

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY (VOZP)

Objednáním zboží či služby přistupuje zákazník automaticky na tyto obchodní podmínky

společnosti HETVOOR DISTRIBUTION s.r.o.

Účinnost od: 1. 1. 2026

Provozovatel, prodávající a zhotovitel:

- Obchodní firma:** HETVOOR DISTRIBUTION s.r.o.
- Sídlo, provozovna a centrální sklad:** Okružní 781, 250 81 Nehvizdy, Praha-východ
- Identifikační číslo (IČO):** 07273681 | **DIČ:** CZ07273681
- Právní forma:** Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze.
- Statutární orgán:** pan Richard Raab, jednatel společnosti
- Kontaktní údaje:** www.hetvoor.cz | info@hetvoor.cz | tel.: +420 723 650 004

ČLÁNEK 1: ÚVODNÍ USTANOVENÍ A DEFINICE POJMŮ

- 1.1. Právní rámec:** Tyto všeobecné obchodní a záruční podmínky (dále jen „VOZP“) jsou vydány v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“). Upravují vzájemná práva a povinnosti mezi společnostmi HETVOOR DISTRIBUTION s.r.o. (dále jen „Prodávající“ nebo „Zhotovitel“) a jejich obchodními partnery či zákazníky.
- 1.2. Smluvní strany a vymezení pojmů:**
 - Kupující / Objednatel:** Fyzická nebo právnická osoba, která uzavírá s Prodávajícím kupní smlouvu nebo smlouvu o dílo.
 - Spotřebitel (B2C):** Každý člověk (fyzická osoba), který mimo rámec své podnikatelské činnosti uzavírá smlouvu s Prodávajícím (zejména prostřednictvím internetového obchodu Hetvoor.cz) a na něhož se vztahuje legislativa na ochranu spotřebitele dle směrnic EU a vnitrostátního práva.
 - Podnikatel / Velkoobchodní partner (B2B):** Osoba, která samostatně vykonává výdělečnou činnost a při uzavření smlouvy je zřejmé, že se koupě týká její podnikatelské činnosti. Na tyto vztahy se nevztahují ustanovení o ochraně spotřebitele.
- 1.3. Závaznost a akceptace:** Odesláním nebo potvrzením objednávky (písemně, e-mailem či v rozhraní e-shopu) Kupující bezvýhradně akceptuje tyto VOZP. VOZP tvoří nedílnou součást každé uzavřené smlouvy.
- 1.4. Určení a charakteristika produktů:** Předmětem prodeje jsou výrobky a příslušenství obsažené v aktuální nabídce Prodávajícího. Plynové krbý a spotřebiče dodávané Prodávajícím nejsou určeny jako primární zdroj vytápění objektů. Slouží výhradně jako dodatečný, příležitostný zdroj tepla (přítápění) s maximální dobou souvislého hoření na nominální výkon do 12 hodin. Tyto výrobky nejsou v žádném případě určeny pro laickou montáž. Veškeré zboží prodávané společností Hetvoor je objednáváno jako zakázková ruční výroba.

ČLÁNEK 2: UZAVŘENÍ SMLOUVY A OBJEDNÁVKOVÝ PROCES

- 2.1. Závaznost objednávky v B2B režimu:** Každá velkoobchodní objednávka se stává pro Prodávajícího závaznou až momentem jejího písemného potvrzení (e-mailem). Potvrzenou objednávku nelze ze strany Kupujícího zrušit ani měnit bez předchozího písemného souhlasu Prodávajícího.
- 2.2. Objedávka prostřednictvím Internetového obchodu (E-shop):**
 - Vystavení zboží v e-shopu má pouze informativní charakter a odchýlně od § 1732 občanského zákoníku není návrhem Prodávajícího na uzavření smlouvy. Návrhem na uzavření smlouvy je až řádně odeslaná objednávka Kupujícího kliknutím na tlačítko „OBJEDNAT S POVINNOSTÍ PLATBY“.
 - Kupní smlouva je uzavřena až okamžikem explicitního potvrzení objednávky ze strany Prodávajícího e-mailem (doručením zprávy, že objednávka byla přijata ke zpracování nebo se vyřizuje). Nepotvrdí-li Prodávající objednávku do 5 dnů, objednávka se bez dalšího ruší.
- 2.3. Ochranná práva Prodávajícího:** Prodávající si vyhrazuje právo jednostranně zrušit již potvrzenou objednávku nebo odmítnout novou objednávku v případě úplného vyprodání zásob, nebo pokud Kupující v minulosti opakovaně porušil své smluvní povinnosti (např. nepřevzal zboží či nedodržel splatnost faktur). Prodávající je oprávněn jednostranně posunout termín dodání zboží či realizace díla až o 60 dnů oproti původně avizovanému termínu, aniž by Kupujícímu vznikl nárok na kompenzaci nebo smluvní pokuty.

