

Všeobecné obchodní podmínky

internetový obchod eshop.terms.eu

Účinné od 9. 10. 2026

1. Úvodní ustanovení

- 1.1** Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti mezi společnostmi TERMS a.s. (dále jen „prodávající“) a kupujícím při prodeji zboží prostřednictvím internetového obchodu na adrese eshop.terms.eu (dále jen „e-shop“).
- 1.2** **Spotřebitelem** je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s prodávajícím. **Podnikatelem** je kupující, který uzavírá smlouvu v souvislosti se svou podnikatelskou činností nebo s výkonem svého povolání.
- 1.3** Uvede-li kupující v registraci nebo v objednávce identifikační číslo (IČO) a potvrdí, že nakupuje v rámci své podnikatelské činnosti, jedná jako podnikatel a ustanovení těchto VOP určená výlučně spotřebitelům se na něj nepoužijí. Kupující odpovídá za pravdivost tohoto prohlášení.
- 1.4** VOP se vztahují na kupní smlouvy uzavřené prostřednictvím e-shopu a na služby podle čl. 11 (technická podpora, vzdálená asistence, příkazy a vícepráce), ať jsou objednány v e-shopu, e-mailem nebo telefonicky. Nevztahují se na smlouvy o dílo, zejména na dodávku a montáž fotovoltaických elektráren, bateriových úložišť a souvisejících technologií, ani na servisní smlouvy. Tyto smlouvy se řídí samostatně uzavřenou smlouvou.
- 1.5** Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před VOP. Právní vztahy neupravené VOP ani kupní smlouvou se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OŽ“), a u spotřebitelů také zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
- 1.6** Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce. Překlady VOP mají pouze informativní charakter.
- 1.7** Kupujícímu koupí zboží nevznikají žádná práva k používání ochranných známek, obchodních názvů ani log prodávajícího nebo výrobců.

2. Proávající

Obchodní firma	TERMS a.s.
Sídlo	Planá 67, 370 01 Planá
IČO / DIČ	144 99 037 / CZ14499037
Zápis	obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl B, vložka 1236
Provozovna a adresa pro reklamace	Planá 67, 370 01 Planá
E-mail	obchod@terms.cz
Telefon	+420 387 685 107 (pracovní dny 8:00–15:00)
Bankovní spojení	Fio banka, a.s., č. ú. 2401157016/2010

3. Uzavření kupní smlouvy

- 3.1** Presentace zboží v e-shopu je informativní a není návrhem na uzavření smlouvy. Ustanovení § 1732 odst. 2 OŽ se nepoužije.
- 3.2** Objednávku kupující odesílá vyplněním objednávkového formuláře a stisknutím tlačítka „Objednávka zavazující k platbě“. Před odesláním může kupující údaje v objednávce kontrolovat a měnit. Údaje uvedené v objednávce považuje prodávající za správné.
- 3.3** Prodávající potvrdí obdržení objednávky e-mailem. Toto potvrzení není přijetím objednávky. **Kupní smlouva je uzavřena okamžikem, kdy prodávající kupujícímu e-mailem potvrdí přijetí objednávky.** Součástí potvrzení jsou tyto VOP v textové podobě (PDF).
- 3.4** Prodávající je oprávněn objednávku nepřijmout, zejména pokud zboží nelze zajistit, kupující v minulosti porušil smlouvu s prodávajícím, má vůči němu nebo třetím osobám dluhy po splatnosti, nebo objednávka nevzbuzuje důvěru v její vážnost. Prodávající může před přijetím objednávky požadovat její dodatečné potvrzení nebo zálohu.
- 3.5** U zboží označeného „skladem u dodavatele“ nebo „na dotaz“ prodávající před přijetím objednávky ověří dostupnost a sdělí kupujícímu cenu a termín dodání. Nepotvrdí-li kupující tyto podmínky do 10 pracovních dnů, objednávka zaniká.
- 3.6** Byla-li v e-shopu uvedena zjevně chybná cena (chyba v zápisu, přepočtu nebo technická chyba), kupní smlouva za takovou cenu nevznikne ani v případě, že prodávající objednávku omylem potvrdil. Prodávající o tom kupujícího bez zbytečného odkladu informuje a může mu nabídnout zboží za správnou cenu.
- 3.7** Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku nese kupující a neliší se od základní sazby jeho poskytovatele.
- 3.8** Uzavřenou kupní smlouvu prodávající archivuje po dobu 10 let v elektronické podobě. Smlouva není přístupná třetím osobám; kupujícímu ji prodávající na žádost zpřístupní.

