

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

I. Úvodní ustanovení

1.1. **MISTR SLUŽBY, s.r.o., se sídlem Příkop 843/4, Zábrdovice, 602 00 Brno, IČO: 14443988**, obchodní společnost zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka číslo 128352, tel. kontakt: 779 998 450, e-mailový kontakt: profimistr@profimistr.cz (dále jen „MS“) vydává tyto Všeobecné obchodní podmínky pro zprostředkování služeb souvisejících s údržbou topných zařízení, komínů a kouřovodů, (dále jen „VOP“).

1.2. Společnost MISTR SLUŽBY, s.r.o. zajišťuje komplexní služby v oblasti rodinných domů, správu bytových domů a administrativních budov. Ustanovení těchto VOP se vztahují na zabezpečení resp. zprostředkování výše v bodě 1.1. uvedených služeb.

1.3 Tyto VOP se vztahují na zprostředkovatelské smlouvy uzavřené na dálku (e-mail, objednávkový formulář, telefon), ve kterých na jedné straně vystupuje MS jako zprostředkovatel a na druhé straně fyzická osoba jako zájemce o zprostředkování služby (dále jen „Zájemce“ nebo „Klient“). MS zajišťuje splnění svých povinností ze zprostředkovatelské smlouvy prostřednictvím ověřených a certifikovaných externích dodavatelů služeb. Pokud budou ve zprostředkovatelské smlouvě dohodnuté podmínky odchylné od těchto VOP, budou mít odlišná ustanovení zprostředkovatelské smlouvy přednost před ustanoveními těchto VOP.

1.4 Právní vztahy mezi MS jako zprostředkovatelem na jedné straně a Zájemcem na druhé straně se kromě uzavřené zprostředkovatelské smlouvy a těchto VOP řídí i příslušnými ustanoveními právních předpisů platných v České republice.

II. Objednávka

2.1. Objednávka vzniká potvrzením procesu objednávání přes elektronický formulář na webové stránce www.profimistr.cz nebo telefonicky. Po vyplnění a odeslání elektronického formuláře nebo po uskutečněném telefonickém rozhovoru Klient obdrží zprávu o přijetí objednávky zprostředkování služby. Pro správné vyřízení objednávky je třeba vyplnit resp. uvést požadované údaje v objednávce, kterými jsou:

a) jméno a příjmení;

b) adresa dodání služby;

c) email;

d) telefonní číslo;

e) případně jiné údaje, jsou-li náležitostí objednávkového formuláře nebo vyplynou z telefonického rozhovoru.

2.2. Klient má možnost seznámit se před provedením objednávky s celkovou cenou včetně DPH. Tato cena je uvedena v objednávce a ve zprávě potvrzující přijetí objednávky služby, jejíž dodání MS zprostředkovává.

2.3. Zasláním objednávky elektronicky resp. telefonickou objednávkou souhlasí Klient s cenou zprostředkované služby, čímž se stává tato objednávka pro Klienta závaznou.

2.4. Zprávou o přijetí objednávky zprostředkování služby vzniká mezi Klientem a MS smlouva, kterou lze měnit, rušit a doplňovat pouze na základě vzájemné dohody mezi Klientem jako zájemcem o zprostředkování služby a MS jako zprostředkovatelem, pokud jiný právní předpis neurčuje jinak.

2.5. Přílohami zprávy o přijetí objednávky podle předchozího bodu jsou:

- a) objednávka zprostředkované služby;
- b) formulář na odstoupení od smlouvy (pouze v případě, je-li Klientem fyzická osoba nepodnikatel).

2.6. Pokud Klient uskuteční objednávku telefonicky a nedisponuje emailovou adresou, budou mu přílohy dle předchozího bodu zaslány poštou na jím určenou adresu.

III. Dodací podmínky

3.1. MS zajistí zprostředkování služby a její následné dodání prostřednictvím externího dodavatele, ve lhůtě dle objednávkového formuláře, resp. uvedené ve zprávě o přijetí objednávky. Lhůta pro dodání služby je uvedena zvlášť pro každou službu, kterou MS zprostředkovává. Klient má možnost zjistit předpokládanou dodací lhůtu služby vyplněním údajů o městě a ulici, kde se má služba dodat. Tato dodací lhůta je orientační a specifikovaná bude minimálně 2 dny před termínem dodání služby.