ČLÁNEK 3: DODACÍ PODMÍNKY, LOGISTIKA A PŘECHOD NEBEZPEČÍ ŠKODY

- **3.1. Logistika a doprava v rámci České republiky:** Při celkové hodnotě objednávky nad 25 000 Kč bez DPH je doprava v rámci České republiky zdarma. Tato bezplatná doprava se vztahuje výhradně na jednu jednocestnou paletu o maximálních rozměrech 150 x 80 x 150 cm a celkové hmotnosti do 250 kg. Jakékoliv nadrozměrné zásilky nebo vyšší hmotnosti budou účtovány individuálně dle aktuálního sazebníku. Tato doprava se vztahuje pouze pro území ČR.
 - **3.2. Mezinárodní doprava:** Doprava do zahraničí (zejména Slovensko, Polsko, Maďarsko, Rakousko, Chorvatsko) je vždy plně hrazená Kupujícím, bez ohledu na celkovou výši hodnoty objednávky.
 - **3.3. Místo dodání:** Místem dodání zboží značek Dru, Global, Fires, Dik Geurts a dalších je sídlo nebo provozovna Kupujícího, není-li dohodnuto jinak. Výhradním místem dodání pro zboží značky Ortal je centrální pobočka Prodávajícího v Nehvizdech. Dodací lhůta činí:
 - a) Ihned, pokud je zboží skladem na centrále v Nehvizdech.
 - b) Zpravidla 8 týdnů od data připsání 100% zálohové platby na účet Prodávajícího, pokud zboží skladem není. Všechny termíny jsou orientační. Maximální lhůta pro dodání spotřebiteli činí 30 dnů od uzavření kupní smlouvy. Prodávající je oprávněn plnit objednávku formou dílčích dodávek. U objednávek na zakázku či zahrnující ruční výrobu nebo nese znaky zakázkové individuální výroby se stanovují termíny dodání pouze orientační a nejsou závazné.
 - **3.4. Přechod nebezpečí škody na věci (Harmonizováno):**
 - **Pro Podnikatele (B2B):** Nebezpečí škody na zboží a veškerá rizika přecházejí na Kupujícího momentem převzetí zboží v centrálním skladě Prodávajícího (při osobním odběru) nebo momentem předání zboží prvnímu veřejnému přepravci k přepravě do místa určení.
 - **Pro Spotřebitele (B2C):** Nebezpečí náhodné zkázy, poškození či ztráty zboží přechází na Kupujícího již v momentu jeho fyzického předání přepravci k doručení Kupujícímu, od přepravce nebo přímo od Prodávajícího.
-

