

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI PRIMA BILAVČÍK, s.r.o. (DÁLE JEN VOP)

Platné od: 2006, poslední aktualizace: 09/2019

A. Základní ustanovení

1. Uvodní ustanovení

1.1 **VOP** definují obchodní vztah mezi společností PRIMA BILAVČÍK, s.r.o. (dále jen **Poskytovatel**) a subjektem, kterému je poskytována Služba specifikovaná v čl. 1.2, na základě uzavřené smlouvy nebo písemné objednávky (dále jen **Zákazník**). Podpisem smlouvy nebo zasláním objednávky Zákazník schvaluje, že se seznámil a souhlasí se zněním VOP a že těmito VOP se řídí smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, pokud Smlouva nestanoví jinak.

1.2 **Služba** poskytovaná Zákazníkovi na základě písemné Smlouvy nebo Objednávky je zejména:

- dodávka měřicích zařízení a náhradních dílů k nim (dále jen **Zboží**)
- dodávka SW nebo jeho údržba (dále jen **SW**)
- renovace, opravy a servis zařízení a strojů (dále jen **Servis**)
- zakázkové měření výrobků a dílů pomocí měřicích zařízení v rámci Akreditované zkušební laboratoře č. 1731 a měření neakreditované (dále jen **Měřicí služby**)
- školicí služby (dale **Prima akademie**)
- kalibrace prováděné v souladu s ust. § 5, odst. 6 zákona č. 505/1990 Sb., o metrologii, ve znění zákona č. 119/2000 Sb. a ve znění pozdějších předpisů (dale jen **Kalibrace**)

1.3 **Smlouva** nebo **Objednávka** je dokument nebo soubor dokumentů definujících smluvní vztahy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

1.4 VOP jsou nedílnou součástí uzavřené smlouvy. Odchylná ujednání v písemné smlouvě mají přednost před ustanoveními VOP.

1.5 Znění VOP může Poskytovatelé jednostranně měnit nebo doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění VOP.

1.6 Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a těmito VOP.

2. Smlouva, Objednávka - přijetí, změna a zrušení

2.1 **Projevem svobodné vůle** k uzavření Smlouvy o poskytnutí Služby se rozumí písemné uzavření

Smlouvy nebo písemné potvrzení Objednávky Zákazníka, který jejím zasláním akceptuje podmínky obsažené v Nabídce Poskytovatele a tyto VOP.

2.2 Není-li stanoveno jinak, písemné podmínky nabídky Služeb učiněné Poskytovatelem k poptávce Zákazníka, jsou závazné po dobu 30 dnů ode dne odeslání Zákazníkovi. **Nabídka** obsahuje především cenu poptávané Služby (dále jen **Cena**) a termín realizace (dodání).

2.3 **Objednávka** musí obsahovat fakturační údaje Zákazníka (jméno a příjmení nebo název, sídlo, identifikační číslo, DIČ, jméno a telefonní kontakt osoby odpovědné za objednávku), specifikaci požadované Služby (popis, množství Zboží, typ SW, rozsah Servisu či charakter Měření), místo dodání či realizace Služby, způsob dopravy a souhlas s Cenou a VOP Poskytovatele. Přijetí řádné Objednávky Poskytovatel potvrdí bez zbytečného odkladu.

2.4 Zákazník není oprávněn jednostranně zrušit nebo změnit potvrzenou Objednávku, leda by se na tom s Poskytovatelem písemně dohodnul nebo toto právo plyne z obsahu VOP.

2.5 Poskytovatel zůstává vlastníkem autorských práv ke všem ilustracím, výkresům a dokumentům předaným Zákazníkovi v rámci realizace Služby. Bez jeho souhlasu tyto nemohou být užívány, kopírovány nebo zpřístupněny třetím osobám z jiného důvodu než je nastavení, zprovoznění a údržba Zboží. Toto se týká také dokumentů označených jako „důvěrné“.

