

Všeobecné obchodní podmínky pro službu HELLSTEIN+

Poskytovatel:

HELLSTEIN spol. s r. o.

IČ: 25834142

sídlem Kopřivnice – Vlčovice 11, 742 21

zapsaná u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 20428

DIČ: CZ25834142

e-mail: info@hellstein.cz

tel.: +420 596 890 123

<https://obchod.hellstein.cz>

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti mezi poskytovatelem servisních služeb (dále jen „Poskytovatel“) a objednatelem (dále jen „Zákazník“) při poskytování služeb souvisejících s provozem čistíren odpadních vod (dále jen „ČOV“) realizovaných Poskytovatelem na základě samostatné smlouvy o dílo uzavřené se Zákazníkem. Služby jsou poskytovány Poskytovatelem pod obchodní značkou Hellstein+.
- 1.2. Tyto VOP jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování servisních služeb (dále jen „Smlouva“) a ve smyslu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku tvoří jejich nedílnou součást.
- 1.3. Práva a povinnosti neupravené ve Smlouvě nebo těchto VOP se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“). Odchylná ujednání ve Smlouvě mají přednost před těmito VOP.
- 1.4. Pro účely těchto VOP je spotřebitelem objednatel, který Smlouvu s Poskytovatelem uzavřel mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání (dále jen „Spotřebitel“).

2. Předmět služeb

- 2.1. Předmětem služby Hellstein+ poskytované na základě Smlouvy jsou komplexní služby spojené s provozem ČOV, a to za níže uvedených podmínek a v dále uvedeném rozsahu:
 - a) vzdálený dohled nad provozem ČOV,
 - b) servisní prohlídky technikem v rozsahu 1–2× ročně,
 - c) rozbor odpadních vod v rozsahu 1–2× ročně,
 - d) vedení provozní dokumentace (provozní deník),
 - e) vývoz kalu, pokud je nezbytný pro správný chod technologie ČOV (obvykle 1–2× ročně),
 - f) zpřístupnění zákaznického portálu.
- 2.2. Rozsah služeb může být blíže specifikován ve Smlouvě.



3. Vzdálený dohled

- 3.1. Poskytovatel zajišťuje vzdálený dohled nad provozem ČOV prostřednictvím datového přenosu.
- 3.2. Za účelem umožnění poskytování této služby Poskytovatel Zákazníkovi zapůjčí datový GSM modul a řídicí jednotku a tyto napojí na stávající ČOV Zákazníka. Zákazník je však pro provoz vzdáleného dohledu povinen zajistit u příslušného poskytovatele mobilních datových služeb (operátora) přístup k síti Internet prostřednictvím datové SIM karty, která bude vložena do datového modulu, a to včetně úhrad tomuto Zákazníkem vybranému operátorovi. Zákazník bere na vědomí, že bez zajištění stabilního datového připojení není možné řádné poskytování služby vzdáleného dohledu.
- 3.3. Zákazník bere na vědomí, že funkčnost vzdáleného dohledu je závislá na dostupnosti mobilní sítě a technickém stavu zařízení.
- 3.4. Poskytovatel neodpovídá za výpadky způsobené třetími osobami (zejména operátorem). V případě, že Poskytovatel zaznamená výpadek datového přenosu delší než 48, je povinen o tom Zákazníka bez zbytečného odkladu informovat.
- 3.5. V případě, že Poskytovatel v rámci služby vzdáleného dohledu zjistí poruchu (případně podezření na poruchu) ČOV, zavazuje se Zákazníka informovat bez zbytečného odkladu (nejpozději do 48 hodin), a to zpravidla prostřednictvím SMS zprávy, a dále Zákazníka kontaktovat za účelem dohody na způsobu a termínech řešení zjištěného problému (řešení problému vyžadujícího servisní zásah, včetně náhradních dílů a příslušenství, může být zpoplatněno nad rámec ceny služby Hellstein+ dle platného ceníku Poskytovatele).

4. Servisní prohlídky

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje provádět pravidelné servisní prohlídky, a to v případě ČOV s kapacitou do 15 evidovaných osob 1× ročně a v případě ČOV s kapacitou nad 15 evidovaných osob 2× ročně..
- 4.2. Servisní prohlídka bude Poskytovatelem provedena v termínu dle předchozí dohody se Zákazníkem, a to zpravidla tak, aby Zákazník nebo jím pověřený zástupce mohl být prohlídce osobně přítomen.
- 4.3. Zákazník je povinen zajistit Poskytovateli možnost přístupu k ČOV. V případě, že Zákazník přístup v dohodnutém termínu nezajistí a strany se nedohodnou jinak, má se za to, že servisní prohlídka byla Poskytovatelem řádně poskytnuta.
- 4.4. Zákazník bere na vědomí, že provedení servisní prohlídky alespoň jednou ročně může být podmínkou zachování záruky na jednotlivé součásti ČOV, pokud to stanoví výrobce nebo smlouva o dílo, na jejímž základě byla ČOV realizována.
- 4.5. Součástí služby servisní prohlídka je:
 - a) kompletní kontrola ČOV, biodisku, systému provzdušňování, řídicí jednotky a dalších součástí,
 - b) vyčištění a údržba jednotlivých komponentů, filtrů a dalších součástí ČOV,
 - c) optimalizace chodu ČOV dle aktuálních podmínek,
 - d) odběr přebytečného kalu z ČOV,
 - e) zaškolení a konzultace v případě potřeby.



- 4.6. V případě, že v rámci servisní prohlídky Poskytovatel zjistí poruchu vyžadující výměnu některé součásti ČOV, zavazuje se Zákazníka informovat a dohodnout se s ním na způsobu a termínech řešení (řešení problému vyžadujícího servisní zásah, včetně náhradních dílů a příslušenství může být zpoplatněno nad rámec ceny služby Hellstein+ dle platného ceníku Poskytovatele).

5. Rozbor odpadních vod

- 5.1. Poskytovatel zajišťuje odběr a analýzu vzorků odpadních vod v akreditované laboratoři, a to v případě ČOV s kapacitou do 15 evidovaných osob 1× ročně a v případě ČOV s kapacitou nad 15 evidovaných osob 2× ročně.
- 5.2. Výsledky analýz budou Zákazníkovi Poskytovatelem zpřístupněny prostřednictvím zákaznického portálu nebo jiným dohodnutým způsobem.
- 5.3. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá za nesplnění stanovených parametrů odpadních vod.
- 5.4. Provedení dalšího rozboru odpadních vod nad rozsah zahrnutý do služby Hellstein+ je zpoplatněno dle platného ceníku Poskytovatele.

6. Vedení provozní dokumentace

- 6.1. Poskytovatel pro Zákazníka zajistí vedení provozního deníku ČOV v souladu s příslušnými právními předpisy.
- 6.2. Provozní dokumentace může být vedena v elektronické podobě, přičemž Zákazník je v takovém případě oprávněn do dokumentace nahlížet prostřednictvím portálu. Pokud bude provozní deník veden ve fyzické (papírové) podobě, předloží Poskytovatel Zákazníkovi jeho vyhotovení kdykoliv na žádost.
- 6.3. V rámci služby vedení provozní dokumentace Poskytovatel zajistí také archivaci servisních protokolů v zákaznickém portálu.

7. Vývoz kalu

- 7.1. Vývoz kalu z akumulární přednádrže a jeho ekologická likvidace jsou prováděny dle potřeby, maximálně v rozsahu sjednaném ve Smlouvě. Potřeba vývozu kalu bude Poskytovatelem ověřena v rámci pravidelné servisní prohlídky poskytované podle čl. 4 těchto VOP. Zákazník bere na vědomí, že vývoz kalu je potřebný pouze v případě, že jeho množství v přednádrži překročí optimální stav.
- 7.2. Poskytovatel zajistí vývoz prostřednictvím oprávněné osoby, a to v termínu předem dohodnutém se Zákazníkem. Zákazník je povinen zajistit Poskytovateli a oprávněné osobě možnost přístupu k ČOV, včetně příjezdu fekálního vozu do vzdálenosti maximálně 20 m od ČOV.

8. Zákaznický portál

- 8.1. Poskytovatel zpřístupní Zákazníkovi online portál přes webové rozhraní (<https://servis.hellstein.cz>) obsahující mj. technickou dokumentaci (zaměření, projekt, realizační dokumentace), servisní záznamy, výsledky rozborů.



- 8.2. Zákaznický portál umožňuje zadávání požadavků na technickou podporu.
- 8.3. Zákazník je povinen chránit přístupové údaje do zákaznického portálu před jejich zneužitím. Přístupové údaje jsou nepřenositelné. Za případné zneužití přístupových údajů Poskytovatel nenesie odpovědnost.
- 8.4. Provozní dokumentace může být vedena v elektronické podobě, přičemž Zákazník je v takovém případě oprávněn do dokumentace nahlížet prostřednictvím portálu. Pokud bude provozní deník veden ve fyzické (papírové) podobě, předloží Poskytovatel Zákazníkovi jeho vyhotovení kdykoliv na žádost.
- 8.5. V rámci služby vedení provozní dokumentace Poskytovatel zajistí také archivaci servisních protokolů v zákaznickém portálu.

9. Cena a platební podmínky

- 9.1. Cena služby Hellstein+ je stanovena ve Smlouvě jako paušální za poskytování servisních služeb uvedených v čl. 2. - 8. Smlouvy.
- 9.2. Cena služby se hradí předem nejpozději do konce prvního kalendářního měsíce následujícího ode dne uzavření Smlouvy. V případě prodloužení doby trvání smlouvy je cena služby za další období trvání Smlouvy splatná do konce prvního kalendářního měsíce tohoto dalšího období trvání Smlouvy.
- 9.3. Servisní zásahy nad rámec sjednaných služeb, náhradní díly a příslušenství mohou být účtovány nad rámec ceny podle odst. 9.1.
- 9.4. V případě prodlení Zákazníka s úhradou ceny služby nebo její části či jiného peněžitého plnění souvisejícího s poskytováním servisních služeb je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. V případě prodlení Zákazníka se zaplacením ceny služby nebo její části či jiného peněžitého plnění souvisejícího s poskytováním servisních služeb o více než 14 dnů je Zákazník dále povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč a Poskytovatel je dále oprávněn od Smlouvy odstoupit.

10. Povinnosti Zákazníka, odpovědnost

- 10.1. Zákazník se zavazuje:
 - a) užívat ČOV v souladu s technickými podmínkami,
 - b) nezasahovat do zařízení bez souhlasu Poskytovatele,
 - c) umožnit Poskytovateli přístup k ČOV a obslužným zařízením (dmychadlo, nátokové potrubí, apod.),
 - d) informovat Poskytovatele o závadách bez zbytečného odkladu,
 - e) zajistit vhodné provozní podmínky.
- 10.2. Poskytovatel odpovídá za řádné poskytování servisních služeb. Poskytovatel však nenesie odpovědnost za jakoukoliv újmu v případě:
 - a) vad ČOV a obslužných zařízení způsobených jejím nesprávným používáním,
 - b) zásahů Zákazníka či třetích osob do ČOV a obslužných zařízení,
 - c) výpadků sítí (elektrická energie, datový přenos).

- 10.3. V případě škody se hradí škoda skutečná, nikoliv ušlý zisk.
- 10.4. Poskytovatel neodpovídá za sankce uložené orgány veřejné moci, pokud vznikly porušením povinností Zákazníka.

11. Ochrana osobních údajů

- 11.1. Informace týkající se ochrany osobních údajů v souvislosti s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES („GDPR“) a zavedení opatření na zajištění souladu postupů zhotovitele s GDPR a se souvisejícími právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů, jsou dostupné na internetové stránce <https://hellstein.cz/ochrana-osobnich-udaju/>.

12. Zvláštní ustanovení pro spotřebitele

- 12.1. Ustanovení tohoto článku 11. VOP se nepoužijí pro Zákazníka, který je právnickou osobou nebo který uzavřel Smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu povolání.

Právo odstoupit od Smlouvy

- 12.2. Objednatel, který je spotřebitelem, má právo odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Odstoupením od Smlouvy se závazek od počátku ruší.
- 12.3. Odstoupení od Smlouvy musí být Poskytovateli odesláno ve lhůtě uvedené v odst. 11.2 výše, a to písemně na emailovou nebo doručovací adresu Poskytovatele uvedenou v úvodu těchto VOP. Odstoupení od Smlouvy Poskytovatel Zákazníkovi bez zbytečného odkladu potvrdí. K odstoupení od Smlouvy lze rovněž využít vzorový formulář, který tvoří přílohu těchto VOP.
- 12.4. Odstoupí-li Zákazník, který je spotřebitelem, od Smlouvy a začal-li Poskytovatel s poskytováním předmětu plnění Smlouvy na základě výslovné žádosti Zákazníka před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, uhradí Zákazník Poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy.

Mimosoudní řešení sporů

- 12.5. V případě, že dojde mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, který je zároveň spotřebitelem, ke vzniku sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník podat návrh na mimosoudní řešení sporu určenému subjektu, kterým je Česká obchodní inspekce, sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. Spotřebitel tak může učinit rovněž prostřednictvím internetových stránek České obchodní inspekce www.adr.coi.cz.
- 12.6. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na internetové stránce <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.



13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Smlouva se uzavírá na období jednoho (1) roku ode dne jejího uzavření, tedy ode dne podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami. Trvání Smlouvy se prodlužuje vždy na období dalšího následujícího jednoho (1) roku, ledaže kterákoliv smluvní strana nejpozději tři (3) měsíce před skončením doby platnosti Smlouvy sdělí druhé smluvní straně, že trvá na ukončení Smlouvy; v takovém případě Smlouva zanikne uplynutím posledního dne daného období jejího trvání.
- 13.2. Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran nebo odstoupením z důvodů uvedených ve Smlouvě nebo těchto VOP, případně zákonných důvodů.
- 13.3. Ukáže-li se jakékoliv ustanovení Smlouvy nebo těchto VOP neplatným, nicotným, zdánlivým či neúčinným, zůstávají ostatní ustanovení nedotčena. Smluvní strany se v takovém případě zavazují bez zbytečného odkladu nahradit takové ustanovení ustanovením platným a účinným, které bude co nejvíce naplňovat ekonomický účel původního ustanovení.
- 13.4. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1. 4. 2026.



Příloha – vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Oznámení o odstoupení od smlouvy

Adresát:

Hellstein spol. s r. o.
Vlčovice 11
742 21, Kopřivnice

Spotřebitel:

Jméno a příjmení:
Bydliště:

Oznamuji, že tímto odstupuji od Smlouvy o poskytování servisních služeb ze dne _____.

Podpis a datum