Všeobecné obchodní podmínky

HEATFLOW CZECH REPUBLIC s.r.o.

Verze 2.2 ze dne 1. 10. 2026

Tyto podmínky upravují individuálně sjednané dodávky a montáže vytápění HEATFLOW, případně včetně sjednané podlahové skladby, a související služby v České republice. Platí pro spotřebitele i podnikatele; zvláštní podnikatelská pravidla jsou v článku 11. Rozsah zakázky, cenu, platební milníky a termíny určuje přijatá nabídka nebo samostatná smlouva.

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 Část obsahu smlouvy lze určit odkazem nabídky na konkrétní verzi těchto VOP, které HEATFLOW připojí k nabídce nebo které jsou stranám známy v souladu s § 1751 občanského zákoníku. Nabídka označí verzi a datum VOP; při odkazu na web umožní přímý přístup k příslušnému znění pro stažení a uchování před přijetím nabídky. Samotné zveřejnění na webu ani obecný odkaz na úvodní stránku neprokazují začlenění VOP do smlouvy. Individuální ujednání má přednost, aniž by mohla být omezena zákonná práva spotřebitele. Podstatná pravidla splatnosti při maření předání, zvláštního předání mezi podnikateli, výhrady vlastnictví a případného storna uvedeme nebo zřetelně shrneme také v nabídce. Vyžaduje-li zákon výslovné přijetí určitého ustanovení, obecné přijetí VOP je nenahrazuje. Zvláštní povinnosti vůči spotřebiteli stanoví článek 2.5.

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 může vzniknout výslovným přijetím konkrétní nabídky e-mailem, podpisem smlouvy nebo úhradou celé požadované zálohy podle zálohové faktury jednoznačně přiřazené ke konkrétní nabídce, pokud nabídka tento způsob přijetí připouští. Při přijetí úhradou je smlouva uzavřena připsáním zálohy na účet HEATFLOW v době platnosti nabídky; další podpis nebo potvrzení se nevyžaduje. Před platbou musí být klientovi doručena nabídka a příslušné znění VOP mu musí být dostupné a řádně začleněné podle článků 2.1 a 2.5. Změněnou nabídku musí druhá strana přijmout; mlčení samo není souhlasem. Pozdní nebo neúplná platba se posoudí podle následné dohody a zákona. Telefonická nabídka zavazuje spotřebitele až po jeho elektronickém souhlasu nebo podpisu potvrzení na listině; tento požadavek nelze obejít samotnou platbou.

2.5 Smlouvu sjednáváme v češtině. Před přijetím nabídky může klient opravit údaje a požádat o vysvětlení. Při elektronickém sjednání se spotřebitelem mu poskytneme znění smlouvy i VOP v textové podobě umožňující uchování a opakované zobrazení, například v těle e-mailu nebo jako PDF přílohy. Samotný odkaz na běžnou webovou stránku tuto povinnost nenahrazuje. Potvrzení smlouvy uzavřené na dálku vydáme v přiměřené době po uzavření, nejpozději při dodání zboží nebo před zahájením služby; obsahuje zákonem požadované údaje, pokud již nebyly v textové podobě poskytnuty. Při sjednání mimo obchodní prostory předáme příslušné informace a smlouvu nebo potvrzení na listině, případně se souhlasem spotřebitele v jiné textové podobě. U podnikatele se postupuje podle článku 2.1 a dohody stran; není nutné opakovaně přikládat již známé nezměněné znění ke každému e-mailu. 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 neznamená oprávnění objednat vícepráce. Technická komunikace s takovou osobou není sama o sobě změnou smlouvy.

2.8 Nabídka platí 30 dnů od vyhotovení, neuvádí-li jinou dobu. Rozsah, cenu ani podmínky předchozí zakázky nelze automaticky přenášet na další etapu. Podstatné požadavky na součinnost a předání sdělíme před přijetím nabídky.

3 Rozsah dodávky a odpovědnost jednotlivých profesí

3.1 Dodáváme pouze práce, materiály a dokumenty sjednané v nabídce a jejích 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 Není-li v přijaté nabídce výslovně sjednáno jinak, elektro část dodávky HEATFLOW končí v instalační krabici příslušné místnosti v rozhraní vymezeném technickými podklady. Elektroinstalaci stavby, rozvaděč, napájecí a ovládací rozvody i navazující připojení vytápění a termostatů zajišťuje klient prostřednictvím svého odborně způsobilého dodavatele elektroinstalace. Samotné dodání termostatů nezahrnuje jejich montáž, zapojení a nastavení, pokud tyto činnosti nejsou sjednány v nabídce. Nabídka a technické podklady musí hranice dodávky srozumitelně vymezit před uzavřením smlouvy.

3.3 Zajišťujeme revizi elektrického podlahového vytápění v rozsahu naší dodávky. Tato revize nenahrazuje revizi ostatní elektroinstalace stavby. Nabídka vymezí návaznost montážní etapy, potřebných prohlídek a měření, revizní zprávy a bezpečného uvedení do provozu. Kontrola infrakamerou sama nenahrazuje revizi. Zařízení lze používat až po splnění požadavků na bezpečné připojení, potřebné revize a podmínek výrobce i konkrétní podlahové skladby. Podrobnosti předání a sjednaného následného zajištění revizní zprávy stanoví článek 7.9.

3.4 Finální podlahovou krytinu nerealizujeme. Součástí naší dodávky není broušení potěru, vysoušecí 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 zjistitelnou 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. Zjistitelnou 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.

3.12 Samotná dodávka a položení topných fólií nezahrnuje jejich zakrytí potěrem, dalšími vrstvami ani finální krytinou, pokud to nabídka výslovně nestanoví. Dokončení této dodávky se neposuzuje podle dokončení navazujících podlah jiným dodavatelem. Po dohodě lze montáž vytápění provést před dokončením elektroinstalace stavby, aby mohly pokračovat podlahářské práce, dovolují-li to technické a bezpečnostní podmínky a lze-li provést kontroly a měření potřebné pro předávanou fázi a následné zakrytí.

3.13 Nedokončená elektroinstalace nebo rozvaděč a navazující připojení zajišťované klientem nejsou samy o sobě vadou ani nedodělkem dodávky HEATFLOW a nebrání předání a úhradě jeho řádně dokončeného sjednaného rozsahu. Podmínkou je splnění požadavků na předání této fáze, včetně potřebných kontrol, měření, dokladů a pokynů. V protokolu se zaznamená stav instalace, rozhraní profesí, provedené kontroly a navazující úkony zajišťované klientem. Kontrolu, kterou nebylo možné provést, nelze označit za provedenou; je-li nezbytná pro předání či zakrytí, musí se nejprve zajistit podmínky pro její provedení.

3.14 Provedení montáže před dokončením klientovy elektroinstalace samo nerozšiřuje rozsah dodávky HEATFLOW a nezakládá povinnost jeho dalšího výjezdu. Následné připojení, montáž nebo nastavení termostatů a další výjezd HEATFLOW jsou zahrnuty pouze tehdy, pokud je výslovně obsahuje přijatá kalkulace nebo následná dohoda o rozsahu, ceně a termínu. Již sjednané úkony nelze dodatečně přesunout na klienta ani znovu účtovat. Je-li jejich provedení znemožněno chybějící sjednanou připraveností klienta, překážku zdokumentujeme a vyzveme k nápravě; předání a platby za oddělitelnou část se řídí sjednanými etapami, nikoli domněnkou dokončení neprovedených úkonů.

3.15 Předání dokončeného rozsahu HEATFLOW v rozhraní podle článku 3.2 není samo o sobě uvedením celého systému do trvalého provozu. Klient zajistí prostřednictvím svého odborného dodavatele bezpečné dokončení navazující elektroinstalace, připojení, potřebné ověření a revize v rozsahu tohoto navazujícího plnění. Povinnost HEATFLOW zajistit revizi vlastní sjednané dodávky podle článků 3.3 a 7.9 tím není dotčena.

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; podnikateli může nabídka uvádět cenu bez DPH s jednoznačným označením. Doprava a ostatní náklady musí být zahrnuty nebo předem vyčísleny; nelze-li je rozumně určit, sdělíme způsob výpočtu. Při účtování dopravy podle kilometrů nabídka určí sazbu, výchozí místo, započítání zpáteční cesty a rozsah výjezdů. Konkrétní sazba a režim DPH se řídí povahou plnění a právními předpisy.

4.2 Standardní záloha činí 70 % sjednané ceny včetně DPH, není-li v nabídce dohodnuto jinak. U plnění v režimu přenesení daňové povinnosti činí 70 % sjednané ceny bez DPH. Splatnost nebo lhůta pro přijetí nabídky úhradou zálohy musí být uvedena v podkladech předaných před přijetím nabídky. U etap a podlahové skladby se předem sjednají platební milníky podle rozsahu. Faktura sama nemění cenu, sjednané milníky 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, standardně zbývajících 30 % ceny, vyúčtujeme do 2 kalendářních dnů od předání dokončeného sjednaného díla nebo samostatně sjednané etapy. Faktura je splatná do 5 kalendářních dnů od doručení na klientovu smluvní e-mailovou adresu, není-li předem dohodnuto jinak. Při jiném dohodnutém doručení běží lhůta od něj. Zákonná pravidla počítání lhůt zůstávají zachována. Odečteme přijaté zálohy a zahrneme pouze sjednané plnění a schválené změny. Pozdější fakturace nezpůsobuje zánik nároku ani nezkracuje splatnost. Zvláštní platební milník při maření předání upravuje článek 4.8.

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.

4.8 Pokud je následující platební milník výslovně a srozumitelně sjednán také v nabídce, neblokuje splatnost pouhá neodůvodněná neúčast nebo bezdůvodné odmítnutí převzetí či podpisu. Po prvním zmaření přejímky HEATFLOW zašle klientovi záznam, podklady prokazující dokončení a výzvu k náhradnímu převzetí podle článku 7.6. Jestliže klient bez oprávněného důvodu zmaří i náhradní přejímku a jedinou překážkou předání je jeho neposkytnutá součinnost, vznikne uplynutím náhradního termínu právo na sjednanou platbu za skutečně dokončený a řádně nabídnutý rozsah. Splatnost činí 5 kalendářních dnů od následného doručení vyúčtování a důkazních podkladů. HEATFLOW musí prokázat dokončení, splnění podmínek pro předání i reálnou možnost klienta převzít plnění. Pravidlo se nevztahuje na neprovedené části, oprávněné odmítnutí ani část ceny, kterou klient oprávněně zadržuje kvůli vadám. Nezakládá domněnku bezvadnosti, nevylučuje reklamaci a nepřenáší důkazní břemeno na klienta. U spotřebitele se použije pouze v rozsahu slučitelném s jeho zákonnou ochranou. Není-li milník sjednán, nárok na cenu se řídí ostatními smluvními a zákonnými pravidly.

4.9 Režim přenesení daňové povinnosti použijeme pouze při splnění zákonných podmínek, zejména podle § 92e zákona o DPH; samotná právní forma s.r.o. nestačí. V takovém režimu HEATFLOW nevyčíslí DPH k úhradě a daň přizná zákazník. Klient předá správné fakturační údaje, DIČ a potřebné informace o účelu plnění a oznámí jejich změnu.

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 přerušení 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 Připravenost 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 v návaznosti na sjednaný časový rámec. Údaj o běžném nástupu za 2 až 3 týdny od zaplacení zálohy je orientační, není-li v nabídce sjednán jako závazný. Před výjezdem můžeme požadovat přiměřené potvrzení připravenosti, například fotografie. Potvrzení klienta nenahrazuje odbornou kontrolu při realizaci. Je-li zřejmé, že práce nemohou řádně proběhnout, nemusíme uskutečnit marný výjezd; důvod a další postup 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 na stavbě umožníme prohlídku dokončeného sjednaného rozsahu a předvedeme jeho funkčnost v rozsahu odpovídajícím dané etapě. Provedeme potřebná měření a sjednanou kontrolu infrakamerou. V protokolu zaznamenáme rozsah, výsledky kontrol, stav díla, vady a nedodělky i dohodnutý postup jejich odstranění. Klient dostane kopii protokolu, pokyny a doklady odpovídající předávané fázi; jejich předání nepodmiňujeme zaplacením doplatku. Následné zajištění revizní zprávy lze sjednat pouze podle článku 7.9. Podpis protokolu dokládá průběh a výsledek přejímky; není jediným přípustným důkazem skutečného předání. Jeho odmítnutí samo nezvrací předání, ke kterému prokazatelně došlo.

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 a rozhraní profesí podle článku 3, nikoli podle dokončení celé stavby nebo prací jiných dodavatelů. Nepřipojení termostatů nebo systému k navazující elektroinstalaci klienta nebrání předání, jestliže toto připojení není sjednanou součástí naší dodávky a jsou splněny podmínky článku 3.13. Pokud je navazující úkon naopak součástí dodávky HEATFLOW, nelze jej pouhou nepřipraveností klienta považovat za splněný. U rozlišitelných a samostatně předatelných stupňů lze předem sjednat dílčí předání a platby. Tím se vlastní vady ani neprovedené práce nepřesouvají na jinou profesi.

7.5 Klient zajistí účast svou nebo oprávněného zástupce v dohodnutém termínu přejímky. Není-li termín dohodnut, oznámíme jej s přiměřeným předstihem, zpravidla alespoň 3 pracovní dny předem, aby měl klient skutečnou možnost účasti. Závažnou překážku účasti klient oznámí bez zbytečného odkladu a poskytne součinnost ke sjednání náhradního termínu. Při předání se zaznamenají vady a výhrady; tím nevzniká nová lhůta pro reklamaci skrytých vad. U stavebního díla nelze odmítnout převzetí pro ojedinělé drobné vady, které samy ani společně nebrání užívání funkčně nebo esteticky a užívání podstatně neomezují. Právo na jejich odstranění zůstává zachováno.

7.6 Nedostaví-li se klient nebo odmítne převzetí či podpis, zaznamenáme průběh, dokončený rozsah, stav, výsledky kontrol a sdělené důvody a zašleme mu záznam s dostupnými důkazy. Vyzveme jej k náhradní přejímce s přiměřeným předstihem, nejméně 5 pracovních dnů od doručení výzvy, nedohodnou-li se strany na dřívějším termínu. Výzva upozorní na příslušné platební a další následky. Oprávněný důvod odmítnutí se posuzuje objektivně podle smlouvy a zákona; rozhodnutí HEATFLOW není pro klienta závazným určením bezvadnosti. Nepřijetí řádně nabídnutého plnění nebo neposkytnutí potřebné součinnosti má zákonné následky prodlení klienta. Samotná neúčast či mlčení spotřebitele nepředstavuje automatické převzetí. Pro podnikatele lze použít zvláštní pravidlo článku 11.5; pro sjednané platby článek 4.8.

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.

7.9 Nabídka může předem výslovně oddělit předání dokončené montážní etapy od následného zajištění revize a revizní zprávy, odpovídá-li to skutečné povaze dodávky a právním a technickým požadavkům. Nabídka určí předávaný rozsah, potřebné prohlídky a měření, součinnost dalších profesí i platební milník; nelze jen označením etapy považovat za dokončené neprovedené práce nebo odsunout povinný doklad. Je-li v tomto režimu výslovně sjednáno zpracování a odeslání revizní zprávy po úhradě ceny, HEATFLOW ji zajistí do 5 pracovních dnů po připsání platby a splnění předem vymezených technických předpokladů, není-li sjednána jiná lhůta. Prohlídky a měření, které musejí proběhnout před zakrytím, se provedou a zaznamenají včas bez ohledu na pozdější administrativní zpracování zprávy. Kontrola funkčnosti při přejímce není povolením k trvalému provozu. Tento postup nesmí odložit revizi či předání zprávy za okamžik, kdy je vyžadují právní předpisy; není-li takové oddělení přípustné nebo sjednané, předají se doklady standardně s dokončenou dodávkou. Povinnost dokončit sjednanou revizní dokumentaci trvá i po zaplacení.

7.10 Při neposkytnutí součinnosti nemusí HEATFLOW ponechávat pracovníky na stavbě do doby, než se klient rozhodne převzetí umožnit. Před odjezdem zajistí rozpracovanou nebo dokončenou instalaci v nezbytném rozsahu pro bezpečnost a předcházení škodám a předá dostupné pokyny. Doložené nezbytné náklady vyvolané porušením povinnosti klienta se posoudí podle článku 6.6.

7.11 Nebezpečí škody přechází při předání podle smlouvy a použitelného zákona; u podnikatele také za podmínek článku 11.5. Při prodlení klienta s převzetím se uplatní zákonné následky včetně § 1976 občanského zákoníku, jsou-li pro konkrétní plnění splněny jejich podmínky; u stavby se zohlední zvláštní úprava § 2624. Tato pravidla nevylučují odpovědnost HEATFLOW za vlastní vady nebo škodu, kterou způsobí. Samotné dokončení montáže bez řádného nabídnutí předání automaticky nepřenáší veškerá rizika na klienta.

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 neomezují.

8.4 Reklamaci můžete uplatnit na obchod@heatflow.info, v našem sídle nebo v kterékoliv 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. Reklamaci 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 prodlení 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 funkčností věci, a pouze pokud byl řádně poučen. Tyto podmínky nezavádějí paušální srážku z vracené 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 zaznamenáme 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 nepřenášejí. 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.

11.5 Je-li následující postup zřetelně sjednán také v nabídce, považuje se řádně dokončené dílo nebo samostatně sjednaná etapa za předané a převzaté uplynutím náhradního termínu podle článku 7.6, jestliže podnikatel bez oprávněného důvodu zmařil první i náhradní přejímku neúčastí nebo bezdůvodným odmítnutím převzetí či podpisu. Podmínkou je skutečné dokončení, úspěšné provedení potřebných kontrol a zkoušek, dostupnost povinných dokladů pro tuto fázi a reálné umožnění převzetí. Splnění podmínek prokazuje HEATFLOW; jednostranný protokol sám nestačí. Tímto okamžikem přechází nebezpečí škody na předaném rozsahu a vzniká právo na jeho vyúčtování podle článku 4.4. Nejde o potvrzení bezvadnosti ani zánik práv z vad. Ustanovení se nepoužije na spotřebitele.

11.6 Je-li výhrada vlastnictví sjednána také v nabídce, dodaný materiál zůstává do úplného zaplacení ceny příslušné zakázky nebo samostatně vyúčtované etapy ve vlastnictví HEATFLOW, pokud zůstává samostatnou věcí a nestal se součástí nemovitosti. Výhrada nezajišťuje dluhy z jiné zakázky. Podnikatel materiál do zaplacení nepřevede ani nezatíží právy třetí osoby. Je-li to výslovně sjednáno v nabídce, bez písemného souhlasu HEATFLOW nezajistí ani neumožní jeho zakrytí či zabudování znemožňující identifikaci a oddělení bez znehodnocení. Účinky výhrady vůči třetím osobám se řídí zákonem.

11.7 Při nezaplacení splatného doplatku vyzveme podnikatele k úhradě a poskytneme přiměřenou dodatečnou lhůtu. Po jejím marném uplynutí můžeme za zákonných podmínek odstoupit v odpovídajícím rozsahu a požadovat vydání materiálu, který je nadále v našem vlastnictví. Podnikatel poskytne součinnost a zajistí oprávněný přístup k odbornému odpojení a převzetí v předem oznámeném přiměřeném termínu. Ujednání neopravňuje k násilnému vstupu ani zásahu do práv třetích osob. Vrácený materiál, přijaté platby i ostatní nároky se zohlední ve vypořádání; tutéž hodnotu nelze získat dvakrát.

11.8 Paušální storno nevzniká samotným přijetím těchto VOP. Pokud podnikatel požádá o ukončení zakázky bez důvodu zakládajícího zákonné odstoupení, mohou strany uzavřít dohodu o ukončení s úhradou doložených účelných nevratných nákladů a sjednané částky 15 % ceny rušené zakázky bez DPH. Dohoda musí určit okamžik ukončení, základ výpočtu, splatnost, vypořádání provedených prací, materiálu a záloh a zabránit dvojímu účtování. Samotná žádost smlouvu neruší. Toto pravidlo se neuplatní na oprávněné odstoupení pro porušení povinností HEATFLOW ani na spotřebitele. Bez dohody se postupuje podle článku 10; nárok podle § 2613 nelze za stejné plnění sčítat s dohodnutým stornem.

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 dozoru 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.

12.4 Toto znění je označeno jako verze 2.2 ze dne 1. 10. 2026. Pro konkrétní zakázku se použije až jeho řádným začleněním do smlouvy podle článku 2.1. Datum verze ani její zveřejnění na webu nepůsobí zpětnou změnu dřívější dohody.

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.