2.6 Koupí Zboží či Služeb nevznikají Zákazníkovi žádná práva k používání registrovaných značek, obchodních názvů, loga či patentů Poskytovatele nebo jeho subdodavatelů, není-li to v konkrétním případě upraveno smlouvou odlišně.

2.7 Zákazník i Poskytovatel jsou povinni zachovat mlčenlivost o veškerých skutečnostech, které tvoří obchodní tajemství obou stran, se kterými se seznámil v rámci realizace Služby. Tato povinnost trvá i po skončení smluvního vztahu.

3. Provedení a dodání Služby

3.1 Poskytovatel provede Službu s odbornou péčí svými zaměstnanci nebo prostřednictvím třetích osob, se kterými spolupracuje.

3.2 Zákazník je povinen poskytnout bez zbytečného odkladu Součinnost (čl. 4) potřebnou pro realizaci Služby a uhradit dohodnuté zálohové platby. V opačném případě se Termín dodání

prodlužuje o dobu, po kterou je Zákazník v prodlení s poskytnutím součinnosti.

- 3.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo prodloužit dodací lhůtu v případě vyšší moci a z důvodů, za které není přímo odpovědný (nedostupnost subdodávky), přičemž o této skutečnosti je povinen bez zbytečného odkladu informovat Zákazníka, a sdělit mu nový Termín dodání. V případě, že dodávka bude nedostupná i v nově stanoveném termínu, je Zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit, a to v celém rozsahu nebo jen v neprovedené části, je-li to technicky možné. Poskytovatel vrátí platby přijaté nad rámec poskytnutého plnění zpět Zákazníkovi.
- 3.4 Služba je dokončena předáním Zákazníkovi, který její převzetí písemně potvrdí. Úhrada faktury za Službu nahrazuje doklad o převzetí Služby.
- 3.5 Zákazník je povinen případné vady či jiné výhrady k provedené Službě sdělit Poskytovateli při provedení prohlídky v rámci předání, jinak se má za to, že Služba byla provedena a předána bez vad.

4. Součinnost Zákazníka

- 4.1 Zákazník je povinen poskytnout bez zbytečného odkladu otřebnou součinnost při realizaci Služby, zejména zajistit Poskytovateli technickou asistenci, aby dodávka mohla být zahájena ihned po příjezdu pracovníků Poskytovatele.
- 4.2 Zákazník souhlasí zejména s tím, že bezplatně poskytne:
- pomocné a specializované pracovníky v takovém počtu a na takovou dobu, jež je potřebný pro provedení dodávky
 - potřebnou manipulační techniku, nebylo-li předem dohodnuto něco jiného
 - obaly/kryty za účelem ochrany Zboží před částicemi prachu a špíny v místě provedení Služby
 - uzamykatelný, suchý prostor k úschově náradí, strojů a jejich částí a uzamykatelnou, osvětlenou místnost pro potřebu pracovníků včetně sociálního zázemí.
- 4.3 Neposkytne-li Zákazník ani přes písemnou výzvu Poskytovatele potřebnou součinnost, je Poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy a požadovat po Zákazníkovi úhradu vzniklých nákladů v dohodnuté paušální výši 0,5% z ceny Služby za týden, počínaje dohodnutým termínem dodání, maximálně však do výše 5% z celkové ceny. Právo Poskytovatele na náhradu škody

není tímto ujednáním dotčeno.

- 4.4 Pokud si Zákazník Službu ve sjednaném termínu sjednaným způsobem nepřevezme, je povinen zaplatit náklady z toho plynoucí (skladné, doprava apod.).

