

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY NERO TRADE a.s.
pro dodávky plnění, zakázkovou výrobu, služby, servis, licence a digitální plnění
Účinnost od 1. 9. 2026

Obsah

- I. Základní ustanovení a rozsah VOP
- II. Vymezení pojmů
- III. Nabídky, objednávky a uzavření smlouvy
- IV. Zvláštní pravidla internetového obchodu
- V. Individuální plnění, zakázková výroba a podklady odběratele
- VI. Cena, zálohy, fakturace a platební podmínky
- VII. Dodání, doprava, balení, přechod nebezpečí škody a výhrada vlastnictví
- VIII. Montáž, instalace, uvedení do provozu a součinnost odběratele
- IX. Změny zadání, vícepráce, překážky, dodací termíny a vyšší moc
- X. Předání, převzetí a akceptace plnění
- XI. Zvláštní ustanovení pro podnikatele (B2B)
- XII. Zvláštní ustanovení pro spotřebitele a odstoupení od smlouvy
- XIII. Práva z vad, záruka a záruční podmínky
- XIV. Reklamační řízení
- XV. Servis, diagnostika, opravy a výjezdy techniků
- XVI. Software, digitální obsah, digitální služby a licence
- XVII. Duševní vlastnictví, technická dokumentace, návrhy a know-how
- XVIII. Odpovědnost, provozní rizika a náhrada škody
- XIX. Ochrana osobních údajů, komunikace a elektronické dokumenty
- XX. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, rozhodné právo a soudy
- XXI. Závěrečná ustanovení
- Příloha 1 – vzorové odstoupení spotřebitele
- Příloha 2 – reklamační formulář

I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ A ROZSAH VOP

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) jsou vydány podle § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
2. Dodavatelem je NERO TRADE a.s., IČ: 65140711, DIČ: CZ65140711, se sídlem Vodňanská 1419, Kyje, 198 00 Praha 9, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19611 (dále jen „Dodavatel“ nebo „NERO TRADE“). Kontaktní web: <https://www.nerotrade.cz>; obecný e-mail: info@nerotrade.cz; obchodní e-mail: obchod@nerotrade.cz; servisní e-mail: servis@nerotrade.cz; telefony: +420 724 248 534 a +420 571 647 290. Provozovna pro osobní předání, servis a reklamace v rozsahu stanoveném těmito VOP: Dolní Bečva 604, 756 55 Dolní Bečva, Česká republika.
3. Odběratelem je fyzická nebo právnická osoba, která s Dodavatelem uzavírá Smlouvu nebo objednává Plnění (dále jen „Odběratel“). Spotřebitelem je Odběratel, který je fyzickou osobou a mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání uzavírá Smlouvu s Dodavatelem. Podnikatelem je Odběratel, který Smlouvu uzavírá v souvislosti se svou podnikatelskou činností nebo samostatným výkonem povolání, bez ohledu na to, zda je fyzickou, nebo právnickou osobou. Ustanovení těchto VOP určená Podnikatelům se v rozsahu dovoleném právními předpisy použijí obdobně také na Odběratele, kteří jsou právnickými osobami, avšak nejsou podnikateli, pokud z konkrétního ustanovení nebo jeho povahy nevyplývá, že se může použít pouze ve vztazích mezi podnikateli.
4. Tyto VOP se stanou součástí Smlouvy pouze tehdy, pokud na ně Smlouva, objednávka, cenová nabídka, potvrzení objednávky nebo jiný smluvní dokument před uzavřením Smlouvy výslovně odkáže a Odběratel měl možnost se s nimi seznámit. Aktuální znění je zveřejněno na <https://www.nerotrade.cz/obchodni-podminky/>. Rozhodné je znění označené datem účinnosti nebo verzí, které bylo Odběrateli před uzavřením Smlouvy zpřístupněno.
5. VOP jsou určeny pro široké spektrum Plnění poskytovaných Dodavatelem a nejsou omezeny na konkrétní druh výrobku, materiálu, zařízení, technologie, služby nebo obor užití.
6. VOP mohou upravovat zejména prodej, dodávky, zakázkovou výrobu, úpravy a kompletace hmotných výrobků, montáž, instalaci, uvedení do provozu, servis, údržbu, odborné práce, poskytování hotového softwaru, licencí a digitálních služeb a jiné výslovně sjednané činnosti.
7. Individuálně sjednané podmínky obsažené ve Smlouvě, cenové nabídce Dodavatele nebo v písemném potvrzení objednávky mají přednost před těmito VOP. Odchytky, doplnění nebo obchodní podmínky uvedené Odběratelem v objednávce nebo jiném dokumentu nejsou součástí Smlouvy, ledaže je Dodavatel výslovně písemně přijal. Liší-li se písemné potvrzení objednávky Dodavatelem od cenové nabídky nebo objednávky, stávají se tyto změny součástí Smlouvy pouze tehdy, pokud je Odběratel výslovně přijme nebo podle potvrzení bez výhrad začne plnit.
8. Ve vztahu ke Spotřebiteli mají kogentní ustanovení právních předpisů na ochranu spotřebitele vždy přednost před odchylným ustanovením těchto VOP.

Ustanovení určená výslovně pouze pro Podnikatele se na Spotřebitele nepoužijí.

9. Obchodní podmínky Odběratele ani ustanovení jeho objednávky, nákupního portálu, formuláře nebo jiného dokumentu, která mění nabídku nebo podmínky Dodavatele, se nepoužijí, ledaže je Dodavatel výslovně písemně přijme. Ve vztahu k Podnikateli Dodavatel předem vylučuje přijetí návrhu s dodatkem nebo odchylkou; zahájení plnění, dodání, přijetí platby ani jiné faktické jednání Dodavatele samo o sobě neznamená přijetí podmínek Podnikatele.

10. Není-li sjednáno jinak, Smlouva a tyto VOP se řídí českým právem. Ve vztahu mezi Dodavatelem a Podnikatelem se vylučuje použití Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží (CISG). Se Spotřebitelem lze Smlouvu uzavřít v jazyce, který Dodavatel pro daný objednávkový proces výslovně nabízí; znění VOP zpřístupněné Spotřebiteli v tomto jazyce je pro danou Smlouvu závazné. V ostatních případech je rozhodným jazykem čeština a překlady, které nejsou výslovně označeny jako závazné, mají pouze informativní charakter. Tím nejsou dotčena kogentní práva Spotřebitele vyplývající z příslušných právních předpisů.

11. Uvede-li Odběratel v objednávce IČ nebo DIČ, obchodní firmu, podnikatelskou provozovnu nebo jinak zřetelně vystupuje v souvislosti se svou podnikatelskou činností, je Dodavatel oprávněn vycházet z B2B režimu, pokud Odběratel před uzavřením Smlouvy výslovně nesdělí, že jedná mimo rámec podnikání. Tím není dotčeno posouzení skutečného postavení Odběratele podle právních předpisů.

II. VYMEZENÍ POJMŮ

- „Plněním“ se rozumí jakékoliv zboží, výrobek, zařízení, komponenta, dílo, služba, práce, hotový software, digitální obsah, digitální služba, licence, dokumentace nebo jiné plnění, které Dodavatel poskytuje nebo má poskytnout Odběrateli.
- „Smlouvou“ se rozumí kupní smlouva, smlouva o dílo, licenční smlouva, smlouva o poskytování služeb, servisní smlouva, smlouva o poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby, případně jiná smlouva podle povahy sjednaného Plnění.
- „Individuálním plněním“ se rozumí hmotné Plnění vytvořené, objednané, upravené, sestavené nebo jinak přizpůsobené podle konkrétních požadavků Odběratele nebo pro jeho konkrétní projekt. Běžná instalace, aktivace nebo nastavení parametrů hotového softwaru se za Individuální plnění nepovažují.
- „Zakázkovou výrobou“ se rozumí jakákoliv výroba, úprava, kompletace nebo vytvoření individuálního hmotného výstupu podle sjednaného zadání bez omezení druhu materiálu, výrobní technologie nebo účelu výrobku.
- „Softwarem“ se rozumí hotový počítačový program, aplikace, firmware, programový modul nebo jiné hotové digitální řešení Dodavatele, k němuž Dodavatel poskytuje Odběrateli oprávnění k užití.
- „Dokumentací“ se rozumí zejména výkresy, modely, návrhy, technické podklady, schémata, specifikace, postupy, návody, kalkulace, vizualizace a jiné podklady související s Plněním. Zdrojový kód ani vývojářská dokumentace softwaru nejsou Dokumentací předávanou Odběrateli.
- „Sazbami“ se rozumí konkrétní hodinové, kilometrové, cestovní, skladovací nebo jiné jednotkové sazby, které Dodavatel Odběrateli před objednáním příslušného placeného Plnění sdělil v nabídce, servisní kalkulaci, potvrzení objednávky nebo jiném textovém podkladu. Vnitřní ceník Dodavatele není součástí Smlouvy, nebyl-li Odběrateli takto zpřístupněn. U Spotřebitele musí být před uzavřením Smlouvy sdělena konečná cena, nebo nelze-li ji rozumně předem určit, způsob jejího výpočtu; dodatečné placené Plnění vyžaduje jeho výslovný souhlas.

III. NABÍDKY, OBJEDNÁVKY A UZAVŘENÍ SMLOUVY

A. Obecná pravidla

- Prezentace Plnění na webových stránkách, v katalogích, reklamních materiálech, prezentacích nebo jiných obecných podkladech je informativní, není-li výslovně označena jako závazná nabídka.
- Cenová nabídka je závazná po dobu v ní uvedenou. Není-li doba platnosti uvedena, je platná 30 dnů ode dne vystavení, pokud z povahy nabídky nebo komunikace nevyplyvá jinak.
- Smlouva mimo internetový obchod je uzavřena podpisem smlouvy nebo jiným prokazatelným přijetím dostatečně určitého návrhu. Není-li Smlouva již uzavřena, může být návrhem zejména cenová nabídka, objednávka nebo její potvrzení, zálohová, proforma či běžná faktura, dodací list, předávací doklad nebo výzva k platbě, určuje-li strany, Plnění a cenu nebo způsob jejího určení. Odběratel návrh přijímá podpisem, písemným či elektronickým potvrzením, včasnou úhradou ceny nebo zálohy anebo jiným jednoznačným jednáním podle jeho obsahu. Doklad vystavený až po uzavření Smlouvy její obsah sám nemění. VOP se stanou součástí Smlouvy jen tehdy, měl-li Odběratel možnost se s nimi seznámit před jejím uzavřením.
- Na písemné odsouhlasení se považuje i e-mailová nebo jiná elektronická komunikace, která umožňuje zachytit obsah jednání a určit jednající osobu, pokud zákon nebo konkrétní smlouva nevyžaduje přísnější formu.
- Odsouhlasením cenové nabídky Odběratel potvrzuje sjednaný předmět a rozsah Plnění, cenu nebo způsob jejího určení, technickou specifikaci, pokud byla součástí nabídky, a příslušné obchodní podmínky.
- Není-li ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak, Dodavatel není povinen zahájit výrobu, objednat Plnění nebo jeho část u třetí osoby, rezervovat výrobní či servisní kapacitu ani jinak zahájit realizaci před připsáním sjednané zálohy na účet Dodavatele a před schválením konečné technické dokumentace Odběratelem, je-li pro dané Plnění vyhotovována a její schválení je potřebné k realizaci. Vystaví-li a doručí-li Dodavatel Odběrateli zálohovou nebo proforma fakturu na zálohu ve výši sjednané Smlouvou nebo určené podle těchto VOP, je její úhrada podmínkou zahájení realizace. Jsou-li pro zahájení realizace vyžadovány úhrada zálohy i schválení technické dokumentace, musí být splněny obě podmínky. Počátek běhu a případné prodloužení dodací nebo dokončovací lhůty se řídí částí IX těchto VOP. Zahájí-li Dodavatel podle svého uvážení některé úkony dříve, jde pouze o jeho oprávnění; tím se nevzdává práva požadovat splnění uvedených podmínek, nevzniká mu povinnost v realizaci pokračovat ani povinnost postupovat stejně v budoucnu.
- Ústní přísliby, neformální návrhy a předběžné technické konzultace mění rozsah Smlouvy pouze tehdy, byly-li následně potvrzeny způsobem odpovídajícím Smlouvě. Tím nejsou dotčena zákonná pravidla o právním jednání a ochraně Spotřebitele.
- Údaje o ceně, množství, dostupnosti nebo technických vlastnostech mohou být výjimečně uvedeny chybně. Je-li chyba zjevná a Odběratel ji s ohledem na okolnosti musel nebo mohl rozumně rozpoznat, Dodavatel není povinen potvrdit objednávku k realizaci za chybně uvedených podmínek. Byla-li objednávka již přijata k realizaci, Dodavatel Odběratele bez zbytečného odkladu upozorní a navrhne opravu. Nedojde-li k dohodě, postupují strany podle právních předpisů; tím není dotčeno právo Dodavatele dovolat se omylu nebo jiného zákonného důvodu neplatnosti či ukončení Smlouvy. Přijatou platbu, na kterou Dodavatel nebyl nárok, vrátí bez zbytečného odkladu.

IV. ZVLÁŠTNÍ PRAVIDLA INTERNETOVÉHO OBCHODU

1. Při objednávce prostřednictvím internetového obchodu Odběratel zvolí Plnění, množství, způsob platby a způsob dodání. Před odesláním objednávky má možnost zadané údaje zkontrolovat a opravit.
2. Odesláním objednávky Odběratel potvrzuje správnost uvedených údajů a, je-li to vyžadováno, souhlas s těmito VOP. U Spotřebitele musí objednávkové tlačítko nebo odpovídající funkce jednoznačně vyjadřovat, že objednávka zahrnuje povinnost zaplatit.
3. Automatické potvrzení o obdržení objednávky (první informační e-mail) pouze potvrzuje, že objednávka došla do systému, a není přijetím objednávky ani uzavřením kupní smlouvy. Kupní smlouva je uzavřena až okamžikem, kdy Dodavatel odešle druhý e-mail, kterým výslovně potvrdí přijetí objednávky k realizaci, typicky oznámení, že se objednávka připravuje, nebo jiným výslovným potvrzením přijetí objednávky. Oznámení o odeslání zásilky je již jen informací o plnění uzavřené smlouvy. Nepřijme-li Dodavatel objednávku k realizaci a obdržel-li k ní platbu, vrátí ji bez zbytečného odkladu.
4. Je-li Smlouva se Spotřebitelem uzavřena na dálku, poskytne Dodavatel Spotřebiteli v textové podobě potvrzení o jejím uzavření včetně údajů vyžadovaných právními předpisy. Byla-li Smlouva uzavřena elektronickými prostředky, poskytne Dodavatel Spotřebiteli rovněž znění Smlouvy a VOP v textové podobě.
5. Ceny určené Spotřebiteli jsou uváděny jako konečné ceny včetně DPH a všech daní a povinných poplatků, které lze předem určit. Případné náklady na dopravu, dodání, instalaci nebo jiné související služby, které nejsou zahrnuty v ceně, budou Spotřebiteli sděleny před uzavřením Smlouvy. Nelze-li jejich výši předem určit, bude Spotřebitel informován o způsobu jejich výpočtu. U nabídek určených výhradně Podnikatelům mohou být ceny uvedeny bez DPH, je-li tato skutečnost v nabídce zřetelně uvedena; k takovým cenám bude připočtena DPH v zákonné výši.
6. Náklady na dopravu, balení, montáž, instalaci nebo jiné doplňkové služby jsou uvedeny v objednávce nebo nabídce. U Podnikatele mohou být určeny také podle předem sdělených Sazeb. Spotřebiteli lze samostatně účtovat pouze náklady, o jejichž výši nebo způsobu výpočtu byl informován před odesláním objednávky; volitelně doplňkové Plnění lze účtovat jen s jeho výslovným souhlasem.
7. Je-li Spotřebiteli oznamována sleva z ceny, Dodavatel postupuje při uvádění předchozí ceny v souladu s aktuálními právními předpisy o ochraně spotřebitele.
8. Odběratel může využívat zákaznický účet, je-li tato funkce dostupná. Je povinen chránit přístupové údaje a aktualizovat své kontaktní údaje. Dodavatel může účet zrušit nebo omezit zejména při jeho zneužívání, porušování VOP nebo z bezpečnostních důvodů.
9. Dodavatel negarantuje nepřetržitou dostupnost internetového obchodu nebo zákaznického účtu, zejména z důvodu údržby, technických závad nebo zásahů třetích osob.
10. Do uzavření Smlouvy je Dodavatel oprávněn objednávku nepřijmout zejména z důvodu nedostupnosti Plnění, vyčerpání kapacity, ukončení výroby, důvodné platební obavy, zjevné chyby v údajích nebo rozporu objednávky s právními či bezpečnostními požadavky. Obdrženou platbu, na kterou mu nevznikl nárok, vrátí bez zbytečného odkladu.

V. INDIVIDUÁLNÍ PLNĚNÍ, ZAKÁZKOVÁ VÝROBA A PODKLADY ODBĚRATELE

1. U Individuálního plnění je rozhodující specifikace potvrzená stranami. Specifikace může být tvořena nabídkou, výkresem, seznamem funkcí, vzorkem, vizualizací, technickým popisem, schválenou revizí dokumentace nebo kombinací těchto podkladů.
2. Odběratel je povinen poskytnout pravdivé, úplné a technicky použitelné podklady, které má podle dohody dodat. Dodavatel neodpovídá za vady nebo vícenásobné způsobené nesprávností podkladů Odběratele, pokud jejich nesprávnost nemohl při odborné péči rozpoznat nebo pokud na ni Odběratele upozornil.
3. Pokud rozměry, parametry nebo jiné rozhodující údaje zaměřil nebo vytvořil Dodavatel, odpovídá za jejich správnost v rozsahu své sjednané činnosti. Pokud je dodal nebo schválil Odběratel, odpovídá Odběratel za jejich správnost v rozsahu, v němž Dodavatel neměl důvod zjistit jejich zjevnou nevhodnost.
4. Odběratel je povinen před zahájením realizace odsouhlasit finální verzi podkladů, pokud ho k tomu Dodavatel vyzve. Doba čekání na schválení přiměřeně prodlužuje termín Dodavatele.
5. U opakované nebo navazující výroby je Odběratel povinen upozornit na změny oproti předchozí verzi. Není-li změna jasně označena, může Dodavatel vycházet z naposledy písemně schválené verze.
6. Dodavatel může použít subdodavatele, výrobce a jiné třetí osoby k realizaci části Plnění. Za splnění svých smluvních povinností odpovídá v rozsahu stanoveném zákonem a Smlouvou.
7. Dodavatel je oprávněn provést objektivně potřebnou nepodstatnou technickou změnu z důvodu dostupnosti komponent, bezpečnosti, výroby nebo změny použité technologie, jen pokud zachová alespoň sjednanou funkci, jakost a bezpečnost a nedojde k podstatné změně vzhledu. Spotřebitele o takové změně před dodáním srozumitelně informuje; změna sjednané podstatné vlastnosti, účelu nebo vzhledu vyžaduje jeho předchozí výslovný souhlas. U Podnikatele podstatné změny vždy vyžadují souhlas, není-li ve Smlouvě sjednán konkrétní změnový mechanismus.
8. Přirozené rozdíly struktury, kresby, odstínu, povrchu nebo jiné vlastnosti materiálu, které odpovídají povaze použitého materiálu a obvyklým výrobním tolerancím, nejsou vadou, není-li výslovně sjednána přesná shoda se vzorkem nebo jiný standard.
9. Není-li sjednána konkrétní tolerance, posuzuje se provedení podle příslušné technické normy, schváleného vzorku, obvyklých výrobních tolerancí a účelu Plnění, podle toho, co je pro daný případ relevantní.
10. Odběratel je povinen sdělit Dodavateli zvláštní zamýšlený účel Plnění, prostředím použití a regulační nebo bezpečnostní požadavky, pokud nejsou z povahy zakázky zřejmé. Povolení, provozní oprávnění a jiné veřejnoprávní podmínky na straně Odběratele zajišťuje Odběratel, není-li jejich zajištění výslovně součástí Plnění. Tím nejsou dotčeny zákonné povinnosti Dodavatele týkající se bezpečnosti a shody jím dodávaného Plnění.
11. Dodavatel je oprávněn odmítnout pokyn Odběratele, který je zjevně nevhodný, technicky neproveditelný, nebezpečný nebo v rozporu s právními předpisy. Je-li to možné, upozorní Odběratele na důvod odmítnutí a navrhne alternativu.
12. U Podnikatele není součástí Plnění právní posouzení jeho obchodního modelu ani zajištění veřejnoprávní přípustnosti provozu, konkrétního umístění nebo způsobu užití zařízení, zejména místních povolení, věkových omezení, daňových a evidenčních povinností, kontrol, revizí třetích profesí nebo právní klasifikace provozu, ledaže Dodavatel tuto činnost výslovně písemně převzal. Podnikatel je povinen tyto podmínky před zahájením provozu ověřit a splnit. Tím nejsou dotčeny vlastní zákonné povinnosti Dodavatele týkající se bezpečnosti, shody a vlastností dodaného Plnění.

VI. CENA, ZÁLOHY, FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena je určena Smlouvou, potvrzenou objednávkou nebo cenovou nabídkou. Není-li cena určena pevnou částkou, může být stanovena rozpočtem, odhadem, hodinovou nebo jinou jednotkovou Sazbou, skutečným rozsahem objednaných prací nebo jiným sjednaným způsobem.
2. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, činí u Individuálního plnění záloha 50 % sjednané ceny včetně DPH, je-li účtována. Doplatek do výše celkové ceny určené podle Smlouvy a těchto VOP je splatný před expedicí, dodáním, předáním nebo umožněním odběru Plnění, podle sjednaného způsobu dodání. U ostatního Plnění dodávaného Podnikateli je celá cena splatná před expedicí, dodáním, předáním nebo umožněním jeho odběru, ledaže Smlouva, nabídka, potvrzení objednávky nebo faktura výslovně stanoví pozdější splatnost. Dodavatel není povinen Plnění expedovat, dodat, předat ani umožnit jeho odběr před úplným uhrazením ceny.
3. Úhrada sjednané zálohy je podmínkou zahájení realizace podle části III.A bodu 6 těchto VOP. Pokud je záloha sjednána, nezačíná do jejího úplného připsání na účet Dodavatele běžet dodací ani dokončovací lhůta, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
4. Platba je provedena včas, je-li nejpozději v den splatnosti připsána na účet Dodavatele. Číslo účtu je určeno na faktuře nebo jiném platebním dokladu. Odběratel je povinen při podezření na změnu platebních údajů ověřit změnu přes známý kontaktní kanál Dodavatele.
5. Dodavatel může vystavovat faktury elektronicky a zasílat je na e-mailovou adresu Odběratele nebo jiný sjednaný elektronický kontakt. U Podnikatele se elektronická fakturace považuje za sjednaný standard, není-li dohodnuto jinak.
6. Pokud Odběratel požaduje změnu rozsahu Plnění nebo vzniknou vícepráce podle těchto VOP, je Dodavatel oprávněn požadovat dodatečnou zálohu nebo průběžnou úhradu před pokračováním prací.
7. Je-li cena určena odhadem a Dodavatel zjistí, že ji bude třeba podstatně překročit, oznámí to Odběrateli bez zbytečného odkladu v rozsahu vyžadovaném právními předpisy. U pevné ceny se cena nemění bez právního nebo smluvního důvodu; změna rozsahu Plnění se však posuzuje jako vícepráce.
8. Je-li Odběratel v prodlení s jakoukoliv splatnou platbou, může Dodavatel po předchozím upozornění pozastavit další plnění až do úplné úhrady. Termíny Dodavatele se prodlužují nejméně o dobu tohoto prodlení a o přiměřenou dobu potřebnou k opětovnému zařazení zakázky do kapacitního plánu.
9. Vůči Spotřebiteli se úrok z prodlení řídí právními předpisy, není-li v jeho prospěch dohodnuto jinak. Je-li Odběratel v prodlení s jakoukoli platbou, je Dodavatel v rozsahu dovoleném právními předpisy oprávněn požadovat také okamžitou úhradu všech dosud neuhrazených částí ceny a nákladů vztahujících se ke stejné Smlouvě nebo objednávce.
10. Ve vztahu mezi Podnikateli se sjednává úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak. Tím není dotčeno právo Dodavatele na náhradu škody ani na paušální náhradu nákladů spojených s uplatněním každé pohledávky ve výši stanovené právními předpisy.
11. Podnikatel není bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele oprávněn jednostranně započíst proti pohledávce Dodavatele pohledávku, která není Dodavatelem písemně uznána nebo pravomocně přiznána, pokud zákon takové omezení připouští.
12. Vznikne-li po uzavření Smlouvy důvodná obava, že Podnikatel nesplní řádně a včas své platební povinnosti, zejména při prodlení s jinou platbou, opakovaně porušení platebních podmínek, zahájení exekučního nebo insolvenčního řízení nebo podstatném zhoršení jeho úvěrové způsobilosti, může Dodavatel v rozsahu dovoleném zákonem požadovat přiměřenou zálohu, jistotu nebo současně plnění a do jejího poskytnutí své Plnění pozastavit. Neposkytne-li Podnikatel požadované zajištění ani v dodatečně přiměřené lhůtě, zpravidla nejméně pěti pracovních dnů, může Dodavatel odstoupit od dosud nesplněné části Smlouvy.
13. Námitka Podnikatele proti faktuře musí určit konkrétní spornou položku, částku a důvod. Námitka nemá odkladný účinek vůči nesporné části faktury a Podnikatel není oprávněn zadržet částku zjevně nepřiměřenou rozsahu tvrzeného nároku.

VII. DODÁNÍ, DOPRAVA, BALENÍ, PŘECHOD NEBEZPEČÍ ŠKODY A VÝHRADA VLASTNICTVÍ

1. Není-li sjednáno dodání na jinou adresu, standardním místem předání je provozovna NERO TRADE a.s., Dolní Bečva 604, 756 55 Dolní Bečva, Česká republika.
2. Doprava na adresu Odběratele je součástí Plnění pouze tehdy, je-li výslovně sjednána. Cena dopravy se určuje podle nabídky nebo předem sdělených Sazeb a zejména podle rozměrů, hmotnosti, vzdálenosti, způsobu manipulace a požadovaného termínu.
3. Je-li doprava na místo určení sjednána a zajišťuje ji Dodavatel, zahrnuje její cena také běžné složení Plnění z vozidla na bezpečné a dostupné místo bezprostředně u místa vykládky; za toto běžné složení se neúčtuje samostatná montážní cena. Přesun Plnění od místa vykládky do objektu nebo v jeho prostorách, výnos, zvláštní manipulační technika, demontáž překážek, stavební práce, montáž ani instalace nejsou součástí dopravy a provádějí se pouze tehdy, byly-li sjednány; účtují se samostatně podle nabídky nebo předem sdělených Sazeb.
4. Vyžaduje-li povaha Plnění, může být Plnění u Dodavatele sestaveno, oživeno, nakonfigurováno, odzkoušeno nebo jinak připraveno a následně pro účely bezpečné přepravy znovu částečně rozloženo, zabezpečeno a zabaleno. Takové rozložení není vadou, je-li Plnění připraveno k následnému sestavení obvyklým nebo sjednaným způsobem.
5. Odběratel je povinen při převzetí od přepravce zkontrolovat stav obalu a zjištělné poškození zaznamenat do přepravního dokladu a, je-li to rozumné, pořídit fotodokumentaci. U Spotřebitele nesplnění této povinnosti samo o sobě nezpůsobuje zánik jeho zákonných práv z vadného plnění.
6. Lhůty a postup pro oznámení zjevného poškození, množstevních rozdílů a jiných vad Podnikatelem se řídí částí XI bodem 8 těchto VOP.
7. U Spotřebitele přechází nebezpečí škody podle kogentních pravidel občanského zákoníku. Pokud dopravu zajišťuje Dodavatel nebo jím nabízený dopravce, nelze přenést riziko na Spotřebitele dříve, než Plnění převezme Spotřebitel nebo jím určená třetí osoba, ledaže právní předpis stanoví jinak.
8. U Podnikatele přechází nebezpečí škody při osobním odběru převzetím Plnění a při přepravě okamžikem předání dopravci, zajišťuje-li dopravu Odběratel nebo je-li tak výslovně sjednáno. Pokud Dodavatel výslovně převzal povinnost dodat Plnění až do konkrétního místa, přechází nebezpečí škody podle sjednané dodací podmínky.
9. Vlastnické právo k hmotnému Plnění přechází na Odběratele až úplným zaplacením všech částek náležejících za konkrétní dodávku, včetně sjednaných souvisejících nákladů, pokud to povaha Plnění a právní předpisy umožňují (výhrada vlastnického práva). Nebezpečí škody může přejít dříve než vlastnictví.
10. Podnikatel je povinen do přechodu vlastnického práva o Plnění řádně pečovat a bez souhlasu Dodavatele je nezatížit ani s ním nenakládat způsobem, který by znemožnil výkon výhrady vlastnictví, pokud to jeho povaha a běžný provoz dovolují.
11. Nepřevezme-li Odběratel Plnění řádně a včas, nese náklady opakované dopravy, manipulace a další náklady způsobené neposkytnutím součinnosti v

rozsahu dovoleném zákonem. U Podnikatele může Dodavatel po předchozí výzvě účtovat skladné podle předem sdělených Sazeb, nebo nebylo-li skladné předem sjednáno, požadovat náhradu skutečných přiměřených nákladů způsobených prodloužením s převzetím.

12. Podepsaná faktura, dodací list, předávací protokol nebo jiný předávací dokument může sloužit jako doklad o předání Plnění a jeho rozsahu; nebyla-li Smlouva uzavřena jinak, může za podmínek části III sloužit také jako doklad o jejím uzavření. Podpis Odběratele potvrzuje převzetí Plnění a příslušného dokladu, souhlas s termínem splatnosti a s výhradou vlastnického práva, jsou-li tyto podmínky na dokladu uvedeny nebo do něj platně začleněny, a skutečnost, že při obvyklé kontrole nebyly zjištěny zjevné vady, nejsou-li na dokladu uvedeny konkrétní výhrady. Podpis neznamená vzdání se práv ze skrytých vad ani práv, kterých se nelze platně vzdát.

13. U Podnikatele je Dodavatel oprávněn provádět dílčí dodávky, umožňuje-li to povaha Plnění a není-li ve Smlouvě sjednáno jinak. Každou řádně dodanou, předanou nebo jinak poskytnutou část Plnění je Dodavatel oprávněn samostatně vyfakturovat a Podnikatel je povinen její cenu uhradit ve stanovené lhůtě splatnosti, i když zbývající část Plnění dosud nebyla dodána. Není-li cena jednotlivých částí sjednána, určí se podle rozsahu a hodnoty příslušného dílčího Plnění.

VIII. MONTÁŽ, INSTALACE, UVEDENÍ DO PROVOZU A SOUČINNOST ODBĚRATELE

1. Montáž, instalace, kompletace na místě, uvedení do provozu, konfigurace, zaškolení a přesun Plnění od místa vykládky do prostor Odběratele jsou součástí dodávky pouze tehdy, pokud byly výslovně sjednány, zpravidla v cenové nabídce nebo potvrzení objednávky. Běžné složení Plnění z vozidla podle části VII není montáž.

2. Není-li sjednáno jinak, montážní nebo instalační služba zahrnuje pouze práce přímo související se sjednaným Plněním, zejména jeho ustavení, sestavení, zapojení, základní nastavení, ověření funkce a základní seznámení určené obsluhy s běžným používáním.

3. Montážní nebo instalační služba nezahrnuje stavební úpravy, rozvody energií, síťovou infrastrukturu, odstranění překážek, projektové práce, revize třetích profesí, speciální manipulační techniku ani jiné práce, které nejsou výslovně uvedeny v nabídce.

4. Odběratel je povinen včas zajistit bezpečný a legální přístup na místo, možnost parkování nebo vykládky, potřebný prostor, odpovídající nosnost a rozměry přístupových tras a všechny relevantní zdroje elektrické energie, vody, datového připojení nebo jiných médií, vyžaduje-li je Plnění. Po dobu prací umožní pracovníkům přístup k sociálnímu zařízení, je-li to vzhledem k délce a místu prací obvyklé.

5. Není-li v nabídce uvedeno jinak, cena montáže vychází z informací o místě instalace poskytnutých Odběratelem a z předpokladu, že manipulační trasa od místa vykládky nepřesáhne 30 metrů a místo se nachází nejvýše v jednom nadzemním podlaží od vstupu nebo je k dispozici vhodný výťah či jiná bezpečná a technicky vyhovující přístupová nebo manipulační cesta, která nevyžaduje použití zvláštní techniky ani nepřiměřeně náročnou manipulaci. Liší-li se skutečné podmínky od těchto předpokladů nebo od informací poskytnutých Odběratelem, nejsou dodatečné práce a náklady zahrnuty v původní ceně. U Podnikatele je Dodavatel oprávněn vyúčtovat podle skutečného rozsahu zejména další práci, čekání, opakovanou dopravu, manipulaci, zvláštní techniku a služby třetích osob. Práce Dodavatele se účtují podle předem sdělených Sazeb, a nebyly-li sděleny, za cenu obvyklou; služby a náklady třetích osob ve skutečné a přiměřené výši. Dodavatel může před pokračováním požadovat dodatečnou zálohu. U Spotřebitele vyžadují dodatečné placené práce a náklady jeho předchozí výslovný souhlas.

6. Odběratel je povinen zajistit, že místo instalace bude v dohodnutý čas stavebně, technicky a bezpečnostně připraveno. Pokud Dodavatel nemůže práci provést z důvodů na straně Odběratele, je u Podnikatele oprávněn účtovat marný výjezd, čekání, dopravu a nutnou opakovanou návštěvu podle předem sdělených Sazeb, nebo nebyly-li sděleny, v obvyklé výši odpovídající skutečnému rozsahu.

7. Odběratel odpovídá za potřebná povolení, souhlasy vlastníka nebo provozovatele prostoru, koordinaci s jinými dodavateli a provozní podmínky místa, pokud jejich zajištění nebylo výslovně převzato Dodavatelem.

8. Pokud Odběratel nebo jeho oprávněný zástupce během montáže písemně požádá o změnu nebo práci nad rámec objednávky, použijí se ustanovení o vícepracích. Operativní potvrzení e-mailem, SMS nebo zápisem v servisním či montážním protokolu se u Podnikatele považuje za písemné schválení, pokud z něj je zřejmý rozsah požadované změny.

9. Sazba technika, cestovní náklady, sazba za kilometr, čekání, parkovné a další náklady se řídí konkrétní nabídkou, servisní kalkulací nebo předem sdělenými Sazbami.

IX. ZMĚNY ZADÁNÍ, VÍCEPRÁCE, PŘEKÁŽKY, DODACÍ TERMÍNY A VYŠŠÍ MOC

1. Po uzavření Smlouvy může Odběratel požadovat změnu zadání. Dodavatel není povinen změnu přijmout, pokud by byla technicky nevhodná, narušila bezpečnost, již provedené práce, objednané komponenty nebo výrobní kapacity.

2. Přijatá změna může vést ke změně ceny, dodacího termínu, způsobu provedení a dalších podmínek. Změna se stává závaznou jejím písemným potvrzením stranami nebo jiným prokazatelným způsobem podle Smlouvy.

3. Za vícepráce se považují práce, dodávky, služby nebo úpravy nad rámec původně sjednaného Plnění, které Odběratel požaduje nebo které jsou nutné v důsledku změny jeho zadání, jeho podkladů nebo jím způsobené překážky. Vícepráce se účtují podle schválené nabídky, předem sdělených Sazeb nebo jiného prokazatelně dohodnutého způsobu určení ceny.

4. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, dodací nebo dokončovací lhůta začne běžet dnem následujícím po splnění poslední z podmínek potřebných k zahájení realizace. Těmito podmínkami jsou zejména uzavření Smlouvy, připsání sjednané zálohy na účet Dodavatele a schválení konečné specifikace nebo technické dokumentace Odběratelem, jsou-li pro dané Plnění vyžadovány. Je-li namísto lhůty sjednán konkrétní termín dodání nebo dokončení, jeho posunutí se řídí bodem 5 této části.

5. Dodací termín se přiměřeně prodlužuje o dobu prodloužení Odběratele se součinností, úhradou, schvalováním, zpřístupněním místa nebo jinou jeho povinností a o dobu potřebnou k opětovnému zařazení zakázky do výrobního nebo servisního plánu.

6. Je-li Plnění závislé na výrobci, dovozci, subdodavateli, přepravci, celním řízení nebo dostupnosti konkrétních komponent, uvedený termín může být označen jako předpokládaný. Dodavatel je povinen postupovat s odbornou péčí a bez zbytečného odkladu informovat o významném posunu, o němž se dozví.

7. Dodavatel neodpovídá za prodloužení způsobené překážkou, která nastala nezávisle na jeho vůli a kterou nebylo rozumně možné v době uzavření Smlouvy předvídat, odvrátit nebo překonat, zejména mimořádnou přírodní událostí, válkou, embargem, významným výpadkem infrastruktury, státním opatřením, epidemiologickým omezením, rozsáhlým kybernetickým incidentem nebo srovnatelnou událostí. Toto ustanovení se použije pouze v rozsahu dovoleném právními předpisy.

8. Trvá-li překážka vyšší moci déle než 60 dnů a znemožňuje podstatnou část Plnění, strany projednají další postup. Nedojde-li k dohodě, může každá

strana ukončit dosud nesplněnou část Smlouvy, pokud to právní předpisy dovolují. Vypořádají se již řádně poskytnutá plnění, vratné částky a u Podnikatele také prokazatelné nevratné náklady vzniklé pro konkrétní zakázku, pokud byly v souladu se Smlouvou vynaloženy.

9. Ve vztahu mezi Podnikateli je Dodavatel oprávněn přiměřeně zvýšit cenu dosud nesplněné části Plnění, pokud po uzavření Smlouvy nastane mimořádné a při vynaložení odborné péče nepředvídatelné zvýšení ceny konkrétního materiálu, komponentu, cla nebo dopravy anebo změna měnového kurzu, které Dodavatel nemohl rozumně ovlivnit a které zvýší jeho prokazatelné náklady na dotčenou část Plnění nejméně o 2,5 % její sjednané ceny. Zvýšení ceny nesmí přesáhnout skutečný a prokazatelný nárůst těchto nákladů oproti kalkulaci při uzavření Smlouvy. Dodavatel oznámí Podnikateli zvýšení ceny a jeho důvod bez zbytečného odkladu poté, kdy se o něm dozví, a na vyžádání přiměřeně doloží způsob výpočtu. Dodavatel může požadovat odpovídající dodatečnou zálohu a do jejího připsání na svůj účet realizaci pozastavit; dodací nebo dokončovací termín se prodlužuje o dobu pozastavení a o přiměřenou dobu potřebnou k opětovnému zařazení zakázky do výrobního, servisního nebo dodacího plánu. Pro účely výpočtu zvýšení ceny se za kalkulaci při uzavření Smlouvy považují náklady a cenové podklady, z nichž vycházela nabídka nebo potvrzení objednávky, zejména ceny materiálu, komponentů, dopravy, cla, práce, energií a ceny třetích osob známe nebo rozumně předpokládané ke dni zpracování nabídky. Je-li cena nebo náklad vyjádřen v cizí měně, porovná se kurz použitý při zpracování nabídky s kurzem vyhlášeným Českou národní bankou ke dni, kdy Dodavatelé vznikl důvod ke změně ceny nebo kdy byla příslušná část Plnění objednána u třetí osoby.

Přesáhne-li zvýšení ceny 15 % sjednané ceny dotčené dosud nesplněné části běžného Plnění, může Podnikatel do pěti pracovních dnů od doručení oznámení odstoupit pouze od této části, avšak jen pokud Dodavatel dosud nezahájil její realizaci, závazně ji neobjednal u třetí osoby ani nevynaložil náklady určené pro tuto část. U Individuálního plnění, zakázkové výroby a Plnění již zahájeného, závazně objednaného, vyrobeného, upraveného nebo rezervovaného pro konkrétního Podnikatele zvýšení ceny podle tohoto bodu právo na odstoupení nezakládá.

10. Podnikatel může z důvodu prodlžení Dodavatele odstoupit pouze od opožděné a dosud nesplněné části Plnění, nesplní-li Dodavatel svou povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu Podnikatel po uplynutí sjednaného termínu poskytne písemně. V písemné výzvě musí Podnikatel určit dodatečnou lhůtu a upozornit Dodavatele, že po jejím marném uplynutí od dotčené části Smlouvy odstoupí. Dodatečná lhůta nesmí být kratší než 15 kalendářních dnů u běžného Plnění a 30 kalendářních dnů u Individuálního plnění, zakázkové výroby nebo Plnění závazně objednaného u třetí osoby. Současně musí zohledňovat povahu Plnění, stav jeho rozpracovanosti a reálnou dobu potřebnou k jeho dokončení. Bez poskytnutí dodatečné lhůty může Podnikatel odstoupit v odpovídajícím rozsahu pouze tehdy, je-li konkrétní termín dodání nebo dokončení ve Smlouvě výslovně označen jako fixní a současně je výslovně sjednáno, že jeho nedodržení zakládá právo na okamžité odstoupení, nebo oznámí-li Dodavatel jednoznačně, že opožděnou povinnost nesplní. Od celé Smlouvy může Podnikatel odstoupit pouze tehdy, nemá-li již poskytnuté dílčí Plnění pro Podnikatele samostatný hospodářský význam a Dodavatel tuto skutečnost při uzavření Smlouvy znal nebo musel znát.

11. Zjistí-li Dodavatel při práci u Podnikatele nepředvídanou okolnost, která vyžaduje okamžitý zásah k odvrácení bezprostřední škody, ohrožení bezpečnosti nebo podstatného znehodnocení rozpracovaného Plnění, je oprávněn provést nezbytné úkony i bez předchozího schválení, nepřekročí-li rozsah přiměřený danému riziku. Podnikatel je povinen uhradit cenu těchto úkonů podle Sazeb Dodavatele, a nebyly-li sděleny, v ceně obvyklé, a dále účelně vynaložené náklady na materiál, zvláštní techniku a služby třetích osob. Dodavatel Podnikatele bez zbytečného odkladu informuje o důvodu a rozsahu provedených úkonů a o jejich ceně nebo způsobu jejího určení. Ostatní práce vyžadují prokazatelné schválení oprávněnou osobou Podnikatele. Za oprávněnou osobu se považuje jeho statutární orgán, prokurista nebo zmocněnec a dále osoba, kterou Podnikatel určil jako kontaktní osobu, vedoucího projektu, stavbyvedoucího nebo jinou osobu pověřenou řízením či koordinací příslušné zakázky, neoznámí-li Podnikatel Dodavateli předem písemně omezení jejího oprávnění. Schválení lze prokázat zejména podpisem, e-mailem, SMS zprávou, zprávou prostřednictvím komunikační aplikace nebo zápisem v předávacím protokolu, montážním listu či stavebním deníku.

X. PŘEDÁNÍ, PŘEVZETÍ A AKCEPTACE PLNĚNÍ

1. Plnění je předáno způsobem sjednaným ve Smlouvě, zejména fyzickým předáním, dodáním dopravcem, podpisem předávacího protokolu nebo dodacího protokolu, zpřístupněním digitálního výstupu, instalací, nasazením do sjednaného prostředí nebo jiným odpovídajícím způsobem.

2. Odběratel je povinen poskytnout součinnost k převzetí a provést přiměřenou kontrolu, kterou lze s ohledem na povahu Plnění při převzetí rozumně očekávat.

3. Zjevné výhrady se uvedou do předávacího nebo dodacího protokolu. Neuvedení zjevné vady do protokolu neomezuje Spotřebitele nad rámec zákona. U Podnikatele se posuzuje i jeho povinnost Plnění prohlédnout a vady včas vytknout.

4. U Podnikatele není oprávněným důvodem k odmítnutí převzetí ojedinělá drobná vada nebo nedodělek, který nebrání sjednanému užívání Plnění a neomezuje se podstatným způsobem, pokud není ve Smlouvě dohodnuto jinak. Taková vada se uvede v protokolu s termínem odstranění.

5. Pokud Podnikatel po předání Plnění začne Plnění bez výhrady běžně používat, provozovat nebo začlenit výstup do svého provozu, považuje se to za potvrzení převzetí ve vztahu ke zjevným vlastnostem, které mohl při řádné kontrole zjistit. Skrytá práva z vad tím nejsou dotčena.

6. U softwarového nebo jiného digitálního Plnění může Smlouva stanovit akceptační období, akceptační testy a jejich kritéria. U Spotřebitele se akceptace a práva z vad řídí Smlouvou a právními předpisy; samotná nečinnost Spotřebitele se nepovažuje za vzdání se zákonných práv ani za potvrzení bezvadnosti Plnění.

7. Není-li u Podnikatele akceptační postup sjednán, činí akceptační období 10 pracovních dnů od prokazatelného zpřístupnění Plnění. Podnikatel v této době provede přiměřeně sjednanému účelu odpovídající testy a písemně oznámí konkrétní podstatné výhrady. Plnění se považuje za akceptované písemným potvrzením, zahájením běžného produktivního užívání bez písemných výhrad nebo marným uplynutím akceptačního období bez konkrétních podstatných výhrad. Tím nejsou dotčena práva ze skrytých vad. Ojedinělá drobná vada, která nebrání sjednanému užívání, akceptaci nebrání; uvede se v seznamu vad s přiměřeným termínem odstranění.

8. Neposkytne-li Podnikatel součinnost k převzetí, nedostaví-li se k řádně oznámenému předání nebo bez oprávněného důvodu odmítne převzít dokončené Plnění, může Dodavatel po marné dodatečné výzvě v délce nejméně pěti pracovních dnů zachytit stav a funkčnost Plnění jednostranným protokolem, fotodokumentací, záznamem zkoušek nebo potvrzením nezávislé osoby. Je-li Plnění prokazatelně dokončeno a Podnikateli umožněno s ním nakládat, považuje se po marném uplynutí této lhůty za předané a převzaté; tím nejsou dotčena práva ze skrytých vad.

XI. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO PODNIKATELE (B2B)

1. Tato část se použije pouze tehdy, uzavírá-li Odběratel Smlouvu jako podnikatel. Fyzická osoba podnikající a právnická osoba se pro účely této části řídí stejným B2B režimem, není-li výslovně sjednáno jinak.

2. Podnikatel nemá zákonné právo odstoupit od distanční smlouvy ve 14denní lhůtě pouze z důvodu uzavření smlouvy na dálku. Zrušení potvrzené objednávky je možné jen na základě dohody nebo jiného právního důvodu.

3. Požádá-li Podnikatel o zrušení již potvrzené zakázky bez právního důvodu, není tato žádost sama o sobě zrušením Smlouvy ani jiným ukončením

závazku. Smlouva trvá, dokud Dodavatel přijetí žádosti o zrušení písemně nepotvrdí. Dodavatel není povinen žádosti o zrušení vyhovět. Přijme-li Dodavatel zrušení zakázky, je Podnikatel povinen uhradit cenu již provedených prací, dodaného nebo rozpracovaného Plnění, spotřebovaného nebo nevratně objednaného materiálu a komponentů, skutečné storno náklady účtované výrobcí, dodavateli, dopravci nebo jinými třetími osobami, náklady spojené s ukončením rozpracované zakázky, stažením pracovníků, techniky nebo materiálu a další účelně vynaložené náklady vzniklé v přímé souvislosti se zakázkou. Jestliže Podnikatel svým jednáním, nečinností nebo neposkytnutím potřebné součinnosti znemožní nebo zmaří dokončení smlouvy o dílo, náleží Dodavateli v rozsahu dovoleném právními předpisy sjednaná cena snižena o to, co Dodavatel neprovedením zbývajících částí díla ušetřil. Dodavatel je oprávněn své pohledávky započíst proti uhrazené záloze. Pokud záloha k jejich úhradě nepostačuje, je Podnikatel povinen uhradit zbývajících částku ve lhůtě uvedené ve výzvě nebo faktuře Dodavatele.

4. Podnikatel bere na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku, pokud není ve Smlouvě sjednáno jinak. Toto ujednání se nevztahuje na Spotřebitele.

5. Práva Podnikatele z vadného plnění a případná záruka za jakost se řídí částí XIII.D těchto VOP.

6. B2B reklamace se standardně technicky řeší v provozovně Dodavatele na adrese Dolní Bečva 604, 756 55 Dolní Bečva, Česká republika. Podnikatel je povinen zajistit a uhradit dopravu reklamovaného Plnění do provozovny Dodavatele a zpět, pokud Dodavatel písemně nepotvrdí jiný postup. Dodavatel je oprávněn s ohledem na povahu vady určit, zda bude reklamace řešena vzdálenou diagnostikou, v provozovně Dodavatele, výjezdem technika nebo jiným technicky vhodným způsobem.

7. Výjezd technika na místo určené Podnikatelem není součástí standardního vyřízení B2B reklamace, není-li výslovně zahrnut v ceně Plnění nebo v konkrétních záručních podmínkách. Požaduje-li Podnikatel výjezd technika namísto dopravy Plnění do provozovny Dodavatele a Dodavatel s výjezdem souhlasí, hradí Podnikatel cestovní čas, kilometrové, parkovné, mýtné, manipulaci, čekání a další náklady výjezdu podle předem sdělených Sazeb. Nebyly-li Sazby sděleny, účtují se tyto náklady v přiměřené ceně obvyklé. Je-li reklamace uznána, neúčtuje Dodavatel diagnostiku, práci ani materiál a náhradní díly potřebné k odstranění uznané vady. Náklady samotného výjezdu nebo dopravy mohou být účtovány v rozsahu, v jakém si Podnikatel namísto standardního způsobu vyřízení reklamace výslovně vyžádal výjezd technika a takové účtování není v rozporu s kogentními právními předpisy. Není-li reklamace uznána, účtuje se také provedená diagnostika a práce podle Sazeb, a nebyly-li Sazby sděleny, v ceně obvyklé. Další placená oprava nebo použití placeného materiálu či náhradních dílů vyžaduje předchozí prokazatelné schválení Podnikatelem.

8. Podnikatel je povinen Plnění prohlédnout co nejdříve poté, kdy mu to způsob dodání umožní. Zjevné vady, množstevní rozdíly a poškození oznámí Dodavateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do pěti pracovních dnů ode dne, kdy mohl Plnění prohlédnout. Skryté vady oznámí Dodavateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do pěti pracovních dnů poté, kdy je zjistil nebo je při dostatečné péči mohl zjistit. Tyto pětidenní lhůty nezkracují sjednanou záruční dobu ani zákonně nezjasní lhůty pro oznámení vady; určují pouze dobu, během níž musí Podnikatel vadu oznámit poté, kdy ji zjistil nebo mohl zjistit. Dodavatel je oprávněn namítnout opožděné oznámení vady v rozsahu dovoleném právními předpisy, zejména podle § 2112, § 2618 a § 2629 občanského zákoníku. To neplatí v případech, kdy právní předpisy uplatnění takové námitky vylučují. Oznámení musí umožnit identifikaci dotčeného Plnění a obsahovat dostatečně konkrétní popis vady a způsobu, jakým se projevuje. Dodavatel může požadovat fotodokumentaci, videozáznam, diagnostické údaje a další přiměřenou součinnost potřebnou k ověření existence, příčiny a rozsahu vady.

9. Není-li sjednáno servisní SLA, negarantuje Dodavatel Podnikateli konkrétní dobu nástupu technika, diagnostiky, dodání náhradního dílu nebo dokončení opravy. Dodavatel však postupuje bez zbytečného odkladu s ohledem na kapacity, dostupnost dílů a technickou náročnost.

10. V rozsahu dovoleném právními předpisy může být odpovědnost Dodavatele vůči Podnikateli omezena podle části XVIII těchto VOP.

11. Pro spory vzniklé mezi Dodavatelem a Podnikatelem ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, jde-li o vztah vyplývající z jejich podnikatelské činnosti, se v souladu s § 89a občanského soudního řádu sjednává místní příslušnost Okresního soudu ve Vsetíně, je-li k řízení v prvním stupni věcně příslušný okresní soud, nebo Krajského soudu v Ostravě, je-li k řízení v prvním stupni věcně příslušný krajský soud. Toto ujednání se nepoužije, stanoví-li zákon výlučnou místní příslušnost.

12. Dodavatel Podnikatele výslovně upozorňuje, že za zvlášť významná B2B ujednání se považují zejména pravidla o nákladech při zrušení zakázky, převzetí nebezpečí změny okolností, úpravě ceny při změně vstupních nákladů, prodloužení Dodavatele a odstoupení Podnikatele, výhradě vlastnického práva, zajištění a pozastavení plnění, omezení započtení a zadržování plateb, oprávnění kontaktních osob, fikci převzetí nebo akceptace Plnění, lhůtách a postupu oznámení vad a B2B reklamace, nákladech dopravy a výjezdu, omezení záruky a odpovědnosti, neexistenci záruky tržeb, zisku, návratnosti nebo jiného ekonomického výsledku, pozastavení digitální služby a sjednané místní příslušnosti soudu. Podnikatel je povinen se s těmito ujednáními seznámit před uzavřením Smlouvy; Dodavatel na ně podle povahy konkrétní zakázky zřetelně upozorní také v nabídce nebo potvrzení objednávky. Tím nejsou dotčena zákonná pravidla o překvapivých ujednáních.

13. Osoba, kterou Podnikatel uvedl jako kontaktní, která komunikuje z jeho firemní e-mailové adresy, je přítomna při montáži nebo servisu nebo podepisuje dodací, montážní, servisní či předávací protokol, se považuje za oprávněnou činit obvyklá provozní jednání související s danou zakázkou, zejména potvrdit rozsah provedených prací, převzetí, výhrady a přiměřené operativní změny nebo výpovědi. Toto oprávnění nezahrnuje uzavření zcela nové zakázky ani zjevně nepřiměřené zvýšení ceny. Omezení oprávnění je vůči Dodavateli účinné až po jeho prokazatelném doručení.

14. Podnikatel umožní Dodavateli reklamovanou vadu nejprve posoudit a poskytne mu přiměřenou možnost zjednat nápravu. Bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele nesmí nechat reklamovanou vadu opravit nebo do Plnění zasáhnout třetí osobou, ledaže Dodavatel nápravu odmítne, nejednal ji ani v dodatečně přiměřené lhůtě nebo byl zásah nezbytný k odstranění bezprostřední škody či ohrožení bezpečnosti. Neoprávněný zásah omezuje práva Podnikatele pouze v rozsahu, v němž ovlivnil vadu, její příčinu nebo možnost jejího posouzení.

15. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak a umožňuje-li to povaha vady a zákon, určí u Podnikatele přiměřený způsob odstranění vady Dodavatel, zejména opravou, výměnou vadné části, dodáním náhradního Plnění nebo slevou. Podnikatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele jednostranně odečíst náklady opravy provedené třetí osobou.

16. Uplatnění reklamace Podnikatelem samo o sobě neodkládá splatnost ceny. Podnikatel uhradí alespoň nespornou část a nesmí zadržet částku zjevně nepřiměřenou významu reklamované vady. Tím není dotčeno jeho právo na slevu, náhradu škody nebo jiný nárok, vznikne-li mu podle Smlouvy nebo zákona.

17. Provedením B2B záruční opravy nebo výměnou vadné části nezačíná běžet nová záruční doba na celé Plnění. Na opravenou nebo vyměněnou část pokračuje zbývajících sjednaná záruční doba, ledaže konkrétní záruční prohlášení nebo Smlouva stanoví pro Podnikatele jinak.

18. U použitého, repasovaného nebo předváděcího Plnění prodaného Podnikateli se za vadu nepovažuje opotřebení odpovídající jeho stáří a předchozímu užívání ani konkrétní stav, poškození nebo omezení, s nimiž byl Podnikatel před uzavřením Smlouvy seznámen nebo které musel při vynaložení obvyklé pozornosti poznat již při uzavření Smlouvy. To neplatí, ujistí-li Dodavatel Podnikatele výslovně, že Plnění je bez vad, nebo zastřel-li vadu listivě. Odchylně od obecné úpravy záruky za jakost v těchto VOP se na takové Plnění záruka za jakost poskytovaná Dodavatelem nevztahuje, ledaže ji Dodavatel pro konkrétní Plnění výslovně poskytne ve Smlouvě, nabídce, potvrzení objednávky, záručním prohlášení nebo jiným prohlášením, s nimiž právní předpisy spojují vznik záruky za jakost. Je-li záruka poskytnuta, platí pouze v rozsahu a po dobu vyplývající z příslušného prohlášení a právních předpisů. Případná záruka výrobce nebo jiné třetí osoby zavazuje pouze jejího poskytovatele, pokud Dodavatel výslovně písemně nepřevzme vlastní záruční závazek. Tím

nejdou dotčena případná práva Podnikatele z vadného plnění za jiné vady.

19. Je-li Podnikatel osobou se sídlem nebo místem podnikání mimo Českou republiku, odpovídá za splnění všech dovozních, celních, daňových, licenčních, certifikačních, bezpečnostních a jiných veřejnoprávních požadavků platných v zemi určení, pokud jejich zajištění Dodavatel výslovně nepřevzal. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, nese Podnikatel také náklady a rizika spojená s dovozem, clem, místními poplatky a povoleními.

XII. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO SPOTŘEBITELE A ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. Tato část se použije pouze na smlouvu uzavřenou se Spotřebitelem. V případě rozporu s jinou částí VOP má tato část a kogentní právní předpisy na ochranu Spotřebitele přednost.
2. Před uzavřením spotřebitelské smlouvy poskytne Dodavatel Spotřebiteli zákonem vyžadované informace o své totožnosti a kontaktech, hlavních vlastnostech Plnění, ceně včetně daní a poplatků, nákladech na dodání, způsobu platby, dodání, reklamaci, právech z vad, případné záruce, odstoupení a dalších povinných údajích podle povahy Plnění.
3. Uzavře-li Spotřebitel Smlouvu na dálku nebo mimo obchodní prostory, může od ní bez udání důvodu odstoupit ve lhůtě 14 dnů, nejde-li o zákonnou výjimku. Lhůta činí 30 dnů, byla-li Smlouva uzavřena při nevyžádané návštěvě podnikatele v domácnosti Spotřebitele nebo během výletu organizovaného podnikatelem za účelem nebo s účinkem propagace a prodeje zboží či poskytování služeb.
4. Lhůta pro odstoupení běží u služby a u digitálního obsahu nedodávaného na hmotném nosiči ode dne uzavření Smlouvy. U koupě zboží běží ode dne, kdy Spotřebitel nebo jím určená třetí osoba odlišná od dopravce zboží převezme; u více kusů dodávaných samostatně ode dne převzetí posledního kusu, u zboží z více částí ode dne převzetí poslední části a u pravidelné dodávky zboží po ujednanou dobu ode dne převzetí první dodávky.
5. Spotřebitel může odstoupení oznámit jakýmkoliv jednoznačným prohlášením, zejména e-mailem nebo dopisem. Může využít vzorový formulář uvedený v příloze, jeho použití však není povinné. Lhůta je zachována, odešle-li Spotřebitel oznámení o odstoupení před jejím uplynutím.
6. Právo na odstoupení se neuplatní pouze v případech stanovených zákonem. To se týká zejména zboží vyrobeného podle požadavků Spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám, jsou-li skutečně splněny zákonné znaky této výjimky; samotná volba běžné varianty, barvy nebo příslušenství z předem nabízených možností nemusí bez dalšího znamenat zakázkovou výrobu vylučující odstoupení.
7. Poskytování služby před uplynutím lhůty pro odstoupení může začít jen na výslovnou žádost Spotřebitele; u Smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory musí být žádost učiněna v textové podobě. Odstoupí-li Spotřebitel před úplným poskytnutím služby, uhradí poměrnou část ceny jen tehdy, byl-li předem řádně poučen. Po úplném poskytnutí služby ztrácí právo odstoupit pouze tehdy, začalo-li plnění s jeho předchozím výslovným souhlasem nebo žádostí a Spotřebitel byl předem poučen a vzal na vědomí, že úplným poskytnutím služby právo na odstoupení zaniká.
8. Poskytování digitálního obsahu nedodávaného na hmotném nosiči před uplynutím lhůty pro odstoupení může začít jen s předchozím výslovným souhlasem Spotřebitele. Právo odstoupit zaniká pouze po zahájení plnění, pokud byl Spotřebitel předem poučen, výslovně vzal na vědomí zánik práva a Dodavatel mu poskytl zákonem požadované potvrzení na trvalém nosiči dat.
9. Odstoupí-li Spotřebitel od kupní smlouvy, zašle nebo předá zboží Dodavateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení, pokud se strany nedohodnou jinak. Přímé náklady na vrácení nese Spotřebitel pouze tehdy, byl-li o této povinnosti řádně informován a zákon nestanoví jinak.
10. Dodavatel vrátí Spotřebiteli všechny přijaté peněžní prostředky včetně nákladů na nejlevnější nabízený standardní způsob dodání bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení, stejným způsobem, jakým je přijal, nedohodnou-li se strany jinak bez dalších nákladů pro Spotřebitele. U kupní smlouvy není Dodavatel povinen vrátit prostředky dříve, než obdrží zboží nebo Spotřebitel prokáže jeho odeslání, podle toho, co nastane dříve, pokud zákon nestanoví jinak.
11. Spotřebitel odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání se zbožím jinak, než je nutné k seznámení se s jeho povahou, vlastnostmi a funkcí, a jen pokud byl o tomto následku řádně poučen. Dodavatel nebude podmiňovat odstoupení neporušeným originálním obalem, pokud taková podmínka nemá oporu v zákoně.
12. Nemůže-li být zboží pro svou povahu vráceno běžnou poštovní cestou, poskytne Dodavatel Spotřebiteli před uzavřením Smlouvy informaci o nákladech na jeho vrácení nebo jejich rozumném odhadu, vyžaduje-li to zákon.
13. Byla-li Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory, zboží bylo do domácnosti Spotřebitele dopraveno již při uzavření Smlouvy a s ohledem na svou povahu je nelze odeslat obvyklou poštovní cestou, převezme je Dodavatel na své náklady v domácnosti Spotřebitele.

XIII. PRÁVA Z VAD, ZÁRUKA A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

A. Spotřebitel - koupě movité věci

1. U Spotřebitele nejde obecně o „zákonnou záruku 24 měsíců“ ve smyslu záruky za jakost. Dodavatel odpovídá za to, že věc při převzetí nemá vady a že splňuje zákonné požadavky na shodu. Spotřebitel může vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí, nestanoví-li zákon pro konkrétní případ jinak.
2. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Toto pravidlo se použije podle aktuálního znění zákona.
3. Spotřebitel může v první řadě požadovat odstranění vady opravou nebo dodáním nové věci bez vady podle zákonných podmínek, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Dodavatel může odmítnout vadu odstranit, je-li odstranění nemožné nebo nepřiměřeně nákladné ve smyslu zákona.
4. Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy v případech stanovených zákonem, zejména pokud Dodavatel vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil řádně a včas, vada se opakovaně projeví, vada je podstatná nebo je z okolností zřejmé, že nebude odstraněna bez značných obtíží pro Spotřebitele. Od smlouvy nelze odstoupit pro nevýznamnou vadu, pokud zákon nestanoví jinak.
5. Vytkl-li Spotřebitel Dodavateli vadu oprávněně, doba pro vytknutí vady neběží po dobu, po kterou Spotřebitel nemůže věc užívat.
6. U věci s digitálními vlastnostmi a u digitálního plnění poskytne Dodavatel Spotřebiteli aktualizace potřebné k zachování shody v rozsahu a po dobu vyžadovanou právními předpisy. Spotřebitel je povinen poskytnuté aktualizace nainstalovat v přiměřené době, byl-li poučen o jejich dostupnosti a následcích nenainstalování.
7. U použité věci lze dobu pro vytknutí vady zkrátit pouze v rozsahu a způsobem, který právní předpisy vůči Spotřebiteli dovolují, a takové zkrácení musí být předem výslovně sjednáno.

B. Spotřebitel - dílo, oprava a služba

8. U díla, opravy nebo služby pro Spotřebitele odpovídá Dodavatel za to, že Plnění odpovídá Smlouvě, sjednanému výsledku a účelu a je provedeno s odbornou péčí. Zvláštní pravidla pro koupi zboží se použijí jen tehdy a v rozsahu, v jakém to odpovídá povaze Plnění a stanoví zákon.

9. Má-li dílo, oprava nebo služba vadu, může Spotřebitel uplatnit práva odpovídající povaze vady, zejména požadovat její řádné odstranění, doplnění nebo opakované provedení, a v zákonných případech přiměřenou slevu nebo odstoupení od Smlouvy. Tím nejsou dotčena pravidla reklamačního řízení a zákonná 30denní lhůta podle části XIV.

C. Spotřebitel - digitální obsah a služba digitálního obsahu

10. U digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu odpovídá Dodavatel za to, že digitální Plnění odpovídá ujednanému popisu, rozsahu, jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a dalším sjednaným vlastnostem, je vhodné k ujednanému i obvyklému účelu a je poskytováno s příslušenstvím, návody, podporou a aktualizacemi v rozsahu vyžadovaném Smlouvou a právními předpisy.

11. U jednorázového digitálního Plnění může Spotřebitel vytknout vadu, která se projeví do dvou let od zpřístupnění; projeví-li se do jednoho roku, má se za to, že digitální Plnění bylo vadné již při zpřístupnění, ledaže to zákon nebo povaha vady vylučuje. U průběžného digitálního Plnění odpovídá Dodavatel za vady, které se vyskytnou po dobu trvání závazku.

12. Má-li digitální Plnění vadu, může Spotřebitel požadovat její odstranění, ledaže je odstranění nemožné nebo nepřiměřeně nákladné. Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo od Smlouvy odstoupit, pokud Dodavatel vadu odmítne odstranit, neodstraní ji v přiměřené době nebo by její odstranění Spotřebiteli způsobilo značné obtíže. Stejná práva má také tehdy, projeví-li se vada znovu po odstranění nebo představuje-li podstatné porušení Smlouvy. Od Smlouvy nelze odstoupit pouze kvůli nevýznamné vadě, nestanoví-li zákon jinak.

13. Vznikne-li v důsledku zákonného ukončení závazku z digitálního Plnění Dodavatel povinnost vrátit Spotřebiteli uhrazenou cenu nebo její část, vrátí ji v rozsahu a lhůtě stanovené právními předpisy. Umožňuje-li digitální Plnění Spotřebiteli vytvářet nebo ukládat vlastní obsah, umožní mu Dodavatel jeho získání pouze v případech a rozsahu stanoveném právními předpisy.

D. Podnikatel

14. U nového Plnění poskytuje Dodavatel Podnikateli záruku za jakost v délce 12 měsíců od předání Plnění. Stanoví-li výrobce pro konkrétní Plnění nebo jeho část záruční dobu kratší než 12 měsíců, platí pro záruku poskytovanou Dodavatelem stejná kratší záruční doba, pokud byly příslušné záruční podmínky výrobce Podnikateli před uzavřením Smlouvy zpřístupněny nebo na ně bylo prokazatelně odkázáno. V ostatních případech činí záruční doba 12 měsíců. Tím nejsou dotčena práva Podnikatele z vadného plnění.

15. Je-li záruka za jakost výslovně poskytnuta, vztahuje se na vady vzniklé při řádném používání v záruční době a v rozsahu sjednaném Smlouvou nebo záručními podmínkami. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení, spotřební části po dosažení obvyklé životnosti ani na poškození, jehož příčinou je nesprávná obsluha, nedostatečná údržba, použití v rozporu s návodem nebo určením, vandalismus, nehoda, nevhodné prostředí, nevyhovující elektrická nebo datová infrastruktura, zásah neautorizované osoby, neodsouhlasená úprava nebo jiná vnější příčina, za kterou Dodavatel neodpovídá.

16. Běžné opotřebení ani dosažení obvyklé životnosti spotřební části není vadou. To však neplatí, pokud byla porucha způsobena vadou materiálu, výroby nebo montáže, za kterou Dodavatel odpovídá.

17. Podnikatel je povinen dodržovat plán údržby, servisní intervaly a podmínky bezpečného a spolehlivého provozu doporučené výrobcem nebo Dodavatelem, zejména podmínky uvedené v návodu nebo technické dokumentaci. Dodavatel neodpovídá za vadu ani její následky v rozsahu, v němž byly způsobeny nebo zhoršeny porušením těchto povinností Podnikatelem.

XIV. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

1. Reklamací lze uplatnit zejména e-mailem na servis@nerotrade.cz, obecně také na info@nerotrade.cz, písemně nebo osobně. Odběratel by měl uvést identifikaci Plnění, datum pořízení nebo číslo dokladu, popis vady, kdy a jak se vada projevuje, kontaktní údaje a požadovaný způsob řešení, pokud jej může podle zákona zvolit.

2. Předložení originálu účtenky ani použití firemního reklamačního formuláře není podmínkou reklamace, pokud Odběratel jiným věrohodným způsobem prokáže uzavření smlouvy a relevantní údaje. Formulář v příloze slouží pouze jako pomůcka.

3. Spotřebitel může reklamaci uplatnit v kterémkoliv provozovně Dodavatele, v níž je její přijetí možné s ohledem na sortiment, případně také v sídle Dodavatele. Je-li k opravě určena jiná osoba, může Spotřebitel uplatnit právo na opravu také u této osoby; ostatní nároky uplatňuje u Dodavatele. Pro technickou diagnostiku a opravy Dodavatel doporučuje provozovnu na adrese Dolní Bečva 604, 756 55 Dolní Bečva, Česká republika. Tím nejsou omezena zákonná práva Spotřebitele.

4. U rozměrného, instalovaného nebo jinak obtížně přepravitelného Plnění dohodne Dodavatel se Spotřebitelem účelný technický a logistický postup posouzení a odstranění vady. Spotřebitel může zvolit způsob nápravy v mezích stanovených zákonem, nemůže však jednostranně určit konkrétní přepravní nebo servisní postup. Podle povahy případu lze využít fotografie, video, vzdálenou diagnostiku, prohlídku či opravu technikem na místě nebo demontáž, odvoz a zpětné dodání zajištěné Dodavatelem. Postup nesmí Spotřebiteli způsobit značné obtíže.

5. Odběratel předem pravdivě sdělí umístění zařízení, podlaží, dostupnost a rozměry výtahu, rozměry a nosnost přístupové trasy, způsob upevnění, přibližnou hmotnost a jiné podmínky podstatné pro bezpečné posouzení, demontáž a manipulaci a poskytne potřebnou součinnost. U oprávněné reklamace Spotřebitele nese Dodavatel účelně vynaložené náklady a v nezbytném případě zajistí demontáž, odvoz a zpětné dodání. Zvolí-li Spotřebitel bez předchozí koordinace zjevně nepřiměřeně nákladný postup, náleží mu náhrada pouze v rozsahu účelně vynaložených nákladů.

6. Dodavatel vydá Spotřebiteli potvrzení o uplatnění reklamace s údaji vyžadovanými zákonem a po vyřízení potvrzení o datu a způsobu vyřízení, případně písemné odůvodnění zamítnutí.

7. O spotřebitelské reklamaci Dodavatel rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů; do této doby se nepočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamací včetně odstranění vady musí být vyřízena a Spotřebitel o jejím vyřízení informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění, pokud se v konkrétním případě výslovně nedohodne delší lhůta.

8. Předtíštěné ustanovení VOP samo o sobě nepředstavuje souhlas Spotřebitele s prodloužením 30denní lhůty. Případná delší lhůta se sjednává individuálně v konkrétním reklamačním případě.

9. Spotřebitel nelze účtovat poplatek za zamítnutou nebo neoprávněnou reklamaci, zejména paušální diagnostický poplatek za samotné posouzení reklamace. To nevylučuje samostatnou placenou službu, kterou si Spotřebitel po zamítnutí reklamace výslovně objedná.

10. Obsahuje-li zařízení data, je Odběratel povinen před servisním zásahem, je-li to s ohledem na stav zařízení možné, provést jejich zálohu a umožnit Dodavateli potřebný servisní přístup. Vyžaduje-li servisní zásah reset, přeinstalaci, výměnu datového média nebo jiný úkon spojený s rizikem ztráty či poškození dat, Dodavatel na tuto skutečnost Odběratele předem konkrétně upozorní a vyžádá si jeho souhlas. Do udělení potřebného souhlasu není Dodavatel povinen v servisním zásahu pokračovat. Bez předchozího souhlasu může Dodavatel provést pouze úkony nezbytné k odvrácení bezprostředně hrozící škody, bezpečnostního incidentu nebo dalšího poškození zařízení či dat, pokud souhlas nelze ani při vynaložení přiměřeného úsilí včas získat. Takový zásah Dodavatel omezí na nezbytný rozsah a Odběratele o něm bez zbytečného odkladu informuje. U Spotřebitele obecný souhlas obsažený v těchto VOP nenahrazuje konkrétní upozornění a souhlas vyžadovaný podle tohoto bodu; tím není dotčeno oprávnění Dodavatele k nezbytnému naléhavému zásahu podle předchozí věty. Dodavatel provedený zásah zaznamená v servisním protokolu.

XV. SERVIS, DIAGNOSTIKA, OPRAVY A VÝJEZDY TECHNIKŮ

1. Servis zahrnuje podle objednávky zejména diagnostiku, opravu, údržbu, čištění, nastavení zařízení, konfiguraci hotového softwaru v rozsahu dostupných parametrů, výměnu dílů, aktualizaci nebo jinou sjednanou odbornou činnost.

2. Není-li sjednána pevná cena servisu, účtuje se podle skutečně odpracovaného času, použitého materiálu, náhradních dílů, dopravy, cestovního času a dalších objednaných nákladů podle servisní kalkulace nebo předem sdělených Sazeb.

3. Stanoví-li Odběratel finanční limit opravy, Dodavatel jej bez dalšího výslovného souhlasu Odběratele nepřekročí. U Spotřebitele Dodavatel před zahájením placené diagnostiky nebo opravy sjedná cenu, cenový odhad, způsob určení ceny nebo finanční limit. Objednal-li Spotřebitel pouze diagnostiku nebo byla-li sjednána pouze cena diagnostiky, Dodavatel bez následného výslovného souhlasu Spotřebitele opravu nezačíná. Bez takového souhlasu může Dodavatel provést pouze úkony v nezbytném rozsahu, které nesnesou odklad a jsou nutné k odvrácení bezprostředně hrozící škody nebo bezpečnostního rizika; o jejich provedení Spotřebitele bez zbytečného odkladu informuje. U Podnikatele může Dodavatel, nebyla-li sjednána cena, cenový odhad ani finanční limit, provést běžnou opravu odpovídající rozsahu objednaného servisu a vyúčtovat ji podle Sazeb, a nebyly-li Sazby Podnikateli sděleny, za cenu obvyklou. Zjistí-li Dodavatel, že bude nutné podstatně překročit sdělený cenový odhad, oznámí Odběrateli bez zbytečného odkladu důvod a nový odhad ceny. U Spotřebitele bude v opravě pokračovat až po jeho výslovném souhlasu; ve vztahu k Podnikateli se dále postupuje podle § 2612 občanského zákoníku.

4. U Podnikatele jsou diagnostika, marný výjezd, práce technika, cestovní čas, kilometrovné, parkovné, čekání, manipulace a související služby placené podle servisní kalkulace nebo předem sdělených Sazeb, pokud nejsou součástí uznané záruční opravy v rozsahu výslovně sjednaném v části XI.

5. Není-li sjednáno SLA, termíny servisních zásahů jsou orientační a závisí na kapacitě techniků, dostupnosti náhradních dílů, výrobci, logistice a technické složitosti. Dodavatel negarantuje náhradní Plnění ani kompenzaci provozního výpadku.

6. Dostupnost náhradních dílů je závislá i na třetích výrobcích. Dodavatel neodpovídá za ukončení výroby dílu nebo jeho dlouhodobou nedostupnost, pokud tuto okolnost nezpůsobil a nemohl ji rozumně ovlivnit. Je-li to možné, nabídne technicky vhodnou alternativu.

7. Po dokončení servisu nebo vyřízení reklamace Dodavatel Odběrateli prokazatelně oznámí, že je Plnění připraveno k převzetí. Podnikateli může Dodavatel v tomto oznámení stanovit dodatečnou lhůtu k převzetí v délce nejméně pěti pracovních dnů a upozornit jej na následky jejího marného uplynutí. Nepřevezme-li Podnikatel Plnění ani v této lhůtě, může mu Dodavatel od následujícího dne účtovat skladné podle Sazeb, které mu byly zpřístupněny před uzavřením Smlouvy. Nebyla-li výše skladného sjednána, může Dodavatel požadovat náhradu přiměřených a účelně vynaložených nákladů spojených s uchováním Plnění. U Spotřebitele může Dodavatel po dokončení servisu nebo vyřízení reklamace, prokazatelným oznámením možnosti převzetí a marném uplynutí přiměřené dodatečné lhůty požadovat pouze přiměřené a účelně vynaložené náklady spojené s dalším uchováním Plnění, pokud byl Spotřebitel na tuto možnost předem upozorněn. Tyto náklady nejsou poplatkem za uplatnění ani vyřízení reklamace a nelze je požadovat za dobu před oznámením, že je Plnění připraveno k převzetí.

8. Vyměněné díly se stávají majetkem Dodavatele, pokud byly nahrazeny v rámci záruční opravy bezplatně a právní předpis nebo dohoda nestanoví jinak. U placeného servisu budou staré díly Odběrateli na žádost vydány, není-li jejich vrácení nemožné, nebezpečné nebo v rozporu s předpisy; jinak mohou být ekologicky zlikvidovány.

9. K zajištění splatných pohledávek přímo souvisejících se servisem, opravou nebo skladováním Plnění může Dodavatel v zákonném rozsahu uplatnit zadržovací právo k věci, kterou má oprávněně u sebe, a Odběratele o zadržení a jeho důvodu vyrozumět.

10. Nepřevezme-li Odběratel věc bez zbytečného odkladu po oznámení o dokončení díla, může Dodavatel postupovat podle § 2609 občanského zákoníku. Známého a dosažitelného Odběratele před zamýšleným prodejem prokazatelně vyrozumí a poskytne mu náhradní lhůtu k převzetí nejméně jeden měsíc. Neznámého nebo nesnadno dosažitelného Odběratele lze bez předchozího vyrozumění prodat zpravidla až po uplynutí šesti měsíců. Dodavatel věc vhodným způsobem prodá na účet Odběratele, vyúčtuje výtěžek, započte své splatné pohledávky a účelně vynaložené náklady a případný zbytek Odběrateli vydá. U věci předané v rámci spotřebitelské reklamace se tento postup použije až po řádném ukončení reklamace a pouze v rozsahu dovoleném zákonem.

XVI. SOFTWARE, DIGITÁLNÍ OBSAH, DIGITÁLNÍ SLUŽBY A LICENCE

1. Tato část se použije, poskytuje-li Dodavatel oprávnění k užívání vlastního hotového softwaru, firmwaru, aplikace, digitálního obsahu nebo digitální služby. Software je produktem Dodavatele a Dodavatel vykonává majetková autorská práva v rozsahu potřebném k poskytování licencí.

2. Licence může být sjednána jako časově neomezená nebo časově omezená. Označení „prodej licence“, „pronájem licence“ nebo „předplatné“ má pouze obchodní význam a nemění právní povahu Plnění; vždy jde pouze o poskytnutí oprávnění užívat Software v rozsahu sjednané licence.

3. Poskytnutím licence nedochází k převodu majetkových autorských práv k Softwaru. Odběratel získává pouze oprávnění Software užívat v rozsahu sjednané licence. Bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele není oprávněn Software ani jeho část kopírovat nebo jinak rozmnožovat, upravovat, zpracovávat, rozšiřovat ani zpřístupňovat třetím osobám. Veškerá ostatní práva zůstávají Dodavateli.

4. Dodavatel neposkytuje zakázkový vývoj softwaru. Součástí Plnění není programování nových funkcí, změna zdrojového kódu, vývoj rozhraní ani individuální softwarová integrace. Instalace, aktivace, aktualizace, nastavení dostupných parametrů nebo uživatelská podpora nejsou zakázkovým vývojem a poskytují se pouze tehdy, jsou-li součástí Smlouvy nebo samostatně objednány.

5. Zdrojový kód, vývojářská dokumentace, neveřejné technické informace, interní knihovny, algoritmy, vývojové nástroje, přístup do vývojových úložišť ani

jiné podklady umožňující kopírování nebo změnu softwaru nejsou součástí Plnění a představují důvěrné know-how Dodavatele. Odběrateli nevzniká právo na jejich předání, zpřístupnění ani uložení do úschovy. Poskytnutím instalačních souborů, aktivčního klíče nebo přístupu k softwaru nevzniká právo na zdrojový kód ani uvedené podklady.

6. Licence je nevýhradní a omezená na sjednaný účel, dobu, počet zařízení, uživatelů nebo instancí a vždy na jednu konkrétní provozovnu nebo jiné místo užívání uvedené ve Smlouvě, nabídce, potvrzení objednávky, instalačním protokolu nebo aktivčním záznamu (dále jen „Licencovaná provozovna“). Není-li Licencovaná provozovna výslovně uvedena, rozumí se jí místo, ve kterém byl software Dodavatelem poprvé instalován nebo aktivován. Pro každou další provozovnu je nutná samostatná licence.

7. Licence je poskytována pouze Odběrateli a, bylo-li tak sjednáno, pouze pro konkrétní zařízení, provozovnu nebo místo užívání. Přemístění Softwaru do jiné provozovny, změna provozovatele, převod licence nebo umožnění užívání Softwaru třetí osobě vyžaduje předchozí písemný souhlas Dodavatele, ledaže právo na takový převod vyplývá z kogentního právního předpisu. Prodej, pronájem nebo jiné předání zařízení, provozovny či souvisejícího majetku samo o sobě licenci na nového vlastníka nebo provozovatele nepřevádí. Je-li převod licence bez souhlasu Dodavatele dovolen kogentním právním předpisem, je Odběratel povinen předem oznámit Dodavateli zamýšlený převod, ukončit užívání Softwaru, odstranit všechny ponechané kopie a poskytnout údaje potřebné k identifikaci nového nabyvatele a ověření splnění podmínek převodu. Technické úkony spojené s přenesením, opětovnou aktivací nebo nastavením Softwaru je Dodavatel oprávněn vyúčtovat podle Sazeb.

8. Odběratel nesmí poskytnout podlicenci ani umožnit třetí osobě užívat Software pro její vlastní potřebu nebo jej samostatně provozovat. Software mohou v Licencované provozovně používat zaměstnanci a jiné Odběratelem pověřené osoby pouze jeho jménem, na jeho účet a odpovědnost, pro sjednaný účel a v rozsahu licence; těmto osobám nevzniká žádné vlastní ani samostatné oprávnění k užívání Softwaru. Odběratel odpovídá za dodržování licenčních podmínek těmito osobami, jako by Software užíval sám.

9. Odběratel nesmí neoprávněně kopírovat, distribuovat nebo měnit software, obcházet aktivční či jiná technická ochranná opatření, odstraňovat označení práv Dodavatele, získávat zdrojový kód, provádět reverzní inženýrství nebo dekompilaci ani se o takové jednání pokoušet. Tyto zákazy se nepoužijí pouze v rozsahu, v němž konkrétní jednání výslovně dovoluje kogentní právní předpis.

10. Dodavatel může licenci technicky svázat s Odběratelem, Licencovanou provozovnou, konkrétním zařízením, aktivčním klíčem nebo jiným identifikátorem a v přiměřeném rozsahu ověřovat dodržování licenčních podmínek. Odběratel nesmí takové technické omezení obcházet ani umožnit jeho obcházení jiné osobě.

11. Údržba, technická podpora, nové verze, nové funkce, upgrade, školení ani budoucí kompatibilita nejsou automaticky zahrnuty v ceně licence, nejsou-li výslovně součástí Smlouvy. U Spotřebitele tím nejsou dotčeny aktualizace, které je Dodavatel povinen poskytnout podle zákona.

12. Kompatibilita se zaručuje pouze s technickým prostředím, zařízeními a verzemi systémů uvedenými ve Smlouvě, nabídce nebo dokumentaci. Dodavatel neodpovídá za následky pozdější změny zařízení, operačního systému, síťového prostředí, rozhraní, bezpečnostních pravidel nebo externí služby, pokud nebyla údržba kompatibility výslovně sjednána. Není-li sjednáno zálohování, hosting nebo správa dat, odpovídá Odběratel za vlastní zálohy, účty a přístupové údaje.

13. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, časově neomezená licence vzniká až úplným zaplacením sjednané jednorázové ceny a trvá po dobu trvání majetkových autorských práv k příslušné verzi Softwaru. Časově omezená licence opravňuje Odběratele k užívání Softwaru pouze po sjednanou dobu a za podmínky řádného zaplacení příslušné ceny. Zpřístupnění-li Dodavatel instalační soubory, přístupové údaje nebo aktivční klíč před vznikem licence, smí je Odběratel použít pouze k instalaci, aktivaci nebo testování výslovně povolenému Dodavatelem. Jejich zpřístupněním nevzniká licence ani jiné oprávnění k užívání Softwaru.

14. Je-li Podnikatel v prodlení s úhradou ceny licence nebo poruší licenční či bezpečnostní podmínky, může Dodavatel po předchozím upozornění pozastavit aktivaci, přístup, podporu nebo aktualizace až do zjednání nápravy. Nejedná-li Podnikatel nápravu ani v poskytnuté přiměřené lhůtě, může Dodavatel licenci ukončit. Při neoprávněném kopírování softwaru, pokusu o získání zdrojového kódu, neoprávněném převodu nebo dalším prodeji licence, obcházení ochranných opatření nebo úmyslném používání mimo Licencovanou provozovnu může Dodavatel licenci pozastavit nebo okamžitě ukončit bez předchozího upozornění. O takovém opatření Podnikatele bez zbytečného odkladu informuje.

15. Po skončení časově omezené licence nebo po oprávněném ukončení licence Odběratel software přestane užívat a odstraní všechny rozmnoženiny, které již není oprávněn držet; Dodavatel může licenci nebo přístup deaktivovat. Cena uhrazená za řádně poskytnuté období se nevrací, není-li ve Smlouvě nebo kogentním právním předpisu stanoveno jinak.

XVII. DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ, TECHNICKÁ DOKUMENTACE, NÁVRHY A KNOW-HOW

1. Vlastnictví fyzického nosiče, výrobku nebo vytištěné dokumentace neznamená převod autorských práv, práv k průmyslovému vlastnictví, obchodního tajemství ani know-how.

2. Nestanoví-li Smlouva výslovně jinak, veškerá práva duševního vlastnictví a oprávnění k jejich výkonu, jakož i obchodní tajemství a know-how vztahující se k návrhům, kalkulacím, technickým řešením, výkresům, 3D modelům, vizualizacím, konstrukčním řešením, výrobním postupům, konceptům, prototypovým podkladům a dalším výsledkům vytvořeným Dodavatelem před uzavřením Smlouvy nebo v souvislosti s jejím plněním zůstávají Dodavateli, případně příslušnému nositeli práv.

3. Není-li výslovně sjednána licence nebo jiné oprávnění, nesmí Odběratel podklady Dodavatele použít k výrobě, rozmnožení, realizaci nebo objednávce stejného či odvozeného řešení u třetí osoby ani je třetí osobě za tímto účelem poskytnout.

4. Úhradou ceny návrhové, konstrukční, konfigurační nebo jiné technické práce se nepřevádějí práva duševního vlastnictví ani nevzniká právo Software či jiné podklady rozmnožovat, měnit nebo zpřístupňovat třetím osobám ani nárok na zdrojový kód, vývojářskou dokumentaci nebo jiné neveřejné technické podklady. Úhradou ceny licence vzniká pouze oprávnění k užívání Softwaru v rozsahu stanoveném částí XVI těchto VOP a Smlouvou. K ostatním výsledkům získává Odběratel pouze oprávnění výslovně uvedená ve Smlouvě; není-li jejich rozsah určen, poskytuje se nevýhradní a nepřevoditelné oprávnění pouze v rozsahu nezbytném k užívání sjednaného hmotného Plnění k jeho určenému účelu.

5. Odběratel prohlašuje, že je oprávněn poskytnout Dodavateli podklady, ochranné známky, grafiku, software, dokumentaci a jiné materiály, které Dodavateli předává k realizaci. U Podnikatele odpovídá za škodu a účelně vynaložené náklady způsobené oprávněnými nároky třetích osob, pokud vznikly

v důsledku protiprávnosti podkladů dodaných Odběratelem a Dodavatel o ní nevěděl ani vědět nemusel.

6. Strany zachovávají mlčenlivost o neveřejných informacích druhé strany, které jsou jako důvěrné označeny nebo jejichž důvěrná povaha je z okolností zřejmá. Za důvěrné informace Dodavatele se považují zejména výrobní, cenové a technické know-how, neveřejná dokumentace, zdrojový kód, vývojářská dokumentace, struktura a architektura softwaru, algoritmy, interní knihovny, vývojové nástroje a úložiště, licenční a aktivizační mechanismy, aktivizační klíče a přístupové údaje.

7. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace veřejně známé bez porušení povinnosti, informace oprávněně získané od třetí osoby, informace nezávisle vytvořené nebo informace, jejichž zveřejnění vyžaduje zákon či pravomocné rozhodnutí orgánu veřejné moci.

8. Povinnost mlčenlivosti trvá po dobu Smlouvy a pět let po jejím skončení; u obchodního tajemství a chráněného know-how po dobu, po kterou splňují zákonné znaky ochrany. Podnikatel odpovídá za dodržení mlčenlivosti také osobami, kterým důvěrné informace zpřístupnil za účelem plnění Smlouvy.

XVIII. ODPOVĚDNOST, PROVOZNÍ RIZIKA A NÁHRADA ŠKODY

1. Odběratel je povinen používat Plnění v souladu se Smlouvou, jeho určeným účelem, návodem, bezpečnostními pokyny, technickými podmínkami a právními předpisy. Podle povahy Plnění zajistí jeho obsluhu způsobilými nebo proškolenými osobami a provádění doporučené údržby, kontrol a servisních interválů.

2. Dodavatel neodpovídá za škodu nebo vadu v rozsahu, v němž byla způsobena nebo zhoršena nesprávným používáním, zanedbanou údržbou, nedodržením návodu nebo bezpečnostních pokynů, provozem v nevhodných podmínkách, neodbornou úpravou, neoprávněným zásahem, použitím nevhodného příslušenství, náhradního dílu nebo softwaru, nevyhovující elektrickou nebo datovou infrastrukturou, vadou vstupu či podkladu Odběratele, výpadkem externí služby nebo jinou příčinou mimo odpovědnost Dodavatele.

3. Odběratel odpovídá za provozní oprávnění, revize, místní technické a bezpečnostní podmínky a další zákonné povinnosti spojené s umístěním a užíváním Plnění, které podle Smlouvy nemá zajišťovat Dodavatel. Toto ustanovení nezabývá Dodavatele jeho vlastních zákonných povinností jako výrobce, dovozce, distributora, poskytovatele nebo zhotovitele.

4. U Podnikatele se vylučuje povinnost Dodavatele nahradit nepřímou nebo následnou škodu, ušlý zisk, ztrátu tržeb, očekávaných úspor nebo obchodní příležitosti, škodu vzniklou přerušením či omezením provozu a ztrátu nebo poškození dat. Toto vyloučení se nepoužije v případech uvedených v bodu 5 této části.

5. U Podnikatele se souhrnná výše všech nároků na náhradu majetkové újmy nebo jiného peněžitého vyrovnání, které má podle svého hospodářského účelu nahradit škodu nebo její následky, bez ohledu na právní označení takového nároku, omezuje na cenu té části Plnění, v souvislosti s níž nárok vznikl. Nelze-li cenu této části samostatně určit, je celková odpovědnost Dodavatele omezena nejvýše na celkovou cenu skutečně uhrazenou za dotčenou objednávku. Toto omezení se použije také na nároky uplatňované jako náhrada nákladů na náhradní řešení, nákladů na odstranění následků vady, nároků souvisejících s přerušením provozu nebo jiných obdobných nároků, vždy však pouze v rozsahu dovoleném právními předpisy. Nároky vzniklé ze stejné nebo věcně související příčiny se považují za jeden případ a nelze je za účelem obcházení tohoto limitu sčítat jako samostatné případy. Vyloučení a omezení náhrady škody podle bodů 4 a 5 této části se nepoužijí na újmu způsobenou člověku na jeho přirozených právech, na škodu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, vůči Podnikateli v postavení slabší strany v rozsahu chráněném zákonem ani v jiných případech, ve kterých právní předpis omezení nebo vyloučení povinnosti k náhradě nepřipouští.

6. Ustanovení o vyloučení nebo omezení povinnosti Dodavatele k náhradě újmy sama o sobě nezakládají existenci takové povinnosti a použijí se pouze tehdy, vznikne-li Dodavateli tato povinnost podle Smlouvy nebo právního předpisu. U Plnění průběžně poskytovaného Podnikateli se odchýlí od bodu 5 této části souhrnná výše náhrady všech nároků omezuje na celkovou cenu skutečně uhrazenou za dotčenou službu během 12 měsíců bezprostředně před vznikem škody. Výjimky uvedené v poslední větě bodu 5 této části se použijí také na omezení podle tohoto bodu.

7. Strana, které hrozí škoda, je povinna přijmout rozumná opatření k jejímu odvrácení nebo zmírnění. Odběratel je zejména povinen Plnění bez zbytečného odkladu odstavit a informovat Dodavatele, pokud jeho další provoz zjevně hrozí rozšířením škody nebo ohrožením bezpečnosti. Byla-li škoda způsobena nebo zveřejněna porušením této povinnosti, snižuje se případná povinnost Dodavatele k náhradě v odpovídajícím rozsahu.

8. U Spotřebitele a v dalších případech chráněných kogentními právními předpisy se odpovědnost Dodavatele neomezuje ani nevylučuje v rozporu se zákonem. Ustanovení této části se vykládají tak, aby zákonná práva Spotřebitele zůstala zachována.

9. Není-li ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak, Dodavatel neposkytuje Podnikateli žádnou záruku ani příslib určité výše tržeb, zisku, návratnosti, počtu her, návratnosti investice, výnosnosti nebo jiného ekonomického výsledku provozu Plnění. Podnikatel bere na vědomí, že ekonomický výsledek závisí zejména na místě a způsobu provozu, návratnosti, cenové politice, konkurenci, místních právních a provozních podmínkách a dalších okolnostech, které Dodavatel nemůže ovlivnit. Podnikatel nese podnikatelské a provozní riziko spojené s výběrem, umístěním a provozováním Plnění.

XIX. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ, KOMUNIKACE A ELEKTRONICKÉ DOKUMENTY

1. Při zpracování osobních údajů v souvislosti se Smlouvou postupuje Dodavatel podle platných právních předpisů. Podrobné a průběžně aktualizované informace o zpracování osobních údajů jsou zveřejněny na <https://www.nerotrade.cz/ochrana-osobnich-udaju-gdpr/>.

2. Informace na uvedené stránce popisují zejména totožnost správce, kategorie a zdroje osobních údajů, účely a právní základy zpracování, příjemce, dobu uchování, práva subjektů údajů a kontaktní způsob pro jejich uplatnění.

3. Pokud Dodavatel při poskytování digitální nebo jiné služby zpracovává osobní údaje jménem Odběratele v postavení zpracovatele, uzavřou strany v případech vyžadovaných právními předpisy příslušné ujednání o zpracování osobních údajů.

4. Strany mohou běžnou smluvní komunikaci vést e-mailem. Odběratel odpovídá za správnost a funkčnost adresy uvedené ve Smlouvě nebo objednávce a bez zbytečného odkladu oznámí její změnu. U Podnikatele se elektronická zpráva považuje za doručenou okamžikem, kdy dojde do jeho elektronické schránky nebo systému tak, že se s ní mohl seznámit, pokud zákon nebo Smlouva nevyžaduje jiný způsob doručení.

5. Dodavatel může uchovávat Smlouvy, objednávky, potvrzení, účetní a servisní doklady a VOP v elektronické nebo listinné podobě po dobu potřebnou k plnění smluvních a zákonných povinností a k ochraně oprávněných zájmů. Spotřebiteli poskytne dokumentaci v rozsahu vyžadovaném právními předpisy.

XX. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ, ROZHODNÉ PRÁVO A SOUDY

1. Pokud dojde mezi Dodavatelem a Spotřebitelem ke spotřebitelskému sporu, který se nepodaří vyřešit přímou dohodou, může Spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu příslušnému subjektu. Pro běžné spory z prodeje zboží a poskytování služeb je tímto subjektem Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.gov.cz, web: <https://coi.gov.cz/informace-o-adr/>. Návrh je možné podat také prostřednictvím internetového formuláře.
2. Právní vztahy se řídí právním řádem České republiky. U Spotřebitele s mezinárodním prvkem tím nejsou dotčena kogentní práva, která mu poskytuje právo rozhodné podle přímo použitelných předpisů Evropské unie nebo jiných závazných pravidel.
3. Spory se strany pokusí nejprve řešit jednáním. U Podnikatele se místní příslušnost soudu řídí ujednáním v části XI, je-li taková dohoda podle procesního práva účinná. U Spotřebitele se soudní příslušnost řídí kogentními předpisy.
4. Dodavatel není vázán kodexem chování, pokud výslovně neoznámí opak.

XXI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Je-li některé ustanovení těchto VOP neplatné, zdánlivé, neúčinné nebo nepoužitelné, nemá tato skutečnost vliv na ostatní ustanovení, lze-li dotčené ustanovení od ostatního obsahu oddělit. Dotčené ustanovení se vyloží a použije v nejširším rozsahu dovoleném právními předpisy, který co nejvíce odpovídá jeho původnímu smyslu a hospodářskému účelu. Nelze-li je tímto způsobem zachovat, použije se namísto něj příslušná zákonná úprava.
2. Dodavatel může VOP měnit pro budoucí smlouvy. Na jednorázovou Smlouvu se použije znění účinné v době jejího uzavření, není-li později změna výslovně sjednána.
3. U dlouhodobého nebo opakovaného B2B plnění může Smlouva umožnit změnu VOP z rozumného důvodu, zejména v důsledku změny práva, bezpečnostních požadavků, technologie nebo rozsahu služby. Způsob oznámení, lhůta a právo ukončit vztah při podstatné změně se řídí konkrétní Smlouvou.
4. Přílohou VOP je vzorové odstoupení Spotřebitele a reklamační formulář. Použití těchto formulářů není podmínkou platného uplatnění práv, pokud zákon nestanoví jinak.
5. VOP nabývají účinnosti dne: 1.9.2026



PŘÍLOHA 1 – vzorové oznámení spotřebitele o odstoupení od smlouvy ve 14denní zákonné lhůtě

Tento formulář je určen pouze Spotřebitelům a jeho použití je dobrovolné.
Právo na odstoupení existuje pouze tehdy, pokud jsou splněny zákonné podmínky a nejde o zákonnou výjimku.

Adresát / Dodavatel:

NERO TRADE a.s.
Vodňanská 1419, Kyje
198 00 Praha 9, Česká Republika

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o koupi / poskytnutí následujícího Plnění:

Jméno a příjmení:

Číslo objednávky:

Adresa :

Číslo faktury:

Telefonický kontakt:

E-mail:

Číslo účtu pro vrácení platby, pokud bylo dohodnuto vrácení platby převodem:

(*vyplní zákazníci ze zahraničí) IBAN :

(*vyplní zákazníci ze zahraničí) SWIFT :

Označení (kód zboží)	Název plnění (zboží)	Počet kusů

Zboží odešlete na adresu:

NERO TRADE a.s.
Dolní Bečva 604
756 55 Dolní Bečva
O průběhu zpracování Vašeho požadavku se můžete informovat na email: obchod@nerotrade.cz

Informace k vrácení:

- Spotřebitel může odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů, pokud jsou splněny zákonné podmínky a nejde o zákonnou výjimku.
- Spotřebitel odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání se zbožím jinak, než je nutné s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.
- Vyplněný formulář zašlete spolu s vráceným zbožím.
- Spotřebitel nese přímé náklady na vrácení pouze v rozsahu, v němž byl o této povinnosti řádně informován a zákon nestanoví jinak.
- Zboží zaslané na dobírku nebude přijato.

Dne :

Podpis :



PŘÍLOHA 2 – vzorový reklamační formulář

Použití tohoto formuláře není povinné. Slouží pouze k rychlejšímu a přehlednějšímu zpracování reklamace.

Adresát / Dodavatel:

NERO TRADE a.s.
Vodňanská 1419, Kyje
198 00 Praha 9, Česká republika
Datum převzetí nebo dodání Plnění (je-li relevantní):

Jméno a příjmení:

Obchodní firma:

Adresa / sídlo:

IČO:

Telefonický kontakt:

Číslo objednávky:

E-mail:

Číslo faktury:

Označení / identifikace Plnění: (kód zboží)	Název plnění (zboží)	Počet kusů

Adresa pro předání nebo zaslání reklamovaného Plnění (podle pokynů Dodavatele):

NERO TRADE a.s.
Dolní Bečva 604
756 55 Dolní Bečva, Česká republika
O průběhu vyřízení reklamace se můžete informovat na e-mailu obchod@nerotrade.cz.

Popis vady, kdy a jak se projevuje:**Požadovaný způsob vyřízení reklamace (pokud na něj vzniká právní nárok; označte):**

1. oprava 2. výměna Plnění nebo jeho části 3. přiměřená sleva 4. odstoupení od smlouvy
5. jiné

Informace k reklamaci:

- Požaduji posouzení nebo odstranění vady v místě umístění Plnění: ANO / NE
- Adresa umístění Plnění, pokud je relevantní:
- U Podnikatele může být výjezd technika zpoplatněn podle Smlouvy, předem sdělené nabídky, kalkulace, Sazeb a VOP. U Spotřebitele se náklady řídí právními předpisy a částí XIV VOP.
- Formulář můžete přiložit k předávanému Plnění nebo jej zaslat e-mailem na obchod@nerotrade.cz.
- Zásilky zaslané na dobírku bez předchozí dohody nemusí být převzaty; tím není dotčeno právo Spotřebitele reklamaci uplatnit.

Reklamaci lze uplatnit i bez tohoto formuláře prostřednictvím kontaktních údajů uvedených ve VOP. U Spotřebitele se uplatnění reklamace, její vyřízení a případná náhrada účelně vynaložených nákladů řídí právními předpisy a částí XIV VOP. U Podnikatele se použije příslušný B2B režim části XI VOP. Způsob předání nebo zaslání reklamovaného Plnění se řídí pokyny Dodavatele a povahou Plnění.

Datum uplatnění reklamace:

Podpis :