ČLÁNEK 4: CENA, PLATEBNÍ PODMÍNKY A STRIKTNÍ CENOVÁ POLITIKA

- **4.1. Úhrada ceny a splatnost:** Kupující se zavazuje uhradit kupní cenu na základě vystavené zálohové faktury, on-line platbou nebo dobírkou. Pokud Kupující nebo Kupující podnikatel neuhradí zálohovou fakturu v den její splatnosti, je Prodávající oprávněn okamžitě zrušit běžící objednávku bez předchozího upozornění nebo posunout termín dodání bez jakéhokoliv nároku na penále či újmu ze strany Kupujícího. V případě 100% platby předem se celková lhůta pro dodání prodlužuje v případě nedodržení termínu splatnosti o dobu potřebnou k realizaci platby a jejímu zaúčtování plus administrativní doba k vymožení platby, která je stanovena nejméně na 30 pracovních dnů.
 - **4.2. Výhrada vlastnického práva:**
 - **Pro Podnikatele (B2B):** Vlastnické a uživatelské právo ke zboží či celému dílu přechází na Kupujícího až momentem 100% úplného uhrazení ceny (připsáním částky na účet Prodávajícího). Před úplným splacením nesmí zákazník zařízení používat, manipulovat s ním, ani na něj nevzniká nárok na záruční program RHC či servis. Je zakázáno dále manipulovat se zbožím až do jeho 100% úhrady. Zboží musí zůstat v originálním balení.
 - **Pro Spotřebitele (B2C):** Vlastnické právo přechází až momentem splnění dvou kumulativních podmínek: fyzickým převzetím zboží Kupujícím a úplným zaplacením sjednané kupní ceny.
 - **4.3. Striktní cenová politika (Výhradně pro B2B a navazující prodejce):** Kupující a všichni navazující prodejci jsou povinni striktně dodržovat doporučené maloobchodní ceny uvedené v aktuálním ceníku Prodávajícího na webu hetvoor.cz. Je přísně zakázáno prodávat či veřejně nabízet zboží za ceny nižší než ceníkové uveřejněné na portálu www.hetvoor.cz, poskytovat neautorizované slevy a úlevy, nebo zboží dále přeprodávat neschváleným obchodním společnostem a firmám.
 - **4.4. Smluvní pokuta:** Při porušení cenové politiky, zveřejnění nižších cen nebo neoprávněném prodeji třetím firmám je Prodávající oprávněn uplatnit vůči Kupujícímu smluvní pokutu ve výši **250 000 Kč** za každé jednotlivé porušení. Prodávající je oprávněn vymáhání této pokuty postoupit třetím specializovaným stranám.
 - **4.5. Podmínky pro náhradní díly:** Na náhradní díly (definované v čl. 7.5) se Kupujícímu neposkytuje žádný rabat či obchodní sleva, pokud není stanoveno jinak dodatkem v cenové nabídce či objednávce. K dodávkám náhradních dílů je vždy připočítáváno paušální dopravné ve výši min. 35 EUR za balík o hmotnosti do 1 kg. Za provedení komínového systému v nestandardních barvách dle vzorníku RAL se účtuje pevný příplatek ve výši +50 % z ceníkové ceny produktu plus náklady na individuální technologickou přípravu.
-

ČLÁNEK 5: PODMÍNKY EXKLUZIVNÍ CERTIFIKOVANÉ MONTÁŽE

- **5.1. Absolutní zákaz laické montáže:** Výrobky (zejména plynové spotřebiče) dodávané Prodávajícím nejsou v žádném případě určeny pro tzv. „samomontáž“, laickou montáž nebo montáž koncovým spotřebitelem.
 - **5.2. Oprávněná instalační firma:** Montáž, zapojení, obezdní a uvedení spotřebiče do provozu **může provádět výhradně a pouze odborně způsobilá osoba, která je držitelem platného živnostenského oprávnění „Montáž, opravy, revize a zkoušky plynových zařízení a plnění nádob plyny“ a současně i certifikátu o proškolení vystaveného přímo společností HETVOOR DISTRIBUTION s.r.o.** Tato osoba či firma musí prokazatelně disponovat:
 - a) Platným živnostenským oprávněním pro obor plynářství (Montáž, opravy, revize a zkoušky plynových zařízení).
 - b) Platným živnostenským oprávněním pro obor kominictví (vzhledem k uvádění nové spalínové cesty do provozu).
 - c) Platným, aktuálním a časově nepřekročeným **certifikátem o odborném proškolení od společnosti HETVOOR DISTRIBUTION s.r.o.**
 - **5.3. Povinná autorizovaná montáž na Slovensku:** Kupující a koncový uživatel na Slovensku jsou povinni pro montáž, zapojení a uvedení spotřebiče do provozu povinně objednat exkluzivní autorizovanou společnost: **KRBEX SK, s.r.o.** (Se sídlem: Šenkvičná cesta 14U, 902 01 Pezínok, Slovensko, IČO: 45 967 636, zastoupená panem Peterem Minaričem).
 - **5.4. Právní důsledky porušení:** V případě porušení této povinnosti a instalace spotřebiče neautorizovaným subjektem, třetí stranou bez platného certifikátu HETVOOR nebo laikem, výrobce ani Prodávající absolutně neručí za bezpečnost, funkčnost a technické vlastnosti výrobku. V takovém případě **okamžitě a v plném rozsahu zanikají veškeré záruky** (základní i prodloužené záruky RHC) a veškerá rizika spojená s provozem přecházejí plně na provozovatele. Současně výrobce ruší jakoukoliv odpovědnost a záruku na výrobek.
-