5. Odpovědnost za vady

- 5.1 Poskytovatel odpovídá za vady Služby za podmínek a v rozsahu stanoveném níže v tomto článku (s vyloučením jakýchkoliv jiných nároků).
- 5.2 Zákazník je povinen si Zboží bezodkladně po předání zkontrolovat a zřejmé vady okamžitě písemně Poskytovateli vytknout, ostatní vady pak neprodleně po jejich zjištění, jinak práva z těchto vad zanikají. Odpovědnost Poskytovatele za vady Služby íí se řídí Občanským zákoníkem.
- 5.3 Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené okolnostmi na straně Zákazníka.
- 5.4 Popisy a informace obsažené v produktových katalogích a v dalších dokumentech, budou považovány za dohody týkající se kvality Zboží pouze tehdy, stanou-li se nedílnou součástí písemné smlouvy mezi Zákazníkem a Poskytovatelem.

6. Odpovědnost za škodu a vadné plnění

- 6.1 Nebude-li ve smlouvě stanoveno jinak, odpovídá Poskytovatel za škodu a za vadné plnění pouze v rozsahu ustanovení tohoto článku a to ve všech obchodních případech, ať už založených písemnou smlouvou či bez smlouvy.
- 6.2 Poskytovatel odpovídá za škodu a za vadné plnění v případech, kdy:
- ke škodě/vadnému plnění došlo hrubou nedbalostí nebo úmyslným porušením povinností vyplývajících se zákona či porušením podstatných povinností stanovených smlouvou
 - úmyslně zatají vadu Zboží či poskytnuté Služby anebo se písemně zaváže poskytnout Zákazníkovi záruku za kvalitu Zboží
- 6.3 Na uplatnění nároků na náhradu škody případně nároků z vadného plnění se vztahují zákonem stanovené promlčecí lhůty.

7. Reklamáce

Reklamáce se řídí reklamačním řádem. V případě, že je dodané zboží poškozené nebo nefunkční, postupujte podle reklamačního řádu.

8. Reklamační řád

Prodávající odpovídá za vady, které má zboží při převzetí kupujícím. Pokud byla reklamáce uznána. U věci použitých neodpovídá za vady vzniklé jejich použitím nebo opotřebením. U věci prodávaných za nižší cenu neodpovídá za vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena.

Záruční doba na nové zboží je 12 měsíců, která plyne od převzetí zboží kupujícím, pokud nevyplývá z kupní smlouvy nebo podmínek výrobce jinak.

V případě reklamáce je kupující (nebo objednavatel služby) povinen vyplnit reklamační protokol, který je dostupný na webových stránkách společnosti a vyplněný jej zaslat na adresu: reklamace@primab.cz.

V případě vyřízení reklamáce je tento formulář i s rozhodnutím a odůvodněním k reklamaci zaslán zpět zákazníkovi.

U služeb kalibrací a měření se reklamační lhůta nestanovuje. Kalibrace či měření je platná v místě a čase provedení Kalibrace/měření. Pozdější reklamáce nelze vzít v potaz. Podpisem předávacího protokolu, vyslovuje majitel měřidel či dílů svůj souhlas, že přístroje / díly přebírá a tyto jsou v pořádku a funkční. Reklamáce jiného obecného charakteru je nutné uplatnit do 14 ti dnů od podpisu předávacího protokolu. Na pozdější reklamáce, nebo na reklamáce měřidel / dílů již používaných nebude brán zřetel.

Vyřízení reklamací se obecně provádí zpravidla do 60 ti dnů, při návaznosti na dodavatele v zahraničí se lhůta může prodloužit.

9. Platební podmínky, záruky, započtení

9.1 Faktury jsou vystavovány nejdříve po dodání Služby, splatnost je 30 dnů ode dne odeslání Zákazníkovi, nedohodne-li se smluvně splatnost jiná. Datum splatnosti je uvedeno ve faktuře.

9.2 Poskytovatel má právo požadovat zaplacení zálohy před započtením realizace Služby nebo poskytnutí peněžní záruky ve výši odpovídající Ceně objednané Služby, pokud hrozí, že úhrada Ceny je z důvodu nedostatečných finančních zdrojů Zákazníka ohrožena. Poskytovatel je oprávněn určit náhradní termín pro úhradu,

anebo požadovat poskytnutí odpovídající zajištění. V případě nedodržení takto stanoveného termínu je Poskytovatel oprávněn písemně od smlouvy odstoupit.

9.3 Zákazník je oprávněn provést úhradu faktury započtení, své peněžité pohledávky za Poskytovatelem pouze v případě pravomocným rozsudkem přiznané pohledávky nebo pohledávky Poskytovatelem uznané.

10. Přechod vlastnictví, výhrada vlastnictví

10.1 Vlastnické právo ke Zboží přechází na Zákazníka okamžikem předání a převzetí nebo okamžikem zaplacení, ve kterém Poskytovatel umožní Zákazníkovi nakládat se Zbožím v dohodnutém místě.

10.2 Pokud by dodané, ale neuhrazené Zboží bylo postiženo v rámci exekuce na majetek Zákazníka, anebo by se z jiného titulu staly předmětem zájmu třetích osob ještě před přechodem vlastnického práva na Zákazníka, je Zákazník povinen Poskytovatele o takové situaci okamžitě písemně informovat, aby tento mohl učinit nezbytné procesní kroky k ochraně svých práv. Náklady vzniklé Poskytovateli v souvislosti s výše uvedeným je povinen uhradit Zákazník.

10.3 Zákazník není oprávněn prodat Zboží ani v rámci řádného obchodního styku třetí osobě dokud nenabyl vlastnictví tohoto Zboží.

B. Speciální podmínky pro dodávky Zboží

11. Instalace měřicího zařízení

11.1 Není-li smluvně dohodnuto jinak, Poskytovatel zajistí instalaci měřicího zařízení.

11.2 Datum instalace v potvrzení Objednávky je orientační, přesné datum pro instalaci bude stanoveno dohodou smluvních stran, s vymezením požadovaného rozsahu součinnosti Zákazníka.

11.3 Po dokončení instalace měřicího zařízení bude provedeno protokolární předání zařízení.

C. Speciální podmínky pro Měřicí služby

12. AZL - služby zakázkového měření Akreditované zkušební laboratoře č. 1731 a služby zakázkového měření (neakreditované)

12.1 Není-li písemně dohodnuto jinak, je Zákazník

povinen:

- předat předmět - díl, jehož vlastnosti mají být změřeny (dále Měřený objekt) , na místo určené Poskytovatelem
- poskytnout mu veškeré výkresy a/nebo specifikace, ze kterých je možné určit tolerance a míry stanovené pro Měřený objekt
- předem specifikovat rozsah měřených prvků a vyhodnocení Měřených objektů
- potvrdit přijetí výsledků měření podpisem protokolu o měření, přičemž je povinen zkontrolovat protokol o měření ihned po jeho obdržení za účelem zjištění případných zjevných vad a umožnění jejich opravy Poskytovatelem I formou provedení dalšího měření.

12.2 Není-li písemně dohodnuto jinak, je Poskytovatel povinen:

- měřit Měřené objekty pouze za účelem vyhodnocení údajů uvedených ve výkresech a/nebo specifikacích, tedy zejména zda vyhovují stanoveným tolerancím a mírám
- neměnit a neupravovat Měřené objekty, když úpravy či změny je oprávněn učinit Zákazník své náklady a odpovědnost, s výjimkou konkrétních případů, kdy se strany v dohodnou písemně jinak.
- po skončení měření vypracovat protokol s výsledky (**Protokol o měření**) a předat ho ke kontrole Zákazníkovi. Měřicí služby jsou dokončeny okamžikem přijetí Protokolu o měření.

12.3 Prohlášení zaměstnanců Poskytovatele týkající se výsledků měření, jsou nezávazná do doby, než budou uvedena v Protokole o měření. Jakékoliv verbální stanovisko učiněné zaměstnancem nebude tvořit část protokolu o měření. Za opatření provedená Zákazníkem následně po dokončení měření odpovídá pouze Zákazník.

12.4 Poskytovatel vykonává Měřicí služby v souladu s požadavky Zákazníka dle obecně uznávaných technologických pravidlech, a v souladu s příslušnými pravidly bezpečnosti.

12.5 Poskytovatel si vyhrazuje si právo udělovat zaměstnanci, jež vykonává měřicí služby ve výrobním prostoru Zákazníka, příslušné pokyny.

12.6 Záruky Poskytovatele se vztahují pouze na Služby, které jsou výslovně předmětem potvrzené objednávky. Záruky se nevztahují na shodu Měřeného objektu s příslušnými předpisy

a na provoz zařízení, jehož je Měřený objekt součástí. Poskytovatel neodpovídá za obsah a přesnost výkresů a/nebo specifikací poskytnutých Zákazníkem ani za vzhled, výběr materiálů a konstrukci Měřených objektů.

12.7 Měřicí služby se považují za chybné, byl-li Protokol o měření vypracován na základě špatně provedeného měření zaměstnancem Poskytovatele a nebo v důsledku závady měřících nástrojů či softwaru, kterými se měření provádí, a/nebo v případech, kdy měření nebylo provedeno dle zadání Zákazníka.

D. Speciální podmínky pro školící služby

13. PRIMA AKADEMIE PODMÍNKY

13.1 Smluvní vztah vzniká odesláním závazné objednávky školení, vzájemná práva a povinnosti se řídí těmito VOP.

13.2 Podáním objednávky Zákazník stvrzuje, že se seznámil s těmito VOP a že s nimi souhlasí. Pokud je Zákazník pouze zprostředkovatelem platby, ale školení či workshopu se zúčastní osoba třetí, má třetí osoba povinnost zaslat své osobní údaje požadované ve webovém formuláři na adresu akademie@primab.cz. Zasláním údajů třetí osoba potvrzuje svou účast na školení a zároveň souhlasí se zpracováním osobních údajů.

13.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu v školení, kurzech nebo workshopech (změna osnovy nebo harmonogramu kurzu, změna místa konání, změna učebny, změna učebního materiálu atd.). Případné změny budou účastníkům kurzu nebo workshopu oznámeny e-mailem, telefonicky nebo SMS zprávou.

13.4 Poskytovatel si vyhrazuje právo nepořádat kurz nebo workshop není-li dosažen minimální počet účastníků uvedený v oznámení o konání kurzu nebo workshopu a nabídnout přihlášeným účastníkům možnost absolvovat objednaný kurz nebo workshop v náhradním termínu, anebo vrátit uhrazené kurzovné.

13.5 Poskytovatel může z důvodu naplnění kapacit kurzu nebo workshopu od smlouvy odstoupit jestliže:

- Zákazník neuhradil ve stanovené lhůtě účastnický poplatek pak, může být nahrazen jiným přihlášeným účastníkem
- Kapacita kurzu byla naplněna před připsáním platby účastníka na účet Poskytovatele a už

není možné z kapacitních důvodů počet účastníků zvýšit. Přednost mají dříve platící účastníci. Dnem úhrady se rozumí den připsání platby na účet Poskytovatele

13.6 Zákazník může od smlouvy odstoupit odesláním emailu obsahujícího jméno účastníka, název a termín školení na adresu akademie@primab.cz

13.6.1 Zruší-li Zákazník účast více než 14 dní před konáním akce, je povinen zaplatit storno poplatek 500 Kč a zbytek uhrazené částky se vrací.

13.6.2 Zruší-li Zákazník účast méně než 14 dní před konáním akce, je povinen zaplatit storno poplatek ve 50 % z uhrazené částky a zbytek uhrazené částky se vrací.

13.6.3 Zruší-li Zákazník účast více než 3 dny před konáním akce nebo se na seminář vůbec nedostaví, právo na vrácení zaplacené platby nevznikne, neboť je povinen zaplatit storno poplatek ve výši 100 %.

13.7 Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit z důvodu prodloužení účastníka s úhradou ceny nebo dílčí úhrady (splátky) více jak 10 dnů po době splatnosti.

14. Ochrana údajů

14.1 Poskytovatel se zavazuje respektovat důvěrný charakter osobních a firemních dat Zákazníka, sloužících k identifikaci Zákazníka a k realizaci smluvního vztahu, včetně nezbytných účetních operací, vystavení daňových dokladů, identifikaci bezhotovostních plateb a pro komunikaci s účastníkem. Detailní osobní data i údaje o platbách jsou ukládány v databázi se zabezpečením proti zneužití a nejsou poskytovány třetím stranám.

14.2 Poskytovatel má zájem údaje o Zákazníkovi využít k zasílání informací o svých produktech a službách. Pokud byste s tím nesouhlasili, můžete nám to kdykoliv oznámit, abychom mohli údaje podle toho zablokovat. V případě e-mailové komunikace se z odběru můžete kdykoliv odhlásit s pomocí odhlašovacího odkazu uvedeného v patičce každého emailu.

14.3 Souhlas se zpracováním osobních údajů: Vyplněním údajů Zákazník souhlasí se zařazením jím vyplněných osobních údajů do databáze Poskytovatele, jakožto správce, a s jejich následným zpracováním prostřednictvím pro marketingové účely a obchodní sdělení prostřednictvím elektronických prostředků dle

zákona č. 480/2004 Sb., a to na dobu do odvolání souhlasu. Zároveň Zákazník uděluje souhlas s tím, aby mu prodávající zasílal informace o připravovaných akcích a nabídkce svých obchodních partnerů.

14.4 Odesláním závazné přihlášky na školení Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel bude na školení fotografovat a tyto snímky využije k propagaci dalších školení.

E. Speciální podmínky pro kalibraci

15. Cena

13.1 Ceník kalibrací platí jak pro výkony prováděné v rozsahu akreditace, tak pro výkony prováděné mimo rozsah akreditace. Vysvětlivky k ceníku:

- kalibrační list je v ceně kalibrace měřidla
- ceny jsou určeny pro kalibraci jednotlivých druhů pracovních měřidel nestanovených
- cena kalibrace speciálních druhů měřidel viz. hodinová sazba dohodu
- ceny jsou uváděny bez DPH
- obvyklá dodací lhůta je 2 týdny od dodání měřidla. Lze dohodnout i jiné dodací lhůty
- k ceníku jsou připojena pravidla pro vyřizování námitek a stížností
- kalibrace do 3 dnů za expresní příplatek 50% k ceně kalibrace
- kalibrace do druhého dne za expresní příplatek 100% k ceně kalibrace.

13.2 Nevyhoví-li měřidlo při kalibraci, nebo je-li zjištěno jeho závažné poškození, je tato skutečnost oznámena Zákazníkovi kalibračním technikem. Drobné opravy do cca 30% ceny nového měřidla jsou prováděny automaticky servisním oddělením. Cenově náročnější opravy budou provedeny až po odsouhlasení ceny Zákazníkem.

16. Dodací podmínky

16.1 Ke každé dodávce měřidel musí být přiložena objednávka nebo dodací list.

16.2 Měřidla musí být uložena vhodným způsobem, který vylučuje jejich poškození.

16.3 Přístroje Zákazník předkládá ke kalibraci úplné, včetně příslušenství a u speciálních měřidel včetně návodu k použití nebo jiných technických podkladů potřebných k obsluze a pro vyhodnocení kalibrace.

16.4 V objednávce je nutno uvést typ měřidla, rozsah

měření, přesnost, počet kusů, případně požadovanou periodu recalibrace. Dále pak kontakt na osobu, se kterou je možno konzultovat případné nejasnosti.

16.5 Pokud je při přejímce měřidel zjištěno poškození měřidel, Poskytovatel nabídne provedení opravy. Požaduje-li Zákazník opravu, je zakázka resp. její část převedena na servisní oddělení, které stanoví předběžnou cenu opravy a seznámí s ní Zákazníka.

16.6 K měřidlu je po kalibraci vystaven kalibrační list, který splňuje požadavky ČSN EN ISO/IEC 17025. Kalibrační listy pro kalibraci mimo rámec akreditace mají formálně stejný obsah jako kalibrační listy v rámci akreditace, ale neobsahují akreditační značku, nemají odkaz na akreditaci.

16.7 Měřidlo je standardně označeno kalibrační značkou s datem kalibrace. Sdělí-li Zákazník prokazatelně periodu recalibrace měřidel, opatří Poskytovatel měřidlo po kalibraci značkou platnosti kalibrace s vyznačenou dobou platnosti.

16.8 Expresní kalibraci je nutno dohodnout s koordinátorem kalibrační laboratoře, nebo jeho zástupcem předem.

17. Pravidla pro vyřizování námitek a stížností

17.1 Pravidla pro vyřizování námitek a stížností stanoví postup při řešení námitek a stížností zákazníka nebo jiných stran ke službám, poskytovaným kalibrační laboratoří, PRIMA BILAVČÍK, s.r.o. (dále jen KL).

17.2 Námitka je písemná výhrada, uplatněná u KL, kterou Zákazník zpochybňuje výsledek kalibrace, termín provedení, úplnost předaných dokladů a věcí, nebo jiné skutečnosti týkající se poskytnuté služby v rámci. Námitku lze podat do 10 dnů ode dne, podpisu předávacího protokolu. Námitku v písemné formě je nutné zaslat na adresu: reklamace@primab.cz na ostatní námítka nebude brán zřetel.

17.3 Stížnost je písemná výhrada (stížnost, podnět, oznámení), uplatněná u KL, kterou stěžovatel upozorňuje na neshody a jiná závažná porušení ochrany důvěrných informací nebo vlastnických práv atp. Stížnost lze podat do 10 dnů ode dne, podpisu předávacího protokolu. Stížnost v písemné formě je nutné zaslat na adresu: reklamace@primab.cz na ostatní stížnosti nebude brán zřetel.

17.4 Z podané námítka nebo stížnosti musí být patrné:

- kdo námitku nebo stížnost podává;
- které věci se týká (popis věcné podstaty námítka nebo stížnosti);
- čeho se subjekt podávající námitku nebo stížnost domáhá nebo co navrhuje
- které důkazy na podporu obsahu námítka či stížnosti Zákazník předkládá.
- V případě námítka, stížnosti na konkrétní závadu na měřicím přístroji, či rozporování naměřených hodnot, je nutné vždy společně s námitkou doručit do KL I předmětný přístroj, za účelem analýzy.

17.5 Námítka a stížnosti přijímá, eviduje a jejich prošetření a vyřízení zajišťuje manažer kalibrační laboratoře.

17.5.1 Námitku či stížnost, kterou je nutno prošetřovat, musí vyřídit KL do 60 pracovních dnů ode dne podání.

17.6 Způsob vyřízení námítka a stížnosti je zpravidla shodný se způsobem podání, tj. písemná odpověď. Je-li to pro řešení námítka nebo stížnosti vhodné, pozve vedoucí KL subjekt podávající námitku nebo stížnost k osobnímu projednání. Z jednání je vytvořen zápis, který podepíší zástupci všech jednajících stran. Originál zápisu obdrží subjekt, který podal námitku nebo stížnost.

17.7 Pravidla pro vyřizování námitek a stížností jsou dostupná všem zákazníkům a jsou umístěna na www.metrologie.cz v sekci dokumenty ke stažení VOP.

18. Různé

18.1 Spory ze smluvních vztahů mezi Poskytovatelem a Zákazníkem budou řešeny příslušnými soudy České republiky.

18.2 Místo dodání je Česká republika, není-li v písemném potvrzení Objednávky určeno jinak.

18.3 Smluvní strany na sebe berou nebezpečí změny okolností ve smyslu §1765 odst. 2 občanského zákoníku.

18.4 Pro účely smlouvy ani těchto VOP se nepoužijí ustanovení §1799 a §1800 občanského zákoníku o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem.