

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY (B2B)

GroupReatek, s.r.o.

Klincová 37/B, 821 08 Bratislava, Slovensko

IČO: 55415351 | DIČ: 2121981532 | IČ DPH: SK2121981532

Zapísaná: Mestský súd Bratislava III, vložka č. 171492/B

E-mail (servis/reklamácie): servis@reatek.sk

Účinnosť: 15.01.2023

Tieto Všeobecné obchodné podmienky („**VOP**“) vydáva spoločnosť GroupReatek, s.r.o. („**Spoločnosť**“) podľa § 273 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov. VOP sú záväzné pre všetky zmluvné vzťahy medzi Spoločnosťou a jej zákazníkmi – kupujúcimi tovaru a/alebo objednávateľmi diel a služieb („**Zákazník**“), pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

Spoločnosť dodáva výhradne plnenia určené na komerčné účely **pre podnikateľov** (B2B). Právne vzťahy sa riadia výlučne Obchodným zákonníkom a súvisiacimi právnymi predpismi.

Čl. I – Úvodné ustanovenia

- 1.1. Tieto VOP upravujú práva a povinnosti zmluvných strán pred uzatvorením zmluvy aj po jej uzatvorení.
- 1.2. „**Zmluva**“ znamená kúpnu zmluvu, zmluvu o dielo, zmluvu o poskytovaní služieb alebo záväznú objednávku potvrdenú Spoločnosťou.
- 1.3. „**Zákazník**“ je fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá obstaráva tovar/službu pre podnikateľské alebo komerčné účely.
- 1.4. Ak je rozpor medzi Zmluvou a týmito VOP, **prednosť má Zmluva** (resp. potvrdená objednávka).
- 1.5. Písomná forma zahŕňa aj e-mail. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť kontaktných údajov.

Čl. II – Objednávka a dodanie (vznik zmluvy, termíny, súčinnosť)

- 2.1. Zmluva vzniká písomným objednaním (vrátane e-mailu) a potvrdením objednávky Spoločnosťou; ak je dohodnutá záloha, zmluva vzniká zároveň až **úhradou zálohy**.
- 2.2. Objednávka (zmluva) je záväzná pre obe strany.
- 2.3. Termín, miesto a spôsob dodania sú dohodnuté v objednávke alebo v Zmluve.
- 2.4. Lehota na plnenie začne plynúť odo dňa splnenia všetkých nasledujúcich podmienok (podľa toho, čo nastane ako posledné):
 - prijatie zálohy na účet Spoločnosti (ak je dohodnutá),
 - prijatie grafických/technických podkladov,
 - odsúhlasenie finálneho dizajnu/specifikácie Zákazníkom.

2.5. Spoločnosť **negeneruje garanciu dodania na exaktný dátum**, pokiaľ to nie je výslovne dohodnuté písomne. Dodacie termíny môžu byť uvedené ako rozpätie (napr. 12–15 pracovných dní) a Spoločnosť je oprávnená dodať kedykoľvek počas uvedeného rozpätia. Do dodacej lehoty sa spravidla nezapočítava doba prepravy/doručenia.

2.6. Ak vzniknú prekážky dodania v dohodnutom termíne alebo podmienkach, Spoločnosť oznámi túto skutočnosť Zákazníkovi spravidla do 2 pracovných dní od zistenia a navrhne nový termín. Informácie o termínoch poskytované priebežne majú informatívny charakter, pokiaľ nie sú písomne potvrdené ako záväzné.

2.7. Spoločnosť odmieta vstúpiť do právneho vzťahu, v ktorom Zákazník podmieňuje dodanie „špecifickým termínom“ s automatickým zrušením objednávky pri nesplnení, pokiaľ to nie je výslovne písomne dohodnuté.

2.8. Upozornenie (prístupové rozmery): Niektoré komponenty/doplnky môžu byť neštandardných tvarov a nemusia byť demontovateľné. Zákazník je povinný pred dodaním/inštaláciou zabezpečiť vhodný prístup, typicky minimálne 135 cm x 200 cm (napr. dvojkrídlové dvere), ak nebolo dohodnuté inak.