ČLÁNEK 6: UKONČENÍ SMLOUVY A STORNO PODMÍNKY

- **6.1. Odstoupení ze strany Objednatele (B2B):** Ohroží-li nebo zmaří-li zhotovitel realizaci dohodnutého díla, má objednatel právo od smlouvy odstoupit. Mezi důvody patří zejména: prodlení delší než 60 dnů v dílčích pracích nebo se zahájením prací, nesplnění objemu díla v rozsahu min. 45 % v polovině sjednané lhůty, nebo situace, kdy bude zhotovitel v likvidaci či konkurzu.
 - **6.2. Odstoupení ze strany Prodávajícího při prodlení:** Pokud dojde k prodlení s dodáním zboží či realizací díla ze strany společnosti HETVOOR DISTRIBUTION s.r.o. delšímu než 60 dnů oproti avizovanému nebo upravenému termínu viz článek 4 termínu plnění, je společnost HETVOOR DISTRIBUTION s.r.o. oprávněna od kupní smlouvy či objednávky jednostranně a s okamžitou účinností odstoupit. V takovém případě je plně osvobozena od povinnosti hradit kupujícímu smluvní pokuty, penále, náklady, ztráty, úroky z prodlení či náhradu škody.
 - **6.3. Storno podmínky a vrácení bezvadného zboží (B2C / Spotřebitelé / Podnikatelé):** Společnosti HETVOOR DISTRIBUTION s.r.o. si plně vyhrazují právo nepřijmout bezvadné zboží zpět od Kupujícího nebo Kupujícího podnikatele. V případě, že Prodávající udělí výjimečný písemný souhlas, zavazuje se Kupující uhradit storno poplatek ve výši **25 % z ceníkové ceny** vráceného zboží. Vracené zboží musí být doručeno výhradně v původním, nepoškozeném originálním obalu. Následná přeprava k výrobci a je účtována navíc nad storno plně zpoplatněna na náklady Kupujícího. Spotřebitel nemá právo vzít svou e-shopovou objednávku bez jakýchkoliv sankcí zpět (stornovat ji), protože se vždy jedná o zakázkovou výrobu na objednávku, převážně se jedná o všechny plynové krbové vložky, kamna na dřevo, plyn, elektřinu a bioethanol. Zákonné právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů od převzetí zboží pro komponenty a zboží z běžné masové produkce z e-shopu zůstává plně nedotčeno.
-

ČLÁNEK 7: ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A PROGRAM „RON HETVOOR COMPLEET“ (RHC)

- **7.1. Diferenciace záručních lhůt:**
 - **Běžně prodaný sortiment bez montáže:** Základní záruční doba činí **24 měsíců** od data prodeje a vztahuje se na všechny díly topeniště, pokud je dodrženo doporučení výrobce.
 - **Kompletní dílo s montáží:** Při splnění veškerých podmínek se poskytuje smluvní prodloužená záruka **60 měsíců (5 let)** v systému RHC pro montáže výhradně od Společnosti Hetvoor Distribution s.r.o..
 - **Skla spotřebičů:** Na běžná skla spotřebičů se poskytuje záruka v délce **6 měsíců**. Sklokeramické díly s antireflexní úpravou jsou z běžné i prodloužené záruky vyňaty a platí na ně omezená záruka 6 měsíců (vyžadují čištění výhradně originálními přípravky).
- **7.2. Počátek záruční doby:** Záruční lhůta začíná běžet dnem doručení nebo převzetí výrobku nebo dnem umístění na místo stavby, nikoliv dnem faktického uvedení do provozu. Pokud v den dokončení obezdníky není v objektu funkční plynová přípojka, považuje se i tento den za den řádného předání díla a start záruční doby. Chybějící přípojka neopravňuje k odkladu platby.
- **7.3. Podmínky prodloužené záruky RHC (5 let):** Program prodloužené záruky RHC není automatický. Jedná se o smluvní program, který musí být výslovně sjednán v den uzavření smlouvy. Podmínkou je provádění každoroční servisní prohlídky, kterou musí povinně