3.2. Místem dodání je adresa uvedená Klientem v objednávce.

3.3. Klient je povinen:

- a) umožnit externímu dodavateli zprostředkovatele dodání služby;
- b) zaplatit cenu za dodání služby.

IV. Cena a platební podmínky

4.1. Cena za dodání služby je uveřejněna u každé služby. Při zvyšování počtu dodání konkrétní služby má Klient informaci o souhrnné ceně za tyto služby. Všechny ceny uvedené u konkrétních služeb jsou konečné včetně příslušné DPH, příp. všech dalších daní a poplatků nebo odměn.

4.2. Cenu platí Klient při dodání služby v hotovosti externímu dodavateli služby, není-li zvlášť se MS dohodnuto jinak. Klient neplatí žádné další poplatky za zprostředkování služby.

4.3. V momentě odesílání objednávky je Klient vázán dohodnutou cenou.

V. Odpovědnost za vady - reklamace

5.1. Klient může uplatnit vady služby u MS prostřednictvím emailu na profimistr@profimistr.cz nebo telefonicky na tel. č.: +420 779 998 450. V uplatněné reklamaci Klient uvede své identifikační údaje, předmět reklamace včetně vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána, čeho se domáhá a datum uplatnění reklamace.

5.2. MS jako zprostředkovatel služeb, o které Klient projevil zájem, tyto služby zprostředkovává, není jejich poskytovatelem.

5.3. MS reklamaci vad postoupí konkrétnímu externímu dodavateli služby, který službu u Klienta vykonával.

5.4. V rámci reklamace má Klient právo požadovat opětovné dodání služby nebo slevu z ceny poskytnuté služby.

5.5. O přijaté reklamaci obdrží Klient potvrzení ve formě emailové zprávy nebo sms zprávy.

5.6. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena a Klient o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. MS nebo poskytovatel služby vydá Klientovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace ve lhůtě dle předchozí věty.

5.7. V případě, že Klient nesouhlasí s vyřízením reklamace může se obrátit na orgány České obchodní inspekce, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, podatelna@coi.cz /www.coi.cz/.

VI. Právo odstoupit od smlouvy

6.1. Klient jako spotřebitel může odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory ve lhůtě čtrnácti dnů. Není-li dále stanoveno jinak, končí lhůta uplynutím čtrnácti dnů ode dne uzavření smlouvy.

6.2. Chce-li Klient jako spotřebitel toto právo využít, musí odstoupení od smlouvy odeslat nejpozději v poslední den lhůty určené k odstoupení od smlouvy na kontaktní adresu MS (poštou nebo elektronicky prostřednictvím emailu). Klient může využít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který je přílohou tohoto dokumentu.

6.3. Klient jako spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, jestliže byly v plném rozsahu poskytnuty. Klient souhlasí s tím, že před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy může MS započít s poskytováním služby a že poskytnutím plnění zaniká právo spotřebitele odstoupit od smlouvy.

6.4. MS si vyhrazuje právo odstoupit od zprostředkovatelské smlouvy, došlo-li ke zneužití osobních údajů nebo z důvodu zásahu správního orgánu nebo v případě nedostatku dodavatelských kapacit. O tomto postupu bude Klient bezodkladně informován.

VII. Osobní údaje

7.1. Ochrana osobních údajů kupujícího, který je fyzickou osobou, je poskytována Obecným nařízením o ochraně osobních údajů („GDPR“), jakož i zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

7.2. Osobními údaji jsou jakékoliv informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby, zejména Klienta jakožto našeho zákazníka. Správcem osobních údajů je společnost MISTR SLUŽBY, s.r.o., se sídlem Příkop 843/4, Zábřovice, 602 00 Brno, IČO: 14443988.

7.2. MISTR SLUŽBY, s.r.o., zpracovává osobní údaje Klienta v rozsahu:

- a) jméno a příjmení;
- b) adresa;
- c) email;
- d) telefonní číslo;
- e) případně další určuje-li tak objednávkový formulář.