2.9. Zákazník je povinný poskytnúť súčinnosť (prístup na miesto montáže, stavebná pripravenosť, určenie kontaktnej osoby, režim BOZP a pod.). Ak Zákazník súčinnosť neposkytne, termíny sa primerane posúvajú a Spoločnosť nenesie zodpovednosť za omeškanie ani naväzujúce záväzky tretích strán.

2.10. Spoločnosť zadá zákazku do výroby spravidla najneskôr 1 pracovný deň po splnení podmienok podľa bodu 2.4. Za pracovné dni sa nepovažujú sviatky a dni pracovného pokoja.

Čl. III – Zrušenie objednávky a odstúpenie od zmluvy

3.1. Po potvrdení záväznej objednávky nie je možné objednávku stornovať a/alebo od Zmluvy odstúpiť, ak ide o tovar/dielo vyrábané na zákazku.

3.2. Pri zákazkovej výrobe (akákoľvek úprava podľa požiadaviek Zákazníka – rozmery, potlač, branding, farby, špecifiká) môže Zákazník písomne požiadať o zrušenie najneskôr do **24 hodín** od potvrdenia objednávky; následne je zrušenie možné len po písomnej dohode strán a Zákazník je povinný uhradiť náklady a práce už vykonané/rezervované.

3.3. Pri štandardnom (nezákazkovom) tovare/službe je odstúpenie možné iba v prípade podstatného porušenia Zmluvy alebo ak vady bránia bezpečnému alebo obvyklému užívaniu, a to podľa Obchodného zákonníka; spotrebiteľské práva sa neuplatnia.

3.4. Ak Zákazník bez právneho dôvodu spôsobí zrušenie/odstúpenie, Spoločnosť má nárok na úhradu už vykonaných prác, materiálu, rezervácií kapacít a účelne vynaložených nákladov; Spoločnosť môže zároveň uplatniť zmluvnú pokutu do výšky prijatej zálohy, ak to bolo dohodnuté v Zmluve/objednávke.

3.5. Spoločnosť si vyhradzuje právo zrušiť objednávku alebo jej časť iba v závažných prípadoch, ktoré objektívne zamedzujú vyrobiť/dodať podľa požiadaviek. V takom prípade bezodkladne kontaktuje Zákazníka a dohodne ďalší postup; prijaté platby vráti, ak sa strany nedohodnú inak.

Čl. IV – Cena a platobné podmienky

4.1. Rozhodujúce sú platobné podmienky uvedené v objednávke/Zmluve a na faktúre. Zákazník potvrdením objednávky súhlasí s cenou.

4.2. Zákazník uhradí zálohu (ak je dohodnutá) do 5 dní odo dňa potvrdenia objednávky alebo podľa zálohovej faktúry. Neuhradenie zálohy oprávňuje Spoločnosť pozastaviť plnenie alebo od Zmluvy odstúpiť.

4.3. Pri omeškaní Zákazníka je Spoločnosť oprávnená účtovať úrok z omeškania **0,05 % denne** z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania. Nárok na náhradu škody tým nie je dotknutý. Spoločnosť nie je povinná dodať plnenie až do úplného uhradenia splatných záväzkov.

4.4. Peňažný záväzok je splnený pripísaním celej sumy na účet Spoločnosti.

4.5. **Vymáhanie:** Ak je Zákazník v omeškaní dlhšie ako 30 dní po splatnosti, Spoločnosť je oprávnená postúpiť alebo zveriť pohľadávku na vymáhanie tretej osobe. Dlžná suma sa zvýši o:

- úroky z omeškania a
- **paušálnu náhradu nákladov spojených s vymáhaním vo výške 30 % z dlžnej sumy, minimálne však 350 EUR**, plus preukázateľné účelné náklady (právne zastúpenie, poštovné, znalecké posudky a pod.).

4.6. **Zádržné 0,5–0,8 % pri chýbajúcom alebo chybnom komponente (kompromis C).**

Ak po dodaní/odovzdaní predmetu plnenia Zákazník zistí, že (i) chýba komponent, ktorý bol súčasťou dodávky podľa Zmluvy, alebo (ii) komponent je chybný a vyžaduje výmenu/opravu, Zákazník je oprávnený zadržať zo splatnej časti ceny **výlučne zádržné** v tomto rozsahu:

- **max. 0,5 %** z celkovej ceny predmetu plnenia („Cena ihriska“), ak nedostatok **nebráni bezpečnému a obvyklému užívaniu**, alebo
- **max. 0,8 %** z Ceny ihriska, ak nedostatok **bráni bezpečnému alebo obvyklému užívaniu**.

Zvyšok ceny je Zákazník povinný uhradiť riadne a včas podľa splatnosti.

Zákazník nie je oprávnený zadržať doplatok v celom rozsahu ani pozastaviť úhradu z iných dôvodov.

4.7. **Podmienky uplatnenia zádržného:** Zákazník môže uplatniť zádržné len ak:

- oznámi nedostatok písomne (e-mail postačuje) bez zbytočného odkladu, najneskôr do 3 pracovných dní od zistenia,
- uvedie číslo Zmluvy/objednávky a popis + primeranú fotodokumentáciu (ak je možná),
- umožní súčinnosť a prístup za účelom nápravy.

4.8. **Splatnosť zádržného:** Zádržné je splatné do 3 pracovných dní od odstránenia nedostatku/dodania chýbajúceho komponentu, resp. od okamihu, keď Spoločnosť umožnila nápravu a Zákazník jej prevzatie umožnil.

4.9. **Započítanie a jednostranné zrážky – zákaz:** Zákazník nie je oprávnený jednostranne započítať ani jednostranne zrážať akékoľvek svoje tvrdené nároky (zľavy, škody, pokuty, reklamácie) oproti pohľadávkam Spoločnosti bez predchádzajúceho písomného súhlasu Spoločnosti. Tým nie je dotknuté zádržné podľa bodu 4.6.

4.10. **Dokumentácia:** Finálna dokumentácia (protokoly, certifikáty, návody, servisné a projektové podklady, konfigurácie a pod.) sa odovzdáva po úplnom uhradení ceny.

Čl. V – Prevzatie, dodacie podmienky, neprevzatie, montáž

5.1. Zákazník sa zaväzuje prevziať objednaný tovar/dielo do 7 dní od avizovania ukončenia výroby alebo pripravenosti na dodanie, ak nebolo dohodnuté inak.

5.2. Zákazník je povinný pri prevzatí vykonať obhliadku a zjavné vady zapísať do dodacieho listu/preberacieho protokolu. Ak tak neurobí, platí, že plnenie bolo prevzaté bez zjavných väd.

5.3. Reklamačné konanie je možné viesť len písomne. Bez tohto procesu Spoločnosť odmieta akékoľvek vrátenie tovaru alebo požiadavky na finančné plnenia mimo režimu reklamačného konania.

5.4. Ak Zákazník bezdôvodne neprevezme predmet plnenia alebo neumožní jeho dodanie/montáž v dohodnutom termíne, Spoločnosť ho vyzve na prevzatie/súčinnosť. Ak Zákazník ani v dodatočnej lehote neprevezme/neposkytne súčinnosť, Spoločnosť má právo od Zmluvy odstúpiť a právo vyúčtovať Zákazníkovi zmluvnú pokutu za omeškanie vo výške zaplatenej zálohy. Tým nie je dotknuté právo na náhradu škody a účelne vynaložených nákladov.

5.5. Ak Zákazník odmietne prevziať predmet plnenia, je povinný písomne najneskôr do 3 dní uviesť dôvody odmietnutia a označiť, v čom je plnenie v rozpore so Zmluvou/VOP. Inak sa má za to, že Spoločnosť splnila záväzok riadne.

5.6. Pri inštalácii u Zákazníka sa Zákazník zaväzuje poskytnúť potrebnú súčinnosť, najmä sprístupniť miesto inštalácie, určiť zodpovedné osoby a prevziať plnenie. Spoločnosť nenesie zodpovednosť za komplikácie, ktoré neboli vopred oznámené.

5.7. **Výhrada vlastníctva:** Vlastnícke právo k predmetu plnenia prechádza na Zákazníka až úplným zaplatením ceny.

Čl. VI – Záručné podmienky a vylúčenia (kvalitatívne pravidlá)

6.1. Záručná doba je dohodnutá v Zmluve/objednávke; ak nie je dohodnuté inak, platí primeraná záruka podľa povahy plnenia.

6.2. Za vady sa nepovažujú najmä:

- poškodenia spôsobené nesprávnym užívaním, údržbou, neodborným zásahom, nevhodnou manipuláciou, skladovaním,
- vady spôsobené stavebnou nepripravenosťou alebo prevádzkovými podmienkami na strane Zákazníka,
- vyššia moc,
- kompatibilita súčiastok, ktoré si Zákazník zabezpečuje sám.

6.3. Posudzovanie optických a estetických väd (ak sa uplatní):

- optické vady sa posudzujú za denného svetla a z primeranej vzdialenosti zodpovedajúcej bežnému užívaniu; fotografie z extrémnej blízkosti nemusia byť akceptované,
- bodové alebo plošné poškodenia (škrabance, farebné zmeny, povrchové nerovnosti) nie sú vadou, ak najväčší rozmer je menší ako 10 cm a počet nepresiahne 10 ks na jednom prvku,
- škrabance nezasahujúce do podkladu sú prípustné, ak súčet ich dĺžok na jednom prvku nepresiahne 90 cm a dĺžka najväčšieho je ≤ 10 cm,
- odchýlky v náklonoch/uhloch/zakriveniach nie sú vadou, ak sú ≤ 10 % z príslušného rozmeru a nebránia bežnému užívaniu.

6.4. Pri zákazkovej výrobe (branding, logá, potlač, implementácia grafiky, kotvenie, šitie, zváranie a pod.) nie je možné reklamovať „výrobné postupy“, pokiaľ:

- nebol v objednávke/Zmluve špecifikovaný presný výrobný postup, alebo
- Zákazník ho písomne nepožadoval, alebo
- nebol dodaný vzorový kus, alebo
- nebol dohodnutý prototyp.

6.5. Práva a povinnosti z vád sa spravujú Obchodným zákonníkom (§ 422 až § 428), ak nie je dohodnuté inak.

Čl. VII – Reklamačný poriadok (zosúladené s čl. IV a V)

7.1. Spoločnosť prijíma reklamácie výhradne písomne (e-mail postačuje) na servis@reatek.sk.

7.2. Reklamácia musí obsahovať: identifikáciu Zákazníka, číslo Zmluvy/objednávky, popis vady, dátum zistenia vady a fotodokumentáciu, ak je možná.

7.3. Reklamovať je možné len práce/plnenia, ktoré vykonala/dodala Spoločnosť a boli riadne objednané.

7.4. Reklamáciu stavebných a montážnych prác nie je možné uznať, ak po odovzdaní diela boli vykonané zásahy tretími osobami bez písomného odsúhlasenia Spoločnosťou a mohli zasiahnuť do konštrukcie/funkčnosti. Pod montážne práce nespadá úprava stavebných otvorov a omietky, pokiaľ nebolo dojednané inak.

7.5. Spoločnosť sa k riadne podanej reklamácií vyjadří spravidla do 3 dní; opodstatnenú reklamáciu odstráni spravidla do 30 dní, ak sa strany nedohodnú inak alebo ak to objektívne neumožňuje dostupnosť dielov.

7.6. Platby a reklamácie – kľúčové pravidlo:

Reklamácia ani tvrdené nedostatky **nemajú odkladný účinok na povinnosť platiť**, okrem zádržného podľa čl. IV bod 4.6. Zákazník je oprávnený zadržať doplatok iba v rozsahu 0,5–0,8 % podľa čl. IV bod 4.6.

Ak Zákazník neuhradí nespornú časť doplatku (nad rámec zádržného), je v omeškaní a Spoločnosť postupuje podľa čl. IV bod 4.3 až 4.5.

7.7. V prípade neopodstatnenej reklamácie má Spoločnosť právo požadovať náhradu nákladov spojených s obhliadkou, dopravou, prácou technika a iné účelné náklady; Zákazník je povinný ich bezodkladne uhradiť po vyúčtovaní.

7.8. Reklamovaný tovar musí byť doručený zabalený tak, aby nedošlo k poškodeniu pri preprave; zabudované dielo sa posudzuje na mieste.

7.9. O reklamácií môže byť vyhotovený reklamačný protokol; Zákazník bude o výsledku vyrozumený e-mailom alebo telefonicky.

7.10. Po ukončení reklamácie je Zákazník povinný prevziať plnenie do 30 dní od oznámenia; po uplynutí tejto lehoty môže byť účtované skladné 1 EUR bez DPH/deň. Pri neprevzatí ani do 6 mesiacov bude s vecou naložené primerane podľa príslušných právnych predpisov.

Čl. VIII – Dôvernosc a obchodné tajomstvo

8.1. Zákazník je povinný zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách a obchodnom tajomstve Spoločnosti a zabezpečiť rovnakú povinnosť aj u svojich zamestnancov a partnerov.

8.2. Dôvernými informáciami sú najmä ceny, podmienky spolupráce, technické riešenia, know-how, dokumentácia, servisné postupy.

Čl. IX – Ochrana osobných údajov (GDPR)

9.1. Spoločnosť spracúva osobné údaje v súlade s GDPR (EÚ) 2016/679 a so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. [Eur-Lex+1](#)

9.2. Účely spracúvania: uzatvorenie a plnenie Zmluvy, fakturácia a účtovníctvo, servis a reklamácie, uplatňovanie a vymáhanie nárokov, komunikácia so Zákazníkom.

9.3. Prijemcovia: účtovníci, právni zástupcovia, dopravcovia, servisní partneri, poskytovatelia IT a vymáhacie subjekty, v nevyhnutnom rozsahu.

9.4. Doba uchovávanía: počas trvania zmluvného vzťahu a následne po dobu potrebnú na splnenie zákonných povinností a ochranu právnych nárokov.

9.5. Dotknutá osoba má práva podľa GDPR (prístup, oprava, výmaz ak sa uplatní, obmedzenie, námietka, prenositeľnosť, sťažnosť).

Čl. X – Záverečné ustanovenia

10.1. Tieto VOP a právne vzťahy sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

10.2. Spory budú riešené prednostne dohodou; ak to nebude možné, zmluvné strany sa dohodli (ak to právne predpisy pripúšťajú) na miestnej príslušnosti súdu podľa sídla Spoločnosti.

10.3. Ak je niektoré ustanovenie neplatné/neúčinné, ostatné ustanovenia ostávajú v platnosti; neplatné ustanovenie sa nahradí ustanovením najbližším účelu.

10.4. Doručovanie poštou sa vykonáva doporučené na adresu uvedenú v Zmluve alebo v obchodnom/živnostenskom registri. Ak sa zásielka vráti alebo ju adresát odmietne prevziať, považuje

sa za doručení uplynutím tretieho dňa od odoslania. Elektronická komunikácia (e-mail) sa považuje za doručení odoslaním na poslednú známu e-mailovú adresu Zákazníka.

10.5. Zákazník odoslaním objednávky potvrdzuje, že sa s týmito VOP oboznámil a súhlasí s nimi v znení platnom ku dňu odoslania objednávky.

V Bratislave, dňa 15.01.2023

GroupReatek, s.r.o.