- iniciovat a objednat sám klient (Prodávající termíny nepřipomíná). Neobjedná-li klient tuto periodickou roční prohlídku, prodloužená záruka RHC okamžitě zaniká. Tato prohlídka je zpoplatněna a ceník je dostupný pro každý rok na portálu www.hetvoor.cz.
- **7.4. Povinné revizní zprávy:** Při každé prohlídce je nutné předložit platné revize předem e-mailem na adresu info@hetvoor.cz (revizi plynového kulového ventilu ne starší 3 let u fyzických osob / 12 měsíců u firem a revizi spalinové cesty od regionálního komíníka ne starší 12 měsíců). Vynecháním těchto revizí propadá nárok na program RHC i běžnou záruku.
- **7.5. Obsah a věcné výluky ze záruky RHC:** Hlavní výhodou programu RHC je nárok na náhradní díly zdarma po dobu 5 let u skrytých výrobních vad zjištěných po prodeji. Program RHC neznamena nárok na bezplatný každoroční servis, čištění či samotný úkon práce technika. Samotný úkon výměny vadného dílu a dopravu si klient plně hradí dle ceníku. Zdarma je pouze vadný díl.
- **7.6. Absolutní výluky ze záruky:** Ze záruky RHC i běžné záruky jsou zcela vyňaty: těsnění, připojení plynu, tužkové baterie, odtahové ventilátory (pokud nejsou výrobkem přímých dodavatelů), pohyblivé části díla, barva, barevná stálost povrchů a drobné vlasové praskliny na povrchové úpravě. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení, vady způsobené chybnou instalací třetí stranou mimo návod výrobce, přetěžováním spotřebiče, špatným dohledem nebo neodbornou manipulací.

ČLÁNEK 8: REKLAMAČNÍ ŘÁD A POSTUPY

- **8.1. Forma a lhůty uplatnění:** Uplatnění reklamace nebo záruky musí být provedeno vždy výhradně písemnou formou e-mailem na adresu info@hetvoor.cz nebo klasickou poštou na adresu sídla společnosti. Telefonické nahlášení závady se nepovažuje za relevantní. Kupující-podnikatel je povinen zjevné vady nebo nesoulad dodávky s objednávkou reklamovat písemně striktně v den převzetí zboží. Reklamovat a nahlašovat vady v režimu B2B lze pouze u děl, která jsou 100% uhrazena.
- **8.2. Reklamační škoda z přepravy:** V případě poškození obalu nebo zjevného poškození zboží při převzetí od dopravce je Kupující povinen sepsat s řidičem dopravce reklamační protokol přímo na místě v moment doručení. Kupující-podnikatel je povinen veškeré výhrady uplatnit písemně u přepravní společnosti nejpozději do 3 dnů od převzetí zboží a v téže lhůtě zaslat kopii Prodávajícímu. Pokud dojde k poškození zboží vinou dopravce, Prodávající objedná nový produkt u výrobce a dodací lhůta se adekvátně prodlužuje bez nároku Kupujícího na penalizace. Finanční náhradu v tomto případě musí Kupující vymáhat po přepravní společnosti.
- **8.3. Opatření při výskytu vady:** Od momentu zjištění vady nesmí Kupující ani provozovatel spotřebič či sortiment nijak používat, musí jej okamžitě bezpečně odpojit od přívodu elektrické energie a přívodu plynu a bezodkladně kontaktovat Prodávajícího. Bez předchozího písemného souhlasu Prodávajícího nesmí Kupující ani třetí osoba do zařízení jakkoliv zasahovat.
- **8.4. Povinné podklady pro vyřízení reklamace:** Bez předložení následujících dokladů nebude servisní řízení zahájeno a reklamační bude v plném rozsahu zamítnuta (či u spotřebitelů odložena do doby předložení):
 - a) Originální doklad o nákupu zboží (fakturu).
 - b) **Předávací a instalační protokol potvrzený odbornou firmou s platnou certifikací od HETVOOR DISTRIBUTION s.r.o.,** který musí obsahovat evidenční číslo certifikátu proškoleného technika.
 - c) Kompletní kopie povinných ročních revizí komínu a pravidelných revizí plynu za celou dosavadní dobu trvání záruky.

ČLÁNEK 9: CHARAKTERISTIKA SERVISNÍCH ÚKONŮ A CENÍK SLUŽEB

9.1. Vymezení pojmů servisu:

- **Servis:** Práce vykonaná výhradně za účelem konkrétní opravy zjištěné vady. Součástí standardního servisu není čištění zařízení.
- **Čištění a prohlídka:** Kompletní demontáž skel, interiéru a hořáku, hloubkové vyčištění celého systému a jeho následná zpětná montáž. Součástí tohoto úkonu není oprava vady.
- Veškeré servisní práce, záruční i pozáruční prohlídky, čištění i roční revize jsou **vždy placenou službou**.

9.2. Ceník prací a služeb (Ceny jsou uvedeny jako základní, bez DPH a nezahrnují náklady na dopravu):

Kód a typ služby	Charakteristika a rozsah úkonu	Cena bez DPH
1A) Malé čištění a prohlídka (Domácnosti) Krby a kamna na plyn	Roční pravidelné čištění a prohlídka při dodržení roční periodicity pro klienty Hetvoor. Zahrnuje demontáž/montáž skel, čištění skel, kontrolu stavu krbu, přezkoušení funkčnosti, kontrolu elektrických obvodů a systému, přezkoušení těsnosti plynového systému a vystavení certifikátu na provedenou údržbu. Součástí je diagnostika a odstranění závady (v programu RHC jsou náhradní díly zdarma). Neobsahuje revize.	5 990,- Kč
1B) Velké čištění a prohlídka (Domácnosti) Krby a kamna na plyn	Určeno pro klienty Hetvoor při nedodržení roční periodicity prohlídek. Zahrnuje kompletní rozsah úkonů jako u malého servisu (1A) + celkové vyčištění systému od hmyzu a nové uvedení do provozu. V rámci tohoto servisu již NEJSOU náhradní díly zdarma. Neobsahuje revize.	14 990,- Kč
1C) Pozáruční čištění a prohlídka (Domácnost i Komerční) (Montáž provedla třetí strana) Krby a kamna na plyn	Pozáruční prohlídka a servis pro krby a díla dodaná třetí stranou (prováděno zpravidla 1x za 3 roky). Rozsah úkonů jako u servisu 1A + celkové vyčištění od hmyzu, diagnostika závady, její odstranění a vystavení certifikátu o údržbě. Bez náhradních dílů v ceně.	18 990,- Kč
1D) Uvedení do provozu (Montáž provedla třetí strana) Krby a kamna na plyn	Uvedení do provozu u krbových staveb dodaných třetí stranou. Zahrnuje demontáž/montáž skel, sestavení interiéru krbu, uvedení do provozu, kontrolu stavu krbu, přezkoušení funkčnosti, kontrolu elektrických a plynových obvodů, revizi plynu, revizi komínu, odborný posudek a certifikát o zapojení. Služba je vzhledem k nejasnému původu bez záruky na úspěšné zprovoznění.	24 990,- Kč
3A) Odborný posudek (Domácnosti) Krby a kamna na plyn	Zhodnocení stavby dodané třetí stranou. Zahrnuje kompletní prohlídku systému a stavby, demontáž skel, diagnostiku hořáku, diagnostiku napětí, kontrolu odtahu spalin, zhodnocení obezdívky, posouzení odbornosti stavitele, vypracování odborného posudku, zjištění příčiny závady a návrh řešení s rozpočtem. Jedná se o čisté diagnostickou službu bez servisu a čištění.	14 990,- Kč
2A) Velký servis komerční (Montáž Hetvoor) Krby a kamna na plyn	Pravidelný roční servis pro komerční objekty a firmy u krbů dodaných společnostmi Hetvoor. Zahrnuje demontáž skel, čištění interiéru, hořáku a spalovací komory, kalibraci hořáku, kontrolu napětí, regulaci odtahu spalin, přezkoušení funkčnosti, zhodnocení stavby a obezdívky, kontrolu těsnosti, vypracování posudku s posouzením odchylek od montážního návodu, promazání pohyblivých dílců a vystavení certifikátu. Bez ND a revizí.	24 990,- Kč
2B) Velký servis komerční (Montáž provedla třetí strana) Krby a kamna na plyn	Velký servis pro komerční prostory u krbů dodaných třetí stranou nebo při absenci každoročních ročních prohlídek. Rozsah úkonů odpovídá servisu 2A + celkové vyčištění od hmyzu, nové uvedení do provozu a revize plynu. Bez náhradních dílů v ceně.	28 990,- Kč
3B) Odborný posudek (Komerční) Krby a kamna na plyn	Zhodnocení stavby dodané třetí stranou pro firmy. Zahrnuje kompletní prohlídku systému a stavby, demontáž skel, diagnostiku hořáku, diagnostiku napětí, kontrolu odtahu spalin, zhodnocení obezdívky, vypracování odborného posudku na stavbu včetně posouzení odchylek od montážního návodu, posouzení odbornosti stavitele, zjištění příčiny závady a návrh řešení s rozpočtem. Bez ND a revizí.	24 990,- Kč
Roční prohlídka RHC – DESIGNOVÉ	Každoroční roční prohlídka pro designové prémiové krby (značky FOCUS, BOLEY, RAABFIRES) v systému prodloužené záruky RHC.	14 990,- Kč

• **9.3. Samostatné revize a doplňkové služby (Bez DPH):**

- Revize na připojený plynový spotřebič typu C, provozní (nutno předložit vstupní revizi): **4 200,- Kč**
- Revize spalínové cesty bez ventilátoru, provozní: **3 200,- Kč**
- Revize spalínové cesty s odtahovým ventilátorem, provozní: **6 990,- Kč**
- Odblokování řídicí jednotky či dálkového ovladače: **3 490,- Kč**
- Nastavení a napárování WiFi modulu s aplikací a krbem: **4 490,- Kč**
- Vypracování technického nákresu / projektové dokumentace (PD) s pozicí plynu a sítě nebo 3D návrhu krbu: **5 000,- Kč** (První cenová nabídka a její první úprava jsou zdarma. Každá další změna nebo úprava v PD: **500,- Kč**).

- **9.4. Doprava a vedlejší náklady:** K veškerým servisním pracím, záručnímu i pozáručnímu servisu se připočítává dopravné ze sídla společnosti Nehvizdy a zpět v základní sazbě **15,- Kč / km bez DPH** (aktualizace sazby každé 3 měsíce dle cen paliv). Pokud je pro opravu nutné objednat náhradní díl, bude zákazníkovi účtována opětovná doprava technika na místo. U servisů pro komerční prostory (firmy) i domácnosti, tedy jak pro fyzické osoby, tak právnické osoby se k ceně servisu a dopravy připočítávají reálné náklady za parkovné v místě servisu.

ČLÁNEK 10: SANKCE, SMLUVNÍ PENÁLE A ZMAŘENÝ VÝJEZD

- **10.1. Penále za zmařený výjezd:** Pokud servisní technik dorazí na místo zásahu a konstatuje, že dílo je bez technických závad a nahlášená nefunkčnost nebo reklamace byla způsobena nesprávným užíváním spotřebiče v rozporu s návodem, zanedbáním údržby, chybějící stavební připraveností nebo nepředložením povinných revizních zpráv a instalačního protokolu, bude zákazníkovi účtováno smluvní penále za zmařený výjezd ve výši **10 000,- Kč bez DPH plus dopravné a parkovné**.
- **10.2. Splatnost:** Toto smluvní penále je splatné okamžitě v hotovosti k rukám servisního technika na místě zásahu. Penále v plném rozsahu platí jak pro koncové uživatele, tak pro velkoobchodní partnery a prodejce společnosti Hetvoor. Pokud podklady nebudou předloženy v den kontroly, prohlídka se neuskuteční a výjezd bude plně sankcionován.
- **10.3. Případy uplatnění smluvního penále:** Smluvní postih bude uplatněn zejména v těchto případech:
 - Nefunkčnost způsobená vybitými či nesprávně vloženými bateriemi (obrácená polarita), nebo poškození elektroniky vyteklými bateriemi v dálkovém ovladači či přijímači.
 - Vypadnutí elektrický jistič, odpojení hlavní přívod elektrické energie nebo uzavřený hlavní plynový ventil.
 - Ucpaný, nečištěný nebo nerevidovaný komín / spalínová cesta.
 - Mechanické poškození kabeláže cizím zaviněním nebo použití neoriginálního napájecího adaptéru.
 - Blokování systému zapalování krbu v důsledku použití neoriginální kovové žhnučí vaty nebo znečištění startovacích/kontrolních katod.
 - Stavební nepřipravenost pro zahájení servisu či montáže (např. zcela chybějící nebo nefunkční plynová přípojka v den sjednaného příjezdu technika). Následný dodatečný výjezd technika pro uvedení do provozu po zprovoznění přípojky bude zpoplatněn paušálem **10 000,- Kč bez DPH a dopravou a parkovné**.

V Nehvizdech dne 1.9.2026