7.3. Osobní údaje Klienta jsou nezbytné pro korektní vyřízení objednávky služby pro Klienta. Klient poskytnutím svých osobních údajů pro účely smlouvy potvrzuje, že tyto osobní údaje se shodují se skutečností, jsou úplné, pravdivé a přesné.

7.4. Podrobnější informace o ochraně osobních údajů můžete nalézt zde / na webové stránce www.profirmistr.cz/GDPR.

VIII. Závěrečná ustanovení

8.1. Společnost MISTR SLUŽBY, s.r.o. si vyhrazuje právo měnit a doplňovat tyto VOP i bez předchozího souhlasu Klienta. V případě změny VOP se smluvní vztah řídí VOP platnými v době uzavření smlouvy.

8.2. Klient odesláním objednávky potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP. To platí i pro Klienta, který objednávku uskutečnil telefonicky. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení. Smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.

8.3. Tyto VOP jsou k dispozici k nahlédnutí v sídle společnosti MISTR SLUŽBY, s.r.o. a jsou zveřejněny i na webové adrese www.profirmistr.cz.

8.4. V případě, že Klient není spokojen se způsobem vyřízení reklamace nebo pokud se domnívá, že společnost MISTR SLUŽBY, s.r.o. porušila jeho práva, má možnost obrátit se na společnost MISTR SLUŽBY, s.r.o. se žádostí o nápravu. Pokud MISTR SLUŽBY, s.r.o. na žádost Klienta odpoví zamítavě nebo na ni neodpoví do 30 dnů ode dne jejího odeslání, je spotřebitel oprávněn podat návrh na zahájení alternativního řešení svého sporu. Příslušným subjektem pro alternativní řešení sporu je Česká obchodní inspekce /www.coi.cz/ nebo jiná příslušná oprávněná právnická osoba zapsaná v seznamu subjektů alternativního řešení sporů vedeném Ministerstvem vnitra. Klient jako spotřebitel má právo volby, na který z uvedených subjektů alternativního řešení sporů se obrátí. Informace o poplatcích za návrh může Klient najít na internetových stránkách konkrétního subjektu alternativního řešení sporů.

8.5. Příslušným orgánem kontroly poskytování služeb upravených těmito VOP je České obchodní inspekce, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, podatelna@coi.cz. /www.coi.cz/.

8.6. Podle článku 14 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1995/2006 524/2013 ze dne 21.05.2013 o řešení spotřebitelských sporů online, kterým se mění nařízení (ES) č. 524/2013 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES, osoba, která je spotřebitelem má právo svá práva a nároky, vyplývající ze smluvního vztahu (kupní smlouvy nebo smlouvy o službách online) s Provozovatelem, uplatňovat v rámci alternativního online řešení sporů. Řešení sporů online (dále jen „RSO“) zajišťuje platforma provozovaná Evropskou Komisí. Uživatel, který je spotřebitel, je oprávněn využít platformu RSO k řešení sporů, v jazyce, který si zvolí. Platforma RSO je přístupná online na webovém sídle: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

8.7. Vztahy neupravené těmito VOP se řídí podle příslušných právních předpisů České republiky.

8.8. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti 1.3.2024.

Príloha: Oznámení o odstoupení od smlouvy o poskytnutí služby

Odesílatel:

Jméno a příjmení:

Bydliště:

(případně e-mail, tel. číslo):

Adresát:

Poskytovatel /Zprostředkovatel/: MISTR SLUŽBY s.r.o.

IČO: 14443988

se sídlem: Brno, Příkop 843/4, PSČ 602 00

Oznámení o odstoupení od smlouvy o poskytnutí služby

Dne jsem si na Vašich internetových stránkách profimistr.cz / během telefonického hovoru objednal službu spočívající v, číslo objednávky, za cenu Kč. Služba mi bude poskytována dne/poskytnuta dne

Na základě ust. § 1829 odst. 1 ve spojení s ust. § 1818 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, využívám svého zákonného práva a odstupuji od smlouvy o poskytnutí služby uzavřené prostřednictvím internetu / telefonu, která se týká výše uvedené služby.

V dne

Jméno a příjmení spotřebitele

(podpis)