

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) platí pro poskytování elektromontážních a měřicích služeb poskytovatelem (dále jen „služby“), jež jsou poskytovány dle smlouvy (dále jen „smlouva“) vzniklé na základě poptávky objednatele, která je učiněna prostředkem vzdálené komunikace (telefonicky nebo prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách poskytovatele) a přijata poskytovatelem.
2. Objednatel je osoba, která učiní svým jménem poptávku na provedení služby jedním ze způsobů dle předchozího odstavce (dále jen „objednatel“). Objednatel může být spotřebitel nebo osoba odlišná od spotřebitele.
3. Za spotřebitele je považován ten objednatel, který je fyzickou osobou a jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání (dále jen „objednatel – spotřebitel“). Pokud je dále ve VOP uveden pojem „objednatel“, jsou tímto myšleni všichni objednatelé (včetně objednatelů – spotřebitelů). Pokud je ve VOP uveden pojem „objednatel – spotřebitel“, je tím myšlen výhradně jen objednatel v postavení spotřebitele.
4. Poskytovatel při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.
5. Ujednání odchylná od VOP je možné sjednat v konkrétní smlouvě. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před ustanoveními VOP.
6. Ustanovení VOP jsou nedílnou součástí smlouvy. Smlouva a VOP jsou vždy vyhotoveny v českém jazyce.
7. Znění VOP může poskytovatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti, jež vznikly po dobu účinnosti předchozího znění VOP.
8. Kamennou pobočkou poskytovatele je provozovna „Centrum zákaznických služeb“ na adrese Jungmannova 28, 110 00 Praha 1, (dále jen „provozovna“).

2. POPTÁVKA SLUŽBY

1. Poptávka konkrétní služby objednatel může být učiněna některým z těchto způsobů:
 - telefonicky na lince (+420) 733 143 143,
 - prostřednictvím poptávkového formuláře dostupného na webu www.pre.cz (Technologie – Elektroinstalační práce),

- v provozovně poskytovatele: „Centrum zákaznických služeb“ na adrese Jungmannova 28, 110 00 Praha 1.
2. Objednatel je povinen za účelem řádného poskytnutí služeb sdělit poskytovateli přesné identifikační údaje v rozsahu jméno a příjmení / firma, datum narození / IČO, adresa trvalého bydliště / sídlo, e-mail, telefonní kontakt, a přesně určit místo výkonu služby a jaká služba má být poskytnuta, případně co má být cílem poskytnuté služby, případně sdělit povahu poruchy, která má být danou službou odstraněna.
 3. Zároveň bude dohodnut termín prohlídky místa poskytnutí služby v závislosti na časových možnostech objednatele, poskytovatele a na povaze služby.
 4. Na žádost bude objednateli již před příjezdem na místo poskytnutí služby sdělena orientační výše ceny za službu. Poskytovatel však výslovně upozorňuje objednatele, že takováto orientační výše ceny za danou službu vychází ze sdělení objednatele a průměrné ceny za obdobné služby. Orientační výše ceny za službu nezohledňuje specifika daného případu (specifika místa plnění, skutečný rozsah poruchy apod.).

3. POSKYTNUTÍ SLUŽBY

1. Služby jsou poskytovány na objednatelům určeném místě na území České republiky.
2. Před provedením služby, po posouzení místa provedení služby, bude objednateli sdělena individualizovaná cena služby, jež bude uvedena v zakázkovém listě, jež bude před provedením díla předán objednateli k akceptaci.
3. V případě nabídky na poskytnutí služby, kterou objednatel na místě akceptuje (formou podpisu zakázkového listu) a kterou lze dle její povahy provést bezprostředně v místě plnění, bude služba ihned provedena (jedná se zejména o opravy, revize, drobné montážní práce apod.).
4. V případě objednatele – spotřebitele musí být souhlas s bezprostředním plněním služby (či jiným poskytnutím služby dříve než po uplynutí zákonné lhůty pro odstoupení od smlouvy) poskytnut písemně na připravený formulář, který bude obsahovat poučení objednatele – spotřebitele o ztrátě práva na odstoupení od smlouvy. Pokud objednatel – spotřebitel neudělí souhlas dle věty první, služba mu nebude poskytnuta dříve než po uplynutí lhůty pro odstoupení od smlouvy.
5. V případě poptávky na provedení služby, která nebude provedena bezprostředně na místě

plnění, bude objednateli zaslána cenová nabídka na e-mail, který objednatel uvede jako kontaktní, případně na žádost objednatele mu bude cenová nabídka zaslána prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na uvedenou adresu doručení v České republice.

6. V takovém případě vzniká smlouva až bezvýhradním písemným přijetím cenové nabídky objednatel.
7. Cenová nabídka musí být objednatel přijata ve lhůtě v ní uvedené.
8. Pokud objednatel – spotřebitel neudělí na připravený formulář, který bude obsahovat poučení objednatele – spotřebitele o ztrátě práva na odstoupení od smlouvy, souhlas s dřívějším poskytnutím služby, nebude poskytnuta objednateli – spotřebiteli služba dříve než po uplynutí zákonné lhůty pro odstoupení od smlouvy.
9. Prostředky vzdálené komunikace nebo přijetím nabídky na místě plnění vzniká smlouva, jejímž předmětem je vykonání určité práce, případně zahrnující i dodávku materiálu, příp. zboží, které bude při poskytnutí služby užito (VOP používají souhrnný pojem služba).
10. Pokud VOP nestanoví jinak, pak platí, že na výkon prací se subsidiárně použije ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „OZ“) o smlouvě o dílo a na dodávku užitého materiálu/zboží ujednání o koupi.
11. Objednateli budou předány/zaslány společně s cenovou nabídkou VOP a v případě objednatele – spotřebitele také vytištěný vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy (s výjimkou objednatele – spotřebitele, který bude požadovat bezprostřední plnění služby a vzdá se svého práva na odstoupení od smlouvy dle odst. 3 tohoto článku 4 VOP). V případě zaslání cenové nabídky e-mailem budou VOP a vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy zaslány ve formátu PDF.
12. Objednatel souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy. Náklady vzniklé objednateli při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí objednatel sám.
13. Služba je poskytnuta okamžikem podpisu předávacího protokolu. V případě, že objednatel bez oprávněného důvodu odmítne poskytovateli předávací protokol podepsat, je poskytovatel oprávněn předávací protokol nahradit jednostranným zápisem.

14. Objednatel potvrzuje, že mu náleží patřičný soukromoprávní titul umožňující řádné provedení služby v místě plnění.

4. ÚHRADA CENY SLUŽEB

1. Objednatel může zvolit jeden z následujících způsobů úhrady služeb:

- a) převodem – na č. ú. 17529103/0300,
- b) bezhotovostně platební kartou.

2. V případě platby bezhotovostně platební kartou je cena splatná při poskytnutí služby. V případě platby převodem je cena splatná do 14 dnů ode dne poskytnutí služby.

3. V konkrétní cenové nabídce mohou být s ohledem na povahu a rozsah služby stanoveny odlišné platební podmínky spočívající v povinnosti uhrazení zálohy, možnosti odložené platby apod. V takovém případě převáží individualizovaná ustanovení dané cenové nabídky.

5. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ PRO OBJEDNATELE – SPOTŘEBITELE

1. Neodpovídá-li poskytnutá služba, resp. dílo vzniklé na základě poskytnuté služby smlouvě, má vadu. Takováto vada zakládá povinnosti poskytovatele z vadného plnění.

2. O právech objednatele – spotřebitele z vadného plnění platí obdobně ustanovení o kupní smlouvě a o smlouvě o dílo (poskytovatel například odpovídá objednateli – spotřebiteli také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena poskytovatelem nebo na jeho odpovědnost). Objednatel – spotřebitel však není oprávněn požadovat provedení náhradního díla, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat objednateli – spotřebiteli.

3. Pokud je součástí služeb i dodání určité věci, pak platí, že takováto věc:

- a) bude mít sjednané vlastnosti, a chybí-li ujednání o takových vlastnostech, tak má takové vlastnosti, které poskytovatel nebo výrobce popsal nebo které objednatel očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy zboží,
- b) se hodí k účelu, který pro její použití poskytovatel uvádí nebo ke kterému se obvykle používá,
- c) odpovídá jakostí nebo provedením smlouvenému vzorku nebo předloze,
- d) je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
- e) vyhovuje požadavkům právních předpisů.

4. Zákonná práva z vadného plnění objednatele – spotřebitele jsou upravena dále především v ustanoveních § 2099 a násl. OZ, resp. §

2158 až 2174 OZ, kde se mimo jiné hovoří o právech objednatele – spotřebitele ve spojitosti s jakostí při převzetí díla.

5. Projeví-li se vada v průběhu jednoho (1) roku od převzetí, pokud bude předmětem díla stavba, pak do dvou (2) let, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou objednatel – spotřebitel nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně. Objednatel – spotřebitel má právo vytknout vadu, která se na službě, resp. díle projeví v době dvou (2) let od převzetí, resp. pěti (5) let v případě skrytých vad stavby. Dále jsou zde upraveny jednotlivé způsoby odstranění vady díla a práva s nimi související (zejm. § 2169 až § 2171 OZ), které budou užity přiměřeně vzhledem k povaze díla.

6. Vadu služby, resp. díla vzniklého na základě poskytnuté služby může objednatel – spotřebitel vytknout:

- a) telefonicky na lince (+420) 733 143 143,
- b) prostřednictvím webového kontaktního formuláře dostupného zde: www.pre.cz/ kontakty,
- c) v provozovně poskytovatele na adrese: Jungmannova 28, 110 00 Praha 1, nebo v odůvodněných případech na adrese sídla poskytovatele,
- d) případně je-li k opravě určena jiná osoba, která je v místě objednatele – spotřebitele nebo v místě pro objednatele – spotřebitele bližším, vytkne objednatel – spotřebitel vadu tomu, kdo je určen k provedení opravy.

Poskytovatel uplatnění vady služby/díla (reklamací) vždy písemně objednateli – spotřebiteli potvrdí formou potvrzení o uplatnění reklamace.

7. Poskytovatel reklamaci objednatele – spotřebitele, včetně odstranění vady, vyřídí nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud nebude dohodnuta delší lhůta. Právo z vadného plnění však nenáleží, pokud objednatel – spotřebitel vadu sám způsobil. Vadou věci není opotřebení způsobené jejím obvyklým užíváním.

8. Objednatel – spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:

- a) poskytovatel vadu odmítl odstranit nebo ji řádně neodstranil,
- b) se vada projeví opakovaně,
- c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
- d) je z prohlášení poskytovatele nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro objednatele – spotřebitele.

9. Práva z vadného plnění, která objednateli – spotřebiteli přísluší přímo ze zákona, nejsou dotčena eventuálním poskytnutím smluvní záruky za jakost.

10. Požádá-li o to objednatel – spotřebitel, potvrdí mu poskytovatel v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění.

6. ZÁRUKA ZA JAKOST

Smluvní záruku za jakost není poskytovatel povinen poskytnout. Pokud poskytovatel smluvní záruku za jakost poskytnuté služby, resp. díla vzniklého na základě poskytnuté služby dle smlouvy poskytuje, jsou její specifické podmínky upraveny v cenové nabídce.

7. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Vztahuje-li se na druhou smluvní stranu ochrana osobních údajů dle zvláštních právních předpisů, pak pro účely plnění služby je poskytovatel správcem osobních údajů druhé smluvní strany.

2. Veškeré podrobnosti o zpracování osobních údajů, včetně kontaktních údajů správce a podrobností o právech objednatele, obsahuje dokument Zásady ochrany osobních údajů ve společnostech Skupiny PRE, umístěný na webových stránkách poskytovatele (<https://www.pre.cz/cs/zapati/ochrana-osobnich-udaju-a-internetovych-stranek>).

8. OKOLNOSTI VYLUČUJÍCÍ ODPOVĚDNOST SMLUVNÍCH STRAN A SKRYTÁ PŘEKÁŽKA

1. Poskytovatel není v prodlení s plněním svých povinností, pokud je nemůže plnit z důvodu působení okolností vylučujících odpovědnost, a to jak na jeho straně, tak na straně jeho dodavatelů. Za okolnost vylučující odpovědnost je ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku považována mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli poškozující smluvní strany. Jedná se zejména o působení přírodních živlů (vichřice, krupobití, záplavy, zemětřesení atd.), válečný stav, občanské nepokoje, stávky, epidemie a pandemie (za něž se považuje i covid-19 a jeho mutace) a jejich důsledky a dále také jakékoli státní, vládní nebo jiné veřejnoprávní nařízení přijaté v období epidemie či pandemie nebo v nouzovém stavu, které může mít vliv na plnění povinností z této smlouvy, válku na Ukrajině, důsledky mezinárodních sankcí, za okolnosti vylučující odpovědnost se považují též přijatá opatření či nařízení cizích států, v jejichž důsledku nemůže poskytovatel plnit své povinnosti. V případě porušení povinností v důsledku působení okolností vylučujících odpovědnost není poskytovatel povinen k úhradě smluvní pokuty ani náhrady škody, nezbavuje ho to však povinnosti

začít bezodkladně plnit po odpadnutí působení okolnosti vylučující odpovědnost. Poskytovatel není povinen plnit náhradním způsobem, pokud by to pro něho znamenalo vynaložení vyšších nákladů.

2. Poskytovatel v případě vzniku skryté překážky dle § 2627 OZ upozorňuje objednatele, že pokud nebude v konkrétním případě dohodnuto písemně jinak, provádí poskytovatel za účelem určení ceny služby posouzení místa realizace jen neinvazivními prostředky, zejm. vizuální prohlídkou.

9. Odstoupení od smlouvy objednatel – spotřebitelem

1. Objednatel – spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů, případně ve lhůtě 30 dnů, pokud byla smlouva uzavřena při nevyžádané návštěvě. Tato lhůta běží ode dne uzavření smlouvy.
2. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musí objednatel – spotřebitel o svém odstoupení od této smlouvy informovat poskytovatele prostřednictvím webového kontaktního formuláře dostupného na www.pre.cz/kontakty nebo písemně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adrese Na Hroudě 2149/19, 100 00 Praha 10 – Strašnice, formou jednostranného právního jednání.
3. Doporučujeme použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který je přiložen k VOP nebo je dostupný na webových stránkách poskytovatele.
4. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty k odstoupení od smlouvy.
5. Důsledky odstoupení od smlouvy:
 - Pokud objednatel – spotřebitel odstoupí od smlouvy, poskytovatel vrátí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy poskytovateli došlo oznámení o odstoupení od smlouvy, všechny platby, které byly obdrženy. Pro vrácení plateb bude užito stejného platebního prostředku, který objednatel – spotřebitel užil pro provedení počáteční transakce. V žádném případě tímto nevzniknou objednateli – spotřebiteli další náklady.
 - Pokud poskytovatel dodal jakékoli zboží, platba bude vrácena až po obdržení vráceného zboží nebo po prokázání, že zboží bylo objednatel – spotřebitelem odesláno zpět, podle toho, co nastane dříve.

- Pokud poskytovatel dodal objednateli – spotřebiteli jakékoli zboží, toto zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy poskytovateli došlo odstoupení od smlouvy, objednatel – spotřebitel zašle zpět. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud objednatel – spotřebitel odešle zboží zpět před uplynutím 14 dnů. Objednatel – spotřebitel ponese přímé náklady spojené s vrácením dodaného zboží. Objednatel – spotřebitel odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obezpečení se s povahou a vlastnostmi zboží, včetně jeho funkčnosti. Pokud objednatel – spotřebitel požádal poskytovatele, aby poskytování služeb začalo během lhůty pro odstoupení od smlouvy, zaplatí poskytovateli částku úměrnou rozsahu poskytnutých služeb do doby, kdy objednatel – spotřebitel informoval poskytovatele o odstoupení od smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem služeb stanoveným ve smlouvě.

10. OBECNÉ UKONČENÍ SMLOUVY

1. Mimo případy dle předešlého článku 9 lze odstoupit od smlouvy v případech podstatného porušení smlouvy ve smyslu ustanovení § 2002 a násl. občanského zákoníku.
2. Za podstatné porušení smluvní povinnosti se mimo jiné považuje neposkytnutí součinnosti (neumožnění nebo nezajištění vstupu do místa plnění), prodlení s uhrazením jakékoli faktury vystavené dle této smlouvy delší než 14 dní.
3. Jestliže se poskytovatel vlastním zaviněním dostane do prodlení s prováděním díla, které bude delší než 14 dní, a marně uplyne dodatečná přiměřená lhůta stanovená písemně objednatel – poskytovateli k nápravě, je objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.
4. Odstoupení musí mít písemnou formu a je účinné dnem jeho doručení druhé smluvní straně. Právo na náhradu škody v plné výši není odstoupením od smlouvy dotčeno.

11. ZPĚTNÝ ODBĚR ELEKTROZAŘÍZENÍ, ODDĚLENÝ SBĚR ELEKTROODPADU

1. Při nákupu elektrozařízení poskytovatel umožňuje objednateli bezplatně odevzdat ke zpětnému odběru použité elektrozařízení v místě dodávky nového elektrozařízení, a to ve stejném počtu kusů prodáváného elektrozařízení podobného typu a užití.
2. Poskytovatel provádí zpětný odběr odpadního elektrozařízení pocházejícího z domácnosti,

jehož rozměry nepřesahují 25 cm, v provozně Jungmannova 28, 110 00 Praha 1. Zpětný odběr elektrozařízení není vázán na výrobní značku ani na nákup nového zboží.

3. Objednatel má rovněž možnost vrátit elektrozařízení na jiných místech k tomu určených v příslušné obci nebo u jiných osob s povolením pro zpětný odběr elektrozařízení. Elektrozařízení nesmí být odstraňováno spolu se směsným komunálním odpadem, ale musí být odkládáno na místech k tomu určených.
4. Elektrozařízení, akumulátory, baterie, pneumatiky, solární panely nebo vozidla s ukončenou životností nesmí být odstraňovány spolu s netříděným komunálním odpadem, ale musí být odkládány pouze na místech k tomu určených. Tuto skutečnost také značí grafický symbol přeškrtnuté popelnice. Uvedená zařízení a odpady tak budou dále využity k výrobě nových zařízení.
5. Elektrozařízení, baterie a akumulátory mohou obsahovat řadu nebezpečných látek, jako je rtuť, olovo a další těžké kovy, které se sice při běžném používání zpravidla do okolí neuvolňují, avšak při nevhodném zacházení může dojít k jejich uvolnění a poškození životního prostředí a lidského zdraví.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Pokud smlouva nestanoví jinak, užití se ustanovení těchto VOP. Ve výslovně neupravených případech pak platí příslušná ustanovení občanského zákoníku a souvisejících předpisů v platném a účinném znění.
2. V případě, že dojde mezi poskytovatelem a objednatel – spotřebitelem ke vzniku sporu ze smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může objednatel – spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz. Objednatel – spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
3. Je-li některé ustanovení VOP neplatné či neúčinné nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení VOP.

Tyto VOP jsou účinné od 1. ledna 2024.

 **Kontaktní formulář PRE:** www.pre.cz/kontakt

 **Zákaznická linka PRE:** 733 143 143

 **Centrum služeb PRE:** Praha 1, Jungmannova 28 (palác TeTa), tel.: 267 053 464, tepelne.studio@pre.cz

 **Adresa pro doručování:** PREenergo, a. s., Na Hroudě 2149/19, 100 00 Praha 10 – Vršovice