4. Cena a platební podmínky

- 4.1** Ceny zboží jsou v e-shopu uvedeny včetně DPH a všech poplatků stanovených zákonem; u zboží určeného podnikatelům může být uvedena také cena bez DPH. Cena dopravy je uvedena u zvoleného způsobu dodání a zobrazena před odesláním objednávky. Uvádí-li prodávající slevu, uvede také nejnižší cenu, za kterou zboží nabízel v posledních 30 dnech.
- 4.2** Kupní cenu lze zaplatit:
- bankovním převodem na účet prodávajícího s variabilním symbolem podle potvrzení objednávky;
 - dobírkou při převzetí od dopravce;
 - v hotovosti při osobním odběru do výše 20 000 Kč.
- 4.3** Při bezhotovostní platbě je kupní cena splatná do 7 dnů od uzavření smlouvy, není-li v potvrzení objednávky uvedeno jinak. Závazek je splněn připsáním částky na účet prodávajícího. Není-li kupní cena v této lhůtě zaplacená, je prodávající oprávněn od smlouvy odstoupit.
- 4.4** Prodávající není povinen odeslat ani vydat zboží před zaplacením celé kupní ceny, s výjimkou platby na dobírku. U zboží objednávaného na zakázku nebo s celkovou cenou nad 50 000 Kč může požadovat zálohu až do výše 100 % ceny.
- 4.5** Je-li kupující v prodlení se zaplacením, náleží prodávajícímu úrok z prodlení. Vůči spotřebiteli v zákonné výši, vůči podnikateli ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 4.6** Daňový doklad vystaví prodávající po zaplacení nebo při dodání zboží a zašle ho kupujícímu elektronicky na e-mail uvedený v objednávce.
- 4.7** Vlastnické právo ke zboží přechází na kupujícího zaplacením celé kupní ceny a převzetím zboží, podle toho, co nastane později.

5. Dodání zboží

- 5.1** Zboží skladem připraví prodávající k expedici zpravidla do 2 pracovních dnů od zaplacení (u dobírky od uzavření smlouvy). U ostatního zboží platí termín sdělený v potvrzení objednávky. Termíny dodání jsou orientační; práva spotřebitele při prodlení prodávajícího s dodáním se řídí OŽ.
- 5.2** Způsoby dodání:
- osobní odběr v provozovně prodávajícího po předchozí domluvě, v pracovní dny 8:00–15:00;
 - smluvní přepravce (balíková nebo paletová přeprava) podle nabídky v e-shopu;
 - jiný způsob po individuální dohodě. U rozměrného nebo těžkého zboží (zejména baterie, střídače, panely na paletách) může prodávající nabídnout jen některé způsoby dodání. Doručení je možné na území České republiky; dodání do zahraničí je možné jen po předchozí dohodě.
- 5.3** Baterie a další zboží podléhající předpisům o přepravě nebezpečných věcí (ADR) se přepravují jen způsobem, který tyto předpisy umožňuje. Cenu a termín takové přepravy sdělí prodávající před přijetím objednávky.
- 5.4** Je-li prodávající povinen doručit zboží opakovaně nebo jiným způsobem z důvodů na straně kupujícího, nese kupující náklady s tím spojené. Nepřevezme-li kupující zboží, je prodávající oprávněn požadovat náhradu nákladů na dopravu a skladování a po uplynutí přiměřené lhůty od smlouvy odstoupit.
- 5.5** Kupující je povinen při převzetí zkontrolovat neporušenost obalu a počet kusů. Zjevně poškozenou nebo neúplnou zásilku může odmítnout; převezme-li ji, popíše poškození v protokolu dopravce, pořídí fotodokumentaci a bez zbytečného odkladu to oznámí prodávajícímu na obchod@terms.cz. Podpisem dodacího listu bez výhrad kupující potvrzuje, že obal zásilky nebyl poškozen. Tím nejsou dotčena práva spotřebitele z vadného plnění.
- 5.6** Nebezpečí škody na zboží přechází na spotřebitele převzetím zboží. Na podnikatele přechází předáním zboží prvním dopravci k přepravě, při osobním odběru převzetím.

6. Odstoupení od smlouvy

Odstoupení spotřebitele

- 6.1** Spotřebitel má právo odstoupit od kupní smlouvy uzavřené prostřednictvím e-shopu bez udání důvodu **do 14 dnů** od převzetí zboží. Je-li předmětem smlouvy několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží lhůta od převzetí poslední dodávky. Lhůta je zachována, pokud spotřebitel odstoupení v jejím běhu odešle.
- 6.2** Odstoupení spotřebitel oznámí jednoznačným prohlášením zaslaným na obchod@terms.cz nebo na adresu provozovny, případně prostřednictvím funkce pro odstoupení v e-shopu. Může použít vzorový formulář v příloze VOP, není to však jeho povinnost. Proávající obdržení odstoupení bez zbytečného odkladu potvrdí.
- 6.3** Spotřebitel odešle nebo předá zboží prodávajícímu do 14 dnů od odstoupení na adresu provozovny. **Přímé náklady na vrácení zboží nese spotřebitel**, a to i u zboží, které nelze pro jeho povahu vrátit obvyklou poštovní cestou (zejména paletové zásilky, baterie přepravované podle ADR). Odhad těchto nákladů uvádí prodávající u zboží nebo v potvrzení objednávky.
- 6.4** Proávající vrátí spotřebiteli do 14 dnů od odstoupení všechny přijaté platby včetně nákladů na dodání výši nejlevnějšího nabízeného způsobu dodání, a to stejným platebním prostředkem, nedohodnou-li se jinak. **Prodávající není povinen platby vrátit dříve, než zboží obdrží nebo spotřebitel prokáže jeho odeslání.**
- 6.5** Spotřebitel odpovídá za snížení hodnoty zboží, které vzniklo nakládáním se zbožím jinak, než je nutné k seznámení se s jeho povahou, vlastnostmi a funkcí. Za takové nakládání se považuje zejména montáž, připojení k elektroinstalaci, uvedení do provozu nebo aktivace zařízení výrobcem. Nárok na náhradu snížení hodnoty může prodávající jednostranně započíst proti nároku spotřebitele na vrácení kupní ceny.
- 6.6** Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy zejména:
- o dodávce zboží, které bylo upraveno podle jeho přání nebo pro jeho osobu (např. zboží objednané na zakázku, nařezané kabely, konfigurované sestavy);
 - o dodávce zboží, které bylo po dodání podle své povahy nenávratně smíseno nebo spojeno s jiným zbožím;
 - o dodávce zboží, jehož cena závisí na výkyvech finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího;

- o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyjmul a z hygienických důvodů je není možné vrátit;
- o dodávce počítačového programu nebo digitálního obsahu, pokud porušil původní obal nebo bylo plnění zahájeno s jeho předchozím výslovným souhlasem;
- v dalších případech uvedených v § 1837 OŽ.

6.7 Podnikatel nemá právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu. Vrácení zboží podnikatelem je možné jen po předchozím písemném souhlasu prodávajícího a za manipulační poplatek ve výši 20 % ceny vraceného zboží.

Odstoupení prodávajícího

6.8 Prodávající je oprávněn od smlouvy odstoupit, zejména pokud:

- zboží se přestalo vyrábět nebo dodávat, nebo ho prodávající z důvodů na straně dodavatele nemůže dodat za sjednanou cenu nebo v přiměřené době;
- kupující nezaplatil kupní cenu ve lhůtě splatnosti nebo nepřevzal zboží;
- kupující uvedl nepravdivé údaje nebo neposkytl požadované dodatečné potvrzení objednávky;
- na majetek kupujícího bylo zahájeno insolvenční řízení nebo exekuce, nebo kupující vstoupil do likvidace.

6.9 Odstoupí-li prodávající od smlouvy, vrátí kupujícímu již zaplacenou částku bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů, na účet, ze kterého byla platba přijata. Jiné nároky vůči prodávajícímu kupujícímu nevznikají, s výjimkou práv, která spotřebiteli náleží ze zákona.

7. Práva z vadného plnění a reklamace

Společná ustanovení

7.1 Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady. Práva z vadného plnění se řídí OŽ a tímto článkem.

7.2 **Prodávající neposkytuje záruku za jakost.** Údaje o životnosti, parametrech nebo záruce výrobce uvedené v e-shopu, na obalu nebo v dokumentaci výrobce jsou prohlášením výrobce, nikoli prodávajícího. Záruka prodávajícího vzniká jen na základě záručního listu vystaveného prodávajícím.

7.3 Vadou není zejména:

- opotřebení způsobené obvyklým užíváním a přirozený pokles kapacity nebo výkonu v mezích uvedených výrobcem, zejména u baterií a fotovoltaických panelů;
- u použitého nebo repasovaného zboží opotřebení odpovídající míře předchozího používání;
- vlastnost, pro kterou byla sjednána nižší cena;
- nekompatibilita s jiným zařízením kupujícího, pokud ji prodávající písemně nepotvrdil.

7.4 Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil, zejména:

- montáží, zapojením nebo uvedením do provozu v rozporu s návodem výrobce nebo osobou bez potřebné odborné kvalifikace;
- provozem mimo parametry stanovené výrobcem (napětí, proud, teplota, vlhkost, krytí);
- přepětím, úderem blesku, vadou elektroinstalace nebo sítě kupujícího;
- zásahem do zboží, porušením plomb, úpravou firmwaru nebo nastavení, kterou výrobce nepovoluje;
- mechanickým poškozením, vniknutím vody nebo nečistot, živelnou událostí;
- zanedbáním údržby předepsané výrobcem.

Kupující spotřebitel

7.5 Spotřebitel má práva z vadného plnění v rozsahu § 2161 až 2174b OŽ.

7.6 Spotřebitel může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí, nestanoví-li zákon jinak. **U použitého a repasovaného zboží, které je v e-shopu takto výslovně označeno, se tato doba zkracuje na jeden rok.**

- 7.7** Spotřebitel vytkne vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil, a zboží dále neužívá způsobem, který vadu zhoršuje. V rozsahu, v jakém spotřebitel vadu dalším užíváním sám zhoršil, mu právo z vadného plnění nenáleží.
- 7.8** Spotřebitel může požadovat odstranění vady opravou nebo dodáním nového zboží. Prodávající může zