

Všeobecné obchodní podmínky

HEATFLOW CZECH REPUBLIC s.r.o.

Verze 2.0 ze dne 10. 9. 2026

Tyto podmínky upravují individuálně sjednané dodávky a montáže vytápění HEATFLOW, případně včetně sjednané podlahové skladby, a související služby v České republice. Rozsah své zakázky, cenu, platební podmínky a termíny najdete v nabídce, kterou přijmete, nebo v samostatné smlouvě.

1 Dodavatel a kontakty

1.1 Dodavatelem je HEATFLOW CZECH REPUBLIC s.r.o., IČO 11679883, DIČ CZ11679883, se sídlem Václavské náměstí 2132/47, Nové Město, 110 00 Praha 1. Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 352815. Dále používáme označení „HEATFLOW“ nebo „my“.

1.2 Kancelář: Želetavská 1525/1, 140 00 Praha 4, Brumlovka, budova Filadelfie. Kancelář a sídlo jsou odlišné adresy.

1.3 Kalkulace, termíny, faktury, reklamace a smluvní záležitosti: obchod@heatflow.info, +420 773 338 880. Technické konzultace: realizace@heatflow.info, +420 774 049 971. Web: www.heatflowcesko.cz.

1.4 Bankovní účet: 18260388/5500. IBAN: CZ85 5500 0000 0000 1826 0388. SWIFT: RZBCCZPP. Při platbě použijte údaje a identifikaci platby uvedené na příslušném platebním dokladu.

2 Použití podmínek a sjednání zakázky

2.1 Podmínky jsou součástí smlouvy, pokud na ně nabídka nebo smlouva odkazuje a klient jejich znění obdrží před uzavřením smlouvy. Individuální ujednání má přednost, aniž by tím mohla být omezena zákonná práva spotřebitele. Novější znění na webu samo nemění již uzavřené smlouvy.

2.2 Klientem může být fyzická nebo právnická osoba. Spotřebitelem je člověk jednající mimo své podnikání nebo samostatný výkon povolání. Rozhoduje skutečný účel zakázky, nikoli pouze uvedení IČO. Pravidla výslovně určená spotřebitelům se na podnikatelské zakázky nepoužijí.

2.3 Poptávka přes web, e-mail nebo telefon je nezávazná a sama nezakládá povinnost zaplatit. Na základě podkladů připravíme nabídku. Před jejím přijetím klient obdrží rozsah dodávky a hranice jednotlivých profesí, cenu nebo způsob jejího výpočtu, další náklady, platební podmínky, termín či určitelné časové rozmezí plnění a podstatné požadavky na připravenost stavby. Spotřebitel obdrží také příslušné informace o svých právech.

2.4 Smlouva vzniká doručením výslovného přijetí konkrétní nabídky e-mailem, případně podpisem samostatné smlouvy. Změněnou nabídku musí druhá strana výslovně přijmout. Mlčení není souhlasem. Telefonické dohody o rozsahu, ceně nebo termínech potvrzujeme e-mailem; spotřebitele telefonická nabídka zavazuje až po jeho elektronickém souhlasu nebo podpisu potvrzení na listině.

2.5 Smlouvu sjednáváme v češtině. Před přijetím nabídky může klient opravit údaje a požádat o vysvětlení. Potvrzení smlouvy, nabídku a příslušné podmínky mu předáme v uchovatelné podobě, například jako přílohy e-mailu, nejpozději před zahájením služby nebo při dodání zboží. U smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory předáme vyhotovení smlouvy nebo potvrzení v listinné podobě, případně se souhlasem spotřebitele na jiném trvalém nosiči. Za běžnou komunikaci na dálku neúčtujeme zvláštní poplatek; klient hradí služby svého operátora.

2.6 Klient předá úplné a aktuální podklady potřebné pro sjednané plnění a oznámí známé odchylky stavby, změny projektu, omezení přístupu a další okolnosti podstatné pro realizaci. Zajistí potřebné souhlasy vlastníka a oprávnění k provedení objednaných prací. Zjištěné nejasnosti v rozsahu nebo podkladech si strany vyjasní před provedením dotčené práce.

2.7 Změny zakázky za klienta schvaluje klient nebo jeho prokazatelně zmocněný zástupce. Samotná přítomnost jiné profese, stavbyvedoucího nebo rodinného příslušníka na stavbě neznamena oprávnění objednat vícepráce. Technická komunikace s takovou osobou není sama o sobě změnou smlouvy.

3 Rozsah dodávky a odpovědnost jednotlivých profesí

3.1 Dodáváme pouze práce, materiály a dokumenty sjednané v nabídce a jejich označených přílohách. Nabídka rozlišuje samotné vytápění a případnou podlahovou skladbu. Ta může zahrnovat tepelnou izolaci na připraveném podkladu a litý anhydritový nebo cementový potěr, případně suchou skladbu ze sádrovláknitých desek. Konkrétní vrstvy a vlastnosti určuje nabídka a technické podklady zakázky.

3.2 Elektro část naší dodávky končí v instalační krabici příslušné místnosti v rozhraní vymezeném technickými podklady. Elektroinstalaci stavby, její připravenost, rozvaděč a navazující rozvody zajišťuje klient prostřednictvím svého odborného dodavatele. Nabídka určí, zda termostaty také instalujeme a nastavujeme, nebo je předáme k montáži elektrikáři klienta.

3.3 Zajišťujeme revizi elektrického podlahového vytápění v rozsahu naší dodávky. Tato revize nenahrazuje revizi ostatní elektroinstalace stavby. Ná vaznost připojení, revize a bezpečného uvedení do provozu se stanoví podle skutečného stavu a rozhraní profesí. Zařízení lze používat až po splnění požadavků na bezpečné připojení, potřebné revize a podmínek výrobce i konkrétní podlahové skladby.

3.4 Finální podlahovou krytinu nerealizujeme. Součástí naší dodávky není broušení potěru, vysoušení nátop ani měření zbytkové vlhkosti před pokládkou krytiny. Klient zajistí tyto navazující úkony u příslušných dodavatelů podle potřeb použité skladby. Před krytinou je nutné odborně ověřit způsobilost podkladu včetně vlhkosti; měření metodou CM se provede, vyžadují-li je příslušné technologické podmínky. Pro suchou a mokrou skladbu se nepoužívají automaticky stejné postupy.

3.5 Pokyny k ochraně a ošetřování námi dodané vrstvy předáme včas, včetně omezení zatěžování a zahřívání. Klient podle nich zajistí navazující péči. Vymezení dalších profesí nezbavuje HEATFLOW odpovědnosti za vlastní dodávku, správnost předaných pokynů ani povinnosti upozornit na zjiitelnou nevhodnost podkladu nebo postupu.

3.6 Připravujeme návrhové a projekční podklady, orientační odhad tepelných ztrát a doporučení výkonů a okruhů podle dodaných údajů. Nejde o projektovou dokumentaci stavby ani elektroinstalace. Potřebný projekt a posouzení návazností zajišťuje klient u svého projektanta a předá mu naše podklady. Případné technické konzultace tuto roli projektanta nenahrazují. Za odbornou péči při zpracování vlastních podkladů odpovídáme.

3.7 Každá strana zajistí u svého plnění dodržení použitelných právních a bezpečnostních požadavků. Pro montáž, elektroinstalaci a podlahy se respektují příslušné technické normy a technologické pokyny v rozsahu, v němž jsou pro dané řešení závazné nebo potřebné k jeho bezpečnému a řádnému provedení. Klient neprovádí odborné elektro práce svépomocí bez požadované způsobilosti.

3.8 U regulace s digitálními vlastnostmi předem sdělíme funkce, požadavky na připojení, kompatibilitu, související náklady a podmínky aktualizací. Zákonné povinnosti související s digitálními vlastnostmi výrobku tím nejsou omezeny.

3.9 HEATFLOW nepřebírá řízení celé stavby, stavební dozor ani koordinaci všech dodavatelů. Technická součinnost a koordinace, jsou-li sjednány, se týkají pouze vymezené zakázky a nenahrazují povinnosti projektanta ani odborných dodavatelů klienta. Klient jim včas předá potřebné podklady a pokyny a zajistí návaznost jejich prací.

3.10 Prověření podkladů a místa montáže provádíme v rozsahu potřebném pro vlastní sjednané plnění s odbornou péčí. Bez zvláštní dohody není objednána celková diagnostika budovy, destruktivní průzkum, odkrývání skrytých konstrukcí ani ověření skutečného provedení všech cizích rozvodů. Zjiitelnou nevhodnost nebo rozpor, který má vliv na naši dodávku, klientovi oznámíme; rozsah kontroly nelze vykládat jako vyloučení této povinnosti.

3.11 Orientační výpočty a doporučení vycházejí z uvedených vstupů a předpokladů. Nejsou bez dalšího příslibem konkrétní roční spotřeby, nákladů na energii, dosažitelné teploty za všech podmínek ani účinnosti celé budovy. Rozhodují také skutečné tepelné ztráty, provedení stavby, provoz a navazující

konstrukce. Tím nejsou dotčeny sjednané vlastnosti, dohodnutý účel dodávky, zákonné požadavky ani závazná prohlášení, která jsme učinili.

4 Cena a platby

4.1 Cena nebo dostatečně určitý způsob jejího výpočtu se sjednává v nabídce. Spotřebiteli uvádíme cenu včetně DPH a dalších povinných plateb. Doprava a ostatní náklady musí být uvedeny jako zahrnuté v ceně nebo předem samostatně vyčíslené; nelze-li je rozumně určit, sdělíme způsob jejich výpočtu. Konkrétní sazba DPH závisí na povaze plnění a právních předpisech.

4.2 Standardní záloha činí 70 % z přijaté kalkulace včetně DPH, není-li v nabídce dohodnuto jinak. Její konkrétní splatnost se sjedná v nabídce nebo výslovnou dohodou před vznikem povinnosti platit. U podlahové skladby se předem sjednají platební milníky podle rozsahu a dodávek. Faktura sama nemění sjednanou cenu ani platební podmínky.

4.3 Není-li výslovně dohodnuto jinak, montáž zahájíme až po připsání sjednané a splatné zálohy na náš účet. Neuhrazenou zálohu klientovi připomeneme a upozorníme jej na dopad do realizace. Při prodlení můžeme nezahájit dotčené práce; zahájené práce můžeme po předchozím upozornění přiměřeně přerušit pro nezaplacení splatného sjednaného platebního milníku. Nejde o oprávnění přerušit práce kvůli částce, kterou klient oprávněně zadržuje podle zákona. Při přerušení zajistíme rozpracované plnění v nezbytném rozsahu proti ohrožení bezpečnosti a vzniku škody. Dopad do termínu a nákladů se řídí článkem 6.

4.4 Doplatek vyúčtujeme do 2 kalendářních dnů od předání dokončeného sjednaného díla. Faktura je splatná do 5 kalendářních dnů od doručení na klientovu smluvní e-mailovou adresu, není-li předem dohodnuto jinak. Při doručení jiným dohodnutým způsobem běží stejná lhůta od tohoto doručení. Zákonná pravidla počítání lhůt zůstávají zachována. Ve vyúčtování odečteme přijaté zálohy a zahrneme pouze sjednané plnění a schválené změny. Pozdější vystavení faktury nezpůsobuje zánik nároku na cenu a nezkracuje klientovi sjednanou splatnost.

4.5 Platba za řádně předané sjednané plnění není podmíněna dokončením prací, které HEATFLOW nedodává, kolaudací domu ani platbou jiné osoby klientovi. To neomezuje zákonné právo zadržet cenu nebo její část v souvislosti s vadným plněním. Předem sjednané dílčí platební milníky nejsou potvrzením dokončení jiných částí zakázky.

4.6 Při prodlení klienta s peněžitým dluhem uplatníme zákonný úrok z prodlení a další nároky v zákonném rozsahu. Splnění podmínek pro jejich vznik a výši doložíme. Tyto VOP samy nezavádějí smluvní pokutu ani paušální poplatek za upomínku.

4.7 Samostatně placené konzultace, zaměření, příprava nebo servis vyžadují předchozí dohodu o rozsahu a ceně. Již sjednané a poskytnuté přípravné služby lze vyúčtovat podle dohody; nevzniká tím automaticky cena za původně bezplatnou poptávku nebo běžnou obchodní komunikaci. Pro předčasné zahájení služby u spotřebitele platí článek 9.4.

5 Změny rozsahu a vícepráce

5.1 Odlišnosti skutečného stavu od podkladů, například změnu plochy, počtu okruhů nebo požadavků na výkon, klientovi popíšeme a navrhneme řešení. Samy o sobě nám nedávají právo jednostranně zvýšit cenu.

5.2 Změny rozsahu a vícepráce provedeme jen po předchozím výslovném písemném odsouhlasení jejich rozsahu, ceny nebo určitého způsobu jejího výpočtu a dopadu do termínu. Postačí vzájemné potvrzení e-mailem. Při hodinovém účtování musí být předem odsouhlaseny také sazby, materiál a doprava. Stejným postupem se řeší snížení rozsahu a ceny.

5.3 Do vyřešení odchylky neprovedeme dotčené změnové práce. Pokud původní řešení nelze bezpečně nebo řádně provést, vysvětlíme důvod a navrhneme další postup. Nedohodnou-li se strany, řídí se případné přerušování nebo ukončení smlouvy zákonem; nejde o automatický souhlas klienta s novou cenou.

5.4 Je-li již v nabídce výslovně sjednána cena podle skutečné výměry, spotřeby nebo času, nabídka určí jednotkové ceny, měřicí nebo evidenční postup a hranice sjednaného plnění. Vyúčtování podle

takto dohodnutého výpočtu není změnou jednotkových cen ani objednávkou dalšího rozsahu. Skutečné množství nebo čas klientovi doložíme. Pevnou cenu nelze dodatečně změnit na tento způsob účtování. Rozšíření mimo sjednané hranice vždy vyžaduje postup podle článku 5.2.

6 Přípravenost stavby a termíny

6.1 Klient zajistí k dohodnutému nástupu a po dobu potřebnou k montáži připravenost podle požadavků předaných před uzavřením smlouvy. Jde zejména o přístup do dotčených prostor, vhodný a vyčištěný podklad, dohodnutou elektropřipravenost a součinnost navazujících profesí. Další požadavky, například na příjezd, skladování, elektrické napájení, vodu nebo podmínky prostředí, musí odpovídat konkrétní technologii a být předem sděleny. Klient oznámí známou překážku bez zbytečného odkladu, aby nevznikaly zbytečné výjezdy a prostoje.

6.2 Konkrétní nástup a očekávané dokončení potvrdíme e-mailem v návaznosti na sjednaný časový rámec. Před výjezdem může HEATFLOW požadovat přiměřené potvrzení připravenosti, například aktuální fotografie dotčených míst. Potvrzení klienta nenahrazuje potřebnou odbornou kontrolu při realizaci. Je-li zřejmé, že dohodnuté podmínky nebudou splněny, nemusíme uskutečnit výjezd, při němž by práce nemohly řádně proběhnout; důvod a další postup klientovi včas oznámíme.

6.3 Chybí-li potřebná součinnost, vyzveme klienta ke konkrétní nápravě v přiměřené lhůtě. Po jejím marném uplynutí můžeme za podmínek § 2591 občanského zákoníku zajistit náhradní plnění na účet klienta, nebo po předchozím upozornění od smlouvy odstoupit. Toto pravidlo neopravňuje HEATFLOW objednat jménem klienta další dílo u cizí profese ani obejít písemné schválení změn rozsahu podle článku 5.

6.4 Na nevhodný podklad, věc nebo pokyn klienta, které můžeme zjistit při odborné péči, upozorníme bez zbytečného odkladu. Brání-li řádnému provedení, dotčené práce v nezbytném rozsahu přerušíme do nápravy. Trvá-li klient na použití nevhodné věci nebo pokynu, můžeme požadovat písemné potvrzení jeho požadavku; za podmínek § 2595 občanského zákoníku můžeme od smlouvy odstoupit. Ani písemný požadavek klienta nás nezavazuje provést nebezpečné nebo protiprávní řešení. Postupujeme-li v souladu s § 2594 odst. 1 a 2 občanského zákoníku, nevzniká klientovi právo z vady způsobené takovou nevhodností v rozsahu stanoveném odstavcem 4 tohoto ustanovení. Tím není vyloučena odpovědnost za naši vlastní chybu.

6.5 HEATFLOW neodpovídá za prodlení v rozsahu, v němž nemůže plnit v důsledku prodlení klienta. Při přerušení podle § 2594 občanského zákoníku se termín prodlužuje o dobu tím vyvolanou. U překážky na straně klienta se do posunu zahrne pouze doložený nezbytný dopad do realizace včetně přiměřeně nutného opětovného nasazení pracovníků nebo dodávek. Klientovi oznámíme příčinu a předpokládaný dopad a po odpadnutí překážky potvrdíme obnovení prací v objektivně přiměřeném termínu. Průtahům a nákladům, kterým lze rozumně zabránit, budeme předcházet; poukaz na naše kapacity neopravňuje k neomezenému odkladu.

6.6 Poruší-li klient sjednanou povinnost připravenosti nebo součinnosti a vyvolá tím marný výjezd, nezbytné čekání, přerušení, skladování nebo opakovaný nástup, uhradí účelně a přiměřeně vynaložené doložené náklady, které tím HEATFLOW vznikly. Konkrétní sazby lze použít jen tehdy, byly-li předem sjednány; jinak se vychází ze skutečně vzniklých nákladů, nikoli z jednostranně určeného ceníku. Doložíme porušení povinnosti, jeho souvislost s náklady i jejich výpočet. Nelze požadovat náklady vyvolané HEATFLOW, odvratitelné náklady ani tutéž položku započítat vícekrát. Zákonné podmínky a důvody zproštění odpovědnosti zůstávají zachovány. Nárok na náklady podle § 2594 občanského zákoníku se uplatní v rozsahu tohoto ustanovení.

6.7 Překážku na naší straně oznámíme bez zbytečného odkladu a navrhneme řešení. Výpadek subdodavatele, změna cen nebo počasí samy o sobě automaticky neruší naši odpovědnost ani nezakládají neomezené prodloužení. Účinky mimořádné překážky a případné ukončení závazku se posoudí podle zákona a skutečného dopadu do plnění.

7 Subdodavatelé a předání

7.1 Sjednané práce nebo jejich část můžeme svěřit odborným subdodavatelům, pokud tomu nebrání povaha díla nebo individuální dohoda. Pro svěřené činnosti využijeme osoby s příslušnými oprávněními

a zajistíme splnění požadavků na odbornou způsobilost skutečných vykonavatelů. Za jejich plnění odpovídáme klientovi stejně, jako bychom plnili sami. Případná přímá zákonná práva klienta vůči dalším osobám zůstávají zachována.

7.2 Při předání zaznamenáme skutečně dokončený rozsah, stav díla, případné vady a nedodělky a dohodnutý postup jejich odstranění. Klient dostane návody a doklady odpovídající předávanému rozsahu, včetně příslušné revizní zprávy, je-li pro danou fázi vyžadována. Doklady nezbytné k bezpečnému užívání nepodmiňujeme zaplacením doplatku.

7.3 U lité podlahy se rozlišuje záznam o provedení lití a předání pokynů k péči, dokončení sjednaného rozsahu a pozdější připravenost podkladu ke krytině. Samotný den lití nepotvrzuje vyschnutí ani způsobilost k okamžitému zakrytí. Případné dílčí předání a platební milník musí odpovídat předem sjednanému rozsahu. Podpis protokolu neznamená vzdání se zákonných práv z vad.

7.4 Dokončení posuzujeme podle skutečně sjednaného výsledku HEATFLOW, nikoli podle dokončení celé stavby nebo prací jiných dodavatelů. Je-li dílo prováděno po rozlišitelných a samostatně předatelných stupních, lze sjednat jejich dílčí předání a platby. Nelze tím považovat za splněnou dosud neprovedenou část naší dodávky ani přesunout vlastní vady na navazující profesi.

7.5 Klient poskytne součinnost k převzetí řádně dokončeného díla v dohodnutém termínu. Při předání zaznamenáme zjištěné vady a výhrady do protokolu; nevytváří se tím nová lhůta pro reklamaci skrytých vad ani pro spotřebitelskou koupi. U stavebního díla nelze odmítnout převzetí pro ojedinělé drobné vady, které samy o sobě ani ve spojení s jinými nebrání užívání funkčně nebo esteticky ani užívání podstatným způsobem neomezují. Právo na jejich odstranění zůstává zachováno.

7.6 Nedostaví-li se klient k řádně oznámenému předání nebo odmítne převzetí či podpis protokolu, zaznamenáme průběh, dokončený rozsah, stav díla a sdělené důvody; záznam s dostupnými důkazy klientovi zašleme. Neodůvodněné odmítnutí řádně nabídnutého plnění nebo potřebné součinnosti má zákonné následky prodlžení klienta. Samotná neúčast, mlčení nebo jednostranný protokol však nepotvrzují bezvadnost ani automatické převzetí a nezbavují nás povinnosti prokázat splnění.

7.7 Zkoušky a měření provedeme podle sjednaného rozsahu a právních či technických požadavků. Má-li dokončení prokázat sjednaná zkouška, klienta včas pozveme. Jeho nepřítomnost nebrání provedení zkoušky, připouští-li to povaha věci; zápis v takovém případě potvrdí hodnověrná, odborně způsobilá a nestranná osoba, která se zkoušky zúčastnila, podle § 2607 občanského zákoníku. Výsledek zaznamenáme a klientovi předáme. Neprovedenou zkoušku nelze nahradit domněnkou úspěšného výsledku ani kvůli předání porušit technologická omezení podlahy.

7.8 Klient po převzetí zajistí ochranu předané dodávky před poškozením dalšími profesemi a dodržení včas předaných pokynů k péči, zatěžování, provozu a vysoušení. Před zakrytím nebo zásahem umožní zdokumentovat oznámenou vadu, lze-li to rozumně požadovat; nutná opatření k bezpečnosti a odvrácení škody tím nejsou omezena. Odpovědnost za následné poškození se posuzuje podle jeho skutečné příčiny.

8 Vady a reklamace

8.1 Odpovídáme za vady podle občanského zákoníku. U díla zejména za soulad se smlouvou při předání a za později vzniklé vady, které způsobíme porušením povinnosti. Práva z vad jsou odlišná od dobrovolné záruky za jakost. Tyto podmínky nestanoví vlastní délku takové záruky; případná záruka se řídí konkrétním záručním prohlášením a zákonem. Závazná záruční nebo reklamní prohlášení nejsou těmito podmínkami rušena.

8.2 Při spotřebitelské koupi může klient vytknout vadu, která se projeví do dvou let od převzetí. Projeví-li se do jednoho roku, předpokládá se, že věc byla vadná již při převzetí, pokud to povaha věci nebo vady nevylučuje. U stavebního díla se skrytá vada vytýká bez zbytečného odkladu poté, kdy ji klient mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději do pěti let od převzetí; projeví-li se spotřebiteli do dvou let, uplatní se zákonná domněnka její existence při převzetí, nevylučuje-li to povaha vady. Pět let zde není dobrovolná záruka. U ostatního díla platí oznámení vady bez zbytečného odkladu poté, kdy ji klient zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl, nejpozději do dvou let od předání. Zákonné případy, kdy příslušná doba neběží kvůli nemožnosti užívat věc nebo stavbu při oprávněné reklamaci, zůstávají

zachovány. Opoždění neznamená automatický zánik všech práv; jeho následky se posuzují podle zákona. Použitelný režim závisí na skutečné povaze plnění, nikoli jen na názvu faktury.

8.3 U spotřebitelské koupě lze požadovat opravu nebo výměnu, není-li zvolený způsob nemožný nebo oproti druhému nepřiměřeně nákladný. Za zákonných podmínek, například při neodstranění vady, jejím opakování nebo závažnosti, může klient požadovat slevu nebo odstoupit od smlouvy. Odstoupení není možné pro nevýznamnou vadu; její nevýznamnost prokazujeme my. U díla se nároky na odstranění vady, slevu nebo odstoupení posuzují podle povahy a závažnosti vady a zákonných pravidel pro dílo. Tímto přehledem se zákonná práva neomezuji.

8.4 Reklamací můžete uplatnit na obchod@heatflow.info, v našem sídle nebo v kterémkoliv naší provozovně, v níž je to možné vzhledem k poskytovaným službám či sortimentu. Uveďte zakázku, popis vady, požadované řešení a kontakt pro odpověď. Fotografie nebo kopie dokladů pomohou, nejsou však jediným přípustným důkazem ani povinnou podmínkou přijetí reklamace. Původní faktura, obal ani předepsaný formulář nejsou nutné.

8.5 Spotřebiteli vydáme písemné potvrzení o datu reklamace, jejím obsahu, požadovaném řešení a kontaktních údajích. Reklamací včetně odstranění vady vyřídíme a klienta informujeme nejpozději do 30 dnů od uplatnění, pokud si u konkrétní reklamace výslovně nedohodneme delší lhůtu. Po marném uplynutí lhůty může spotřebitel odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu. Vydáme také potvrzení o datu a způsobu vyřízení, provedené opravě a jejím trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí. Tato třicetidenní lhůta se automaticky nepřenáší na podnikatelské zakázky.

8.6 Klient poskytne nezbytnou součinnost k posouzení vady, například dohodne přístup k instalaci. Oprávněná reklamace se řeší bezplatně včetně náhrady účelně vynaložených nákladů v zákonném rozsahu. Zamítnutí reklamace samo nezakládá poplatek. Placený zásah mimo odpovědnost za vady musí být předem samostatně sjednán.

8.7 Za vadu naší dodávky se nepovažuje poškození nebo nedostatek, který vznikl výlučně nesprávným zásahem jiné osoby, nevhodným užíváním, nedodržením řádně předaných pokynů nebo vadou cizího plnění a za který HEATFLOW podle zákona neodpovídá. Samotná přítomnost cizího zásahu nebo odchylky v péči neznamená zánik všech práv z vad; rozhoduje příčinná souvislost a případný podíl naší chyby. Zákonné důkazní domněnky zůstávají zachovány.

8.8 Klient nám poskytne přiměřenou možnost vadu posoudit a odstranit, odpovídá-li to uplatněnému nároku. Objednání zásahu jiné osoby samo nezakládá povinnost HEATFLOW její účet proplatit; úhrada se řídí předchozí dohodou nebo zákonnými podmínkami. Tím není omezeno řešení havárie, odvracení škody ani práva klienta při našem prodlžení nebo odmítnutí nápravy. Při hrozícím poškození klient podle svých možností zabrání zvětšování škody a uchová dostupné podklady.

9 Odstoupení spotřebitele od smlouvy na dálku nebo mimo provozovnu

9.1 Spotřebitel má v zákonem stanovených případech právo odstoupit bez udání důvodu od smlouvy uzavřené na dálku, například e-mailem, nebo mimo obchodní prostory. U služby běží lhůta 14 dnů od uzavření smlouvy, u koupě zboží od jeho převzetí spotřebitelem nebo jím určenou osobou odlišnou od dopravce. Při oddělené dodávce více kusů z jedné objednávky běží od posledního kusu, u více částí od poslední části. U smlouvy uzavřené při nevyžádané návštěvě v domácnosti nebo během organizovaného prodejního výletu činí lhůta 30 dnů.

9.2 U dodávky s montáží závisí použitelná pravidla na skutečném obsahu smlouvy. Před přijetím nabídky spotřebitel obdrží poučení odpovídající konkrétní zakázce, včetně počátku lhůty a případné zákonné výjimky. Samotné označení „smlouva o dílo“, individuální kalkulace ani zaplacení zálohy právo na odstoupení nevylučují. Nebyl-li spotřebitel řádně poučen, může se lhůta podle zákona prodloužit až o jeden rok.

9.3 Odstoupení lze oznámit jednoznačným prohlášením, například na obchod@heatflow.info nebo na adresu našeho sídla. Lze použít formulář na konci těchto podmínek, jeho použití však není povinné. Stačí oznámení odeslat před uplynutím lhůty; důvod ani náš předchozí souhlas nejsou potřeba.

9.4 S placenou službou před uplynutím lhůty pro odstoupení začneme jen na výslovnou žádost spotřebitele po příslušném poučení; u smlouvy mimo obchodní prostory musí být žádost na trvalém

nosiči. Při následném odstoupení lze požadovat jen zákonem dovolenou poměrnou cenu za skutečně poskytnutou službu. Při nepřiměřeně vysoké sjednané ceně se vychází z obvyklé ceny poskytnuté služby. Bez splnění zákonných podmínek tuto úhradu nepožadujeme. Souhlas s VOP ani zaplacení zálohy takovou žádost nenahrazují. U smlouvy o službě může právo odstoupit zaniknout jejím úplným poskytnutím, pouze pokud plnění začalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele a spotřebitel byl před uzavřením smlouvy o tomto následku poučen. To nelze automaticky vztahovat na celou koupi zboží zahrnující montáž. Zahájením přípravy nebo montáže samo o sobě nezaniká právo odstoupit od celé zakázky.

9.5 Při odstoupení vrátíme přijaté peníze včetně případných nákladů na dodání, nejvýše však ceny nejlevnějšího nabízeného běžného dodání, bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od oznámení. Použijeme stejný platební prostředek, pokud se bez dalších nákladů pro spotřebitele nedohodneme jinak. U koupě můžeme s vrácením počkat do obdržení zboží nebo prokázání jeho odeslání, podle toho, co nastane dříve; to neplatí, nabídneme-li vyzvednutí sami. Případná zákonná úhrada za již poskytnutou službu se posoudí podle předchozího odstavce.

9.6 Zboží spotřebitel odešle nebo předá zpět bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení, nenabídneme-li jeho vyzvednutí. Přímé náklady vrácení nese pouze tehdy, pokud o tom byl předem řádně informován. U zboží z distanční smlouvy, které nelze běžně vrátit poštou, sdělíme předem konkrétní náklad nebo rozumný odhad jeho nejvyšší výše. Pokud tuto povinnou informaci neposkytneme, spotřebitel náklady vrácení nehradí. Bylo-li zboží ze smlouvy mimo obchodní prostory dodáno do domácnosti při uzavření smlouvy a nelze je běžně vrátit poštou, vyzvedneme je na vlastní náklady. U instalovaných částí s námi domluvte bezpečný postup; tato domluva není podmínkou účinnosti odstoupení a nemusíte provádět odbornou demontáž svépomocí.

9.7 Za snížení hodnoty zboží odpovídá spotřebitel jen v zákonném rozsahu, zejména při nakládání nad rámec potřebného seznámení s povahou, vlastnostmi a funkcí věci, a pouze pokud byl řádně poučen. Tyto podmínky nezavádějí paušální srážku z vrácené zálohy ani poplatek za odstoupení.

10 Ukončení zakázky a vypořádání

10.1 Přijetím nabídky vzniká závazná smlouva. Změna rozhodnutí klienta sama o sobě nezakládá právo zakázku bez vypořádání zrušit. Ukončení je možné dohodou nebo na základě smluvního či zákonného důvodu; zákonné odstoupení spotřebitele podle článku 9 tím není omezeno.

10.2 Při podstatném porušení smlouvy nebo po marném uplynutí přiměřené dodatečné lhůty k nápravě u jiného porušení můžeme od smlouvy odstoupit, jsou-li splněny zákonné podmínky. Konkrétní důvod a rozsah odstoupení klientovi oznámíme. Zvláštní postup pro chybějící součinnost a nevhodné pokyny stanoví článek 6.

10.3 Zmaří-li klient provedení díla z důvodu, za který odpovídá, náleží HEATFLOW podle § 2613 občanského zákoníku sjednaná cena snížená o to, co neprovedením díla ušetřilo. Musí jít o skutečné zmaření dokončení, nikoli jen o dočasnou překážku. Nárok není omezen jen na hodnotu již provedené práce; jeho vznik a výpočet musíme doložit. Zohlední se také náklady ušetřené neprovedením potřebné nápravy vlastního vadného plnění. Zmaření samo neznamená odstoupení ani zánik smlouvy. Toto pravidlo není paušálním stornem a nepoužije se místo zákonného vypořádání řádného spotřebitelského odstoupení ani automaticky při jiném ukončení smlouvy.

10.4 Při dohodě o ukončení zaznamenejme rozsah poskytnutého plnění, stav rozpracovanosti, materiály a finanční vypořádání. Při odstoupení se vypořádání řídí jeho skutečným důvodem a zákonem. Přijatá záloha automaticky nepropadá; započte se proti nárokům, vůči nimž zákon započtení připouští, a případný zbytek se vrátí. Tentýž náklad nelze současně účtovat jako vícepráci, náhradu nákladů i další újmu.

11 Zakázky mezi podnikateli

11.1 Tento článek platí pouze pro smlouvy uzavírané v souvislosti s podnikáním klienta. Spotřebitelská práva se na ně automaticky nepřenesají. Zvláštní zákonná ochrana slabší strany, pokud na klienta dopadá, zůstává zachována.

11.2 Podnikatel dodávku prohlédne nebo zajistí její odbornou prohlídku co nejdříve, jak to její povaha a okolnosti dovolují. Zjištěné vady oznámí bez zbytečného odkladu s popisem umožňujícím jejich posouzení. HEATFLOW může uplatnit zákonnou námitku opožděného oznámení; nelze ji použít tam, kde to zákon vylučuje, zejména s ohledem na naši znalost příčiny vady. Nevytváří se tím nová kratší reklamační lhůta.

11.3 Na podnikatelské zakázky se bez výslovné dohody nepoužije spotřebitelská lhůta 30 dnů k vyřízení reklamace ani právo odstoupit bez důvodu podle článku 9. Postup a přiměřená doba nápravy se řídí použitelným zákonem a konkrétní povahou vady.

11.4 Při prodlení podnikatele s platbou uplatníme vedle zákonného úroku také náhradu nákladů uplatnění pohledávky v zákonné výši, jsou-li splněny podmínky jejího vzniku. Žádné omezení náhrady újmy ani smluvní pokuta se z pouhého podnikatelského postavení klienta nedovozují.

12 Spory a závěrečná pravidla

12.1 Stížnost nebo návrh řešení sporu lze zaslat na obchod@heatflow.info. Pokud se spor se spotřebitelem nepodaří vyřešit přímo, může podat návrh na mimosoudní řešení u České 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 lze podat nejpozději do jednoho roku od prvního uplatnění sporného práva u nás. Právo obrátit se na soud zůstává zachováno. ČOI přijímá také podněty k doзору nad dodržováním spotřebitelských povinností.

12.2 Smlouvy se řídí právem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a u spotřebitelů také zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění. Příslušnost soudu určují právní předpisy. Zákonná práva na náhradu újmy, ukončení smlouvy a ochranu spotřebitele těmito podmínkami nejsou vyloučena ani omezena.

12.3 Tyto podmínky se nestávají automaticky součástí starších zakázek. Jejich přijetí není souhlasem se zasíláním marketingu. Informace o zpracování osobních údajů se poskytují samostatně.

Formulář pro odstoupení od smlouvy

Tento formulář vyplňte a zašlete pouze tehdy, pokud chcete jako spotřebitel odstoupit od smlouvy. Můžete jej poslat e-mailem; podpis je potřeba jen při podání v listinné podobě. Použití formuláře není povinné.

Adresát: HEATFLOW CZECH REPUBLIC s.r.o., Václavské náměstí 2132/47, Nové Město, 110 00 Praha 1, e-mail obchod@heatflow.info.

Oznamuji/oznamujeme, že tímto odstupuji/odstupujeme od smlouvy o nákupu tohoto zboží / poskytnutí této služby:

Popis zboží nebo služby a případné číslo zakázky:

Datum objednání / datum obdržení:

Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů:

Adresa spotřebitele/spotřebitelů:

Datum:

Podpis spotřebitele/spotřebitelů pouze při listinném podání:

Nehodící se variantu škrtněte.