

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují vztah mezi Poskytovatelem služeb společností HIGHFIVE s.r.o., IČ: 29371775, se sídlem: Lanžhotská 3448/2,690 02 Břeclav zapsaná v obchodním rejstříku vedeného krajským soudem v Brně, oddíl c, vložka 76274 (dále jen HF) a subjektem, který si objednává její služby (dále jen Objednatel), na základě uzavřené smlouvy o poskytování služeb či jiné smlouvy (dále jen „Smlouva“). Tyto VOP se vztahují také na rámcovou smlouvu o poskytování služeb uzavřenou mezi Poskytovatelem a Objednatelem.
2. VOP jsou součástí ceníku služeb. Jakékoliv změny musejí být provedeny v psané formě po dohodě obou stran. V jiném případě nebude na změny brán zřetel.
3. **SPOLUPRÁCE SMLUVNÍCH STRAN**
 - 3.1. HF poskytuje své služby v rozsahu 24/7, což znamená nepřetržitý příjem zakázek. Tato služba je zaručena jen v případě telefonického/emailového kontaktu:
Vedoucí realizace: Pavel Jurčík +420 702 121 522 (jurcik@hfive.cz)
Obchodní oddělení: Gabriela Cahlíková + 420 732 595 649 (cahlikova@hfive.cz)
 - 3.2. HF se zavazuje dodržovat dohodnuté pracovní instrukce. HF se zavazuje poskytovat služby prostřednictvím pracovníků (QI) vyškolených na bezpečnost práce.
 - 3.3. Objednatel se zavazuje k poskytnutí součinnosti při realizaci zakázky v dostatečném rozsahu a v míře nezbytně nutné podle požadavků. V případě poskytování služeb v místě Objednatele vytvoří Objednatel vhodné podmínky k poskytnutí služby – jedná se zejména o dostatečný a bezpečný pracovní prostor, dostatečné osvětlení, zázemí k odpočinku o přestávkách, zázemí k uschování osobních věcí a vše další nutné k provedení služby.
 - 3.4. Objednávka služeb ze strany objednavatele může být zrušena bez poplatku, a to min. 6h před začátkem směny. V opačném případě, tedy při zrušení směny v intervalu 0-6h před začátkem směny, je objednatel povinen uhradit vzniklé náklady ve výši 50% běžné ceny rozsahu objednaných služeb v rámci dané směny.
 - 3.5. Není-li písemně dohodnuto jinak, objednatel prohlašuje, že nezaměstná, nenajme nebo nebude jinak spolupracovat s jakýmkoliv pracovníky, spolupracovníky nebo dodavateli HF, kteří byli činní při poskytování služeb dle Smlouvy či právnickou osobou, v jejímž orgánu či vlastnické struktuře takováto osoba je, a to po dobu trvání Smlouvy a 6 měsíců po ukončení Smlouvy.
 - 3.6. V případě, že Objednatel nesplní povinnost dle odst. 3.5, je Objednatel povinen zaplatit HF pokutu ve výši 1000 Euro za každé porušení této povinnosti s tím, že případný nárok HF na náhradu škody tímto není dotčen.
 - 3.7. HF se zavazuje zajistit QI podle těchto pravidel:
 - 3.7.1. Práce na zakázce bude započata neprodleně po schválení objednávky a následném potvrzení realizace zakázky odpovědným pracovníkem HF. Podpisem objednávky Objednatel potvrzuje souhlas s cenovými podmínkami a VOP a s vytvořením závazné objednávky služeb.
 - 3.7.2. HF vynaloží veškeré úsilí k započetí zakázky v termínech, které požaduje Objednatel. Objednatel bude o tomto průběžně informován.
 - 3.8. HF a Objednatel se tímto zavazují postupovat při práci dle normy VDA 16 - Dekorativní povrchy zástavbových a funkčních dílů na vnějších a vnitřních částech automobilů (dále jen „VDA 16“).
4. **CENA, PLATEBNÍ PODMÍNKY**
 - 4.1. Odměna za poskytnuté služby HF je splatná v den splatnosti, který je specifikovaný na faktuře vystavené HF. Odměna se považuje za uhrazenou dnem jejího připsání na účet HF.
 - 4.2. Součástí každé vystavené faktury – daňového dokladu je rovněž odsouhlasený výkaz poskytovaných služeb. Podpisem tohoto dokumentu stvrzuje objednatel, že byly služby provedeny bez vad, v řádném termínu a rozsahu. Potvrzený dokument je třeba zaslat zpět do 3 pracovních dnů od jeho zaslání objednateli na adresu oprsalova@hfive.cz. V případech, kdy nedojde k potvrzení dokumentu - výkazu poskytovaných služeb - do 3 pracovních dnů, považuje se za schválený.
 - 4.3. Faktura je splatná do 30 dnů od jejího vystavení, není-li oběma stranami stanoveno jinak. Za každý den prodlení se zaplacením může být Objednateli účtována smluvní pokuta ve výši 0,05% z fakturované částky. Faktura je Objednateli zaslána elektronicky, na vyžádání může být zaslána i papírové formě poštou.
5. **VADY SLUŽEB**
 - 5.1. Poskytovatel je povinen poskytnout služby bez vad, přičemž za vadu poskytnuté služby se považuje poskytnutí služby v rozporu se vzájemným ujednáním vyplývajícím z uzavřené rámcové smlouvy, případně odsouhlasené objednávky. Poskytovatel neposkytuje záruku za jakost.

- 5.2. Objednatel je povinen oznámit vady poskytovateli písemně bezodkladně po jejich zjištění. V případě vady, kterou objednatel musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat při poskytnutí služby (vada zjevná), nemá objednatel práva z vadného plnění, pakliže vadu neoznámil ve lhůtě do 5 dnů ode dne poskytnutí služby. Ostatní vady je Objednatel oprávněn uplatnit nejpozději do 21 dnů ode dne, kdy takové vady mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do 6 měsíců ode dne poskytnutí služby. V opačném případě se poskytnuté služby považují za poskytnuté bez vad.
- 5.3. V případě vadného plnění a včasného oznámení vad dle bodu 5.2 těchto VOP bude poskytovatel opakovat poskytnutí služby bez nároku na odměnu. Pokud toto opakované poskytnutí služby bude ze strany Poskytovatele realizováno řádně, dojde k nápravě vadného plnění a k zániku jakýchkoliv jiných nároků Objednatele v souvislosti s daným vadným plněním poskytovatele, s výjimkou nároku na náhradu skutečné škody, bude-li za ni poskytovatel odpovědný dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „OZ“).
- 5.4. V případě, že nedojde k nápravě vadného poskytnutí služby způsobem uvedeným v bodu 5.3 těchto VOP, má Objednatel právo požadovat přiměřenou slevu z ceny za poskytnuté služby, přičemž toto právo musí být uplatněno písemně nejpozději do 10 dnů ode dne opakovaného poskytnutí služby dle bodu 5.3 těchto VOP, jinak tento nárok zaniká.
- 5.5. Objednatel vedle nároku dle bodu 5.3 a 5.4 těchto VOP nemá jakékoliv jiné nároky související s vadným plněním, s výjimkou nároku na náhradu skutečné škody, bude-li za ni poskytovatel odpovědný dle příslušných ustanovení občanského zákoníku.

6. ODPOVĚDNOST, NÁHRADY ŠKODY, POJIŠTĚNÍ

- 6.1. Odpovědnost Smluvních stran za škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 6.2. Žádná ze Smluvních stran neponese odpovědnost za prodlení v plnění závazků podle Smlouvy, pokud je takové prodlení prokazatelně způsobeno zásahem vyšší moci. Za zásah vyšší moci bude pro účely této Smlouvy považována zejména válka, požár, povodeň, výbuch, nehoda, sabotáž, havárie, živelná pohroma, nenadálá komplikovaná dopravní situace.
- 6.3. Jakékoli reklamace vztahující se k neposkytnutí nebo nesprávnému poskytnutí služby musí být klientem podány písemně na adresu sídla HF s označením „Reklamace – klient/místo“ do 7 dnů začínajících ode dne, kdy klient zjistil škodu způsobenou HF, avšak v každém případě ne později než 30 dnů od poskytnutí služby.
- 6.4. Podmínkou pro zahájení reklamačního řízení je:
- Písemná reklamace obsahující: název klienta, číslo zakázky, předmět reklamace, okolnosti odůvodňující podání reklamace, reklamační nárok a podpis osoby podávající reklamaci
 - Kontrolní protokol vypracovaný klientem
 - Vadné dílce k prozkoumání HF
 - Šrotace vadných dílců až na základě rozhodnutí HF
 - Jasná prokazatelnost pochybení Personálu HF
- 6.5. HF prohlašuje, že klientem podaná reklamace bude prošetřena bez zbytečného odkladu.
- 6.6. Všechny reklamace a požadavky mohou být klientem podány pouze v rozsahu objednávek učiněných na základě „Objednávky“.
- 6.7. HF prohlašuje, že je pojištěno v rámci odpovědnosti za škodu způsobenou ve vztahu v prováděné činnosti do limitu 3 000 000 Kč.
- 6.8. HF i Objednatel prohlašují, že dle normy VDA 16 stanovují míru nevyhnutelného podílu úniku P_D . Tato konvence je stanovena jako náhradní veličina pro rozlišovací schopnost (diskriminační charakteristika) při vizuální kontrole kvality. Tento podíl je stanoven na:

$$P_D = 0,003, \text{ což odpovídá } 0,3\%$$

Pro tento podíl v dávce není možné rozlišení mezi vadnými a bezvadnými díly, příp. budou opomenuty vadné díly (budou opomenuty díly, u kterých jsou zjistitelné odchylky, jež svou velikostí překračují toleranci uvedenou v této specifikaci).

HF i Objednatel prohlašují, že stanovují míru nevyhnutelného podílu úniku u funkčních vad, neúplného balení, chybných štítků. Tato konvence je stanovena jako náhradní veličina pro rozlišovací schopnost (diskriminační charakteristika). Pro zakázky, kde je podíl NOK dílů do 1 % platí nevyhnutelný podíl úniku 0,3% z celkového množství zkontrolovaných dílů. Pro zakázky, kde je podíl NOK dílů nad 1 % platí nevyhnutelný podíl úniku 0,6% z celkového množství zkontrolovaných dílů.

Limitace náhrady škody: Je ujednáno, že v případě škody způsobené HF či jeho personálem klientovi Objednateli v souvislosti s plněním smlouvy poskytováním služeb dle této smlouvy bude tato škoda klientovi nahrazena a to slevou 10 % z jednotlivé měsíční fakturace, ze které škoda vzešla. HF je odpovědná pouze za škodu, která byla způsobena výlučně HF nebo výlučnou chybou personálu, za jehož činnosti je HF výhradně odpovědné.

- 6.9. HF dále nepřijímá odpovědnost za neposkytnutí nebo nesprávné poskytnutí služby poskytnuté v nevyhovujících podmínkách nebo pod časovým tlakem, interpretováno jako přebírání činností v časovém limitu kratším než obvykle akceptovaný čas pro určitý typ služby, především opravovaných pod časovým tlakem, což vyplývá z klientova rozhodnutí opakovat kontrolu/výběr/opravu částí dříve považovaných za inkompatibilní (NOK) za účelem zvýšení množství kompatibilních částí (OK) a vyplývající z klientova písemného rozhodnutí o náhlém zvýšení množství standardů výběru/třídění/opravy způsobeného např. zvýšením objednávky klienta a bez vztahu k nesprávnému poskytování služeb HF.

7. UTAJENÍ PODKLADŮ A INFORMACÍ

- 7.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění Smlouvy mohou ony nebo jejich zaměstnanci či smluvní partneři, získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím této druhé smluvní strany. Smluvní strany se zavazují, že tyto osoby o důvěrných informacích a povinnosti uchovávat je v tajnosti dostatečně poučí a dostatečně zajistí jejich utajení.
- 7.2. Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá možná opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení. Smluvní strany mohou sdělit tyto důvěrné informace pouze svým zaměstnancům nebo smluvním partnerům v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění Smlouvy.
- 7.3. Důvěrnými informacemi se pro účely Smlouvy rozumí zejména veškeré informace, které se strany dozvěděly v souvislosti s výkonem činnosti u a dalšími jednáními s druhou stranou. Jedná se o všechna data, o kterých se dozví HF v souvislosti se zpracováním dat a naopak.
- 7.4. I po ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy jsou smluvní strany povinny nadále utajovat veškeré poskytnuté informace, a to až do doby, kdy se tyto stanou obecně známými.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. Smluvní vztahy spolupracujících stran, které nejsou upraveny těmito VOP, rámcovou smlouvou, ani objednávkou, se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů v zemi sídla společnosti HF (tj. České republiky), zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku č.z.89/2012 Sb.(a zejména ustanoveními smlouvy o dílo) v platném znění.
- V případě rozporu mezi ustanoveními těchto VOP, rámcovou smlouvou a objednávkou platí přednostně ustanovení objednávky, následně rámcové smlouvy.
- 8.2. Veškeré spory, které vzniknou ze Smlouvy nebo se vztahují k jejímu porušení, zrušení nebo neplatnosti, budou smluvními stranami řešeny smírně. Pokud nedojde ke smírnému vyřešení jakéhokoli sporu, budou tyto spory řešeny příslušným soudem České republiky. Příslušným soudem je soud dle sídla společnosti HIGHFIVE, s.r.o.