z masivu viditelné sesychání. Jakékoliv překročení výše uvedených hodnot nemůže být předmětem reklamace výrobku.

Nášlapy jsou vyráběny ze spárovek listnatých a jehličnatých dřevin v těchto kvalitách:

Kvalita A/B (strana A = horní pohledová, strana B = spodní strana stupně)

Nepovolené - vady zpracování, hniloba, modráni, vypadavé suky, tmelení

Strana A - barevně sladěná, zdravé zarostlé suky do 3 mm, očka do 5mm, nepatrné hnědé čárky, výběr lamel podle druhu řezu dle dohody

Strana B - přípustná barevná nesladěnost, zdravé zarostlé suky do 10 mm, nepravé jádro do 5 %

Kvalita B/C (strana B = horní pohledová, strana C = spodní strana stupně)

Nepovolené - vady zpracování, hniloba, vypadavé suky

Strana B - přípustná barevná nesladěnost, zdravé zarostlé suky do 10 mm, nepravé jádro do 5%

Strana C - zdravé zarostlé suky do 25 mm, nepronikající vlasové trhliny do 80 mm délky, do 0,5 mm šířky běl přípustná do 10% povrchu.

Přípustné tolerance:

Vlhkost	8 - 10%
Tolerance délky a šířky:	+/- 1mm
Tloušťka	+/- 0,5 mm
Lamela šířky	40 - 60mm

b) skleněné stupně, výplně a další výrobky ze skla

ESG tepelně předepjaté sklo (kalené) - je tepelně zpracované Floatové sklo, které po procesu kalení získá nové rozložení vnitřního napětí (po ohřátí na teplotu okolo 620 °C a následném rychlém ochlazení). Po tomto procesu kalení, neboli tvrzení skla, zůstane uvnitř tažné pnutí, zatím co na povrchu vznikne tlakové napětí. Bezpečnostní kalené sklo se používá všude tam, kde jsou kladeny zvýšené nároky na bezpečnost. Při jeho rozbití dochází ke vzniku velkého množství malých neostrých krychliček, riziko poranění je tedy sníženo na minimum. Nové rozložení napětí kaleného skla má vliv na podstatnou změnu vlastností kaleného skla, ESG tím získá odolnost proti úderům a zvýší se ohybová pevnost. Tyto skla však vlivem změn mohou být mírně „prohnutá“ tato tolerance je 3mm na 1bm a nemůže to být považováno za reklamaci.

VSG lepené sklo se skládá ze dvou nebo více tabulí skla, spojených vysoce elastickou Polyvinyl-Butyralovou (PVB) fólií. Fólie může být čirá, matná, zvukově izolační, barevná nebo s různými motivy (Colorprint).

V případě mechanického namáhání např. nárazu ostrým předmětem, dojde k destrukci skleněných tabulí, nikoliv však PVB fólie. I přes rozbití si tabule z lepeného skla uchovává určitou odolnost a pevnost. U bezpečnostních lepených skel VSG vyrobených z tabulí ESG je každá jednotlivá tabule broušena zvlášť před tepelnou úpravou - možné přesazení hran dle normy ČSN EN ISO 12543-5. Dále je nutno počítat se standardním jevem "V-nut" v důsledku oboustranného sámků na hranách každé tabule ESG.

Na výše uvedené skla a jejich kombinace se vztahují tyto tolerance:

Tolerance délky a šířky:	+/- 1mm/1bm
Tloušťka	+/- 0,5 mm
Prohnutí skla ESG	+/-3mm/1bm
Přesazení skel u VSG	+/-1mm
Škráby, otřepy, nečistoty	- povoleny nerozeznatelné při běžném pohledu ze vzdálenosti 1 m
Doobjednané sklo	- v případě tepelně tvrzených bezpečnostních skel, nelze garantovat stejný odstín skla

Za vadu skla se dále nepovažuje:

Optická deformace V průběhu procesu tepelného tvrzení je horké sklo v kontaktu s keramickými válečky, kde dochází ke zhoršení nerovnosti povrchu k povrchové deformaci, známé jako „**válečková vlna**“. Válečkovou vlnu lze obecně zaznamenat v odrazu. Skla, jejichž tloušťka je větší než 8 mm mohou vykazovat znaky drobných vtisků v povrchu.

Anizotropie se projevuje rušivými optickými jevy na kaleném skle, které se zvýrazňují při určitých světelných podmínkách a polarizovaném světle. Projevují se jako různé vzory a ornamenty. Tento jev je pro tepelně zpracované sklo fyzikálně podmíněný a charakteristický a nemůže být předmětem reklamace. Vzniká jako dvojlomný efekt ve skle s rozdílným napětím ve svém průřezu.

c) kamenné stupně

Na stupně a jiné výrobky dodáváme **konglomerovné kameny** (Technistone, Silestone) a **přírodní kameny** (žula, mramor). Požární odolnost 15 min. splňuje pouze přírodní kámen s ochrannou vlepenou fólií. Přírodní kameny jsou různorodé a to jak v barvě, tak ve struktuře. Proto nelze uznat drobné rozdíly mezi vzorkem a skutečnou dodávkou jako reklamační závadu.

Povrchy kamenů jsou:

přírodní kameny - leštěný povrch, patinovaný povrch, satinovaný povrch

konglomerované kameny - leštěný povrch, leather – matný povrch, volkano – hrbokatý povrch, slate - více hrbokatý povrch

Přípustné tolerance:

Tolerance délky a šířky:	+/- 1mm/1bm
Tloušťka	+/- 2mm

Čl. VII. Všeobecná ustanovení

1. Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je k dispozici v tištěné podobě na všech pobočkách, obchodních zastoupeních a autorizovaných prodejcích.

Čl. VIII. Návod na údržbu

Aby Vám naše výrobky dlouho vydržely, sloužily a dělaly stále stejnou radost, je pro ně třeba vytvořit vhodné podmínky.

a) **Výrobky ze dřeva** jsou určeny do teplotně a vlhkostně stabilního prostředí. Nemělo by tudíž docházet k častým a velkým výkyvům teploty a vlhkosti. Stabilním prostředím je rozuměna vlhkost v rozmezí (40-60)% a teplota mezi (18-24)°C. Dbejte toho, aby dřevěné výrobky nebyly dlouhodobě vystaveny jiným podmínkám, než výše uvedeným. Při velmi nízké vlhkosti (hlavně v zimních měsících při topení a nedostatečném větrání) může docházet k tvorbě prasklin, naopak při vysoké vlhkosti k bobtnání a borcení dřeva. I když poté opět nastolíte ideální podmínky, poškození dřevěných výrobků již může být trvalé a nevratné.

Čištění dřevěných výrobků - k ořtení prachu postačí suchá prachovka. Na větší nečistoty použijte mírně navlhčený hadřík. Nikdy nepoužívejte saponáty či jiné chemické látky, dřevo nevystavujte dlouhodobému působení vody. Nepoužívejte houbičky se zdrsňeným povrchem či jakékoliv ostré předměty.

Údržba olejovaných povrchů - olejované a voskované povrchy vyžadují větší péči, než povrchy lakované. Pokud je však prováděna správná údržba, dostanou olejem ošetřené povrchy velice hezký přírodní matový vzhled. Prvotní ošetření povrchu olejem je nutné svěřit odborné firmě, ale nanášení udržovacích olejů a vosků v domácnosti už zvládne i šikovná hospodyňka. V intenzivně zatěžovaných prostorech pro veřejnost je nutno povrchy ošetřené olejem v průběhu roku dvakrát až třikrát přeolejovat.

Na rozdíl od laků je však možno provádět opravu i lokálně a tedy často za provozu (restaurace, prodejny apod.). Doporučujeme např. **Junckers SYLVA Cleaner**, viz. návod na čištění a technický list www.junckers.cz.

b) **Údržba skel**

odstraňování běžného znečištění:

Údržbu skel lze provádět pomocí obvyklých čistících prostředků, poté se sklo omyje čistou vodou a osuší. Otisky prstů, mastné skvrny a skvrny po tmelu mohou být odstraněny rozpouštědly jako je aceton, čpavek a metylaceton, přičemž musí být zabráněno styku rozpouštědla s těsníci prvky nebo dokonce jeho proniknutí do zasklívací drážky. Abrasivní čistící prostředky, prostředky obsahující kyseliny, chlór, fluór nebo jiné alkálie nesmí být použity. Mimo jiné je zakázáno používat jakéhokoliv pomocného nástroje s tvrdými, špičatými nebo jinak ostrými hranami, aby se zabránilo poškození povrchu skla.

odstranění silného znečištění:

Při silném znečištění nebo v případech, kdy po skle stékají zbytky cementu, vápna, rzi apod. se doporučuje častější čištění, aby se zabránilo hromadění usazenin. Při znečištění topným olejem nebo podobnými látkami lze čištění provádět směsí čisté vody a oxidu céru v koncentraci 50 až 160 g/l. Vlastní čištění se provádí lehkým tlakem na navlhčenou jelenici. Postup lze opakovat. Po očištění se musí plocha dokonale opláchnout čistou vodou.

c) **Kovové součásti** lakované práškovou nátěrovou hmotou lze čistit a udržovat pouze neabrazivními prostředky a činidly. Jsou zakázány přípravky na bázi rozpouštědel, aromatické uhlovodíky, estery, ketony, kyseliny (výjimkou jsou kyselina octová, mléčná, citronová v méně než 10% koncentraci).

Čl. IX. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád společnosti EMPATE nabyl účinnosti dnem 1. 7. 2014.
2. Tento reklamační řád zavazuje všechny zaměstnance společnosti EMPATE i všechna obchodní zastoupení či autorizované prodejce společnosti EMPATE. Počínaje dnem jeho účinnosti zanikají veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované při vyřizování reklamací, nejsou-li součástí řádně uzavřených smluv mezi zákazníkem a společností EMPATE.
3. Tento reklamační řád byl řádně schválen vedením společnosti EMPATE, a.s.


.....
Michal Šmídkal
Předseda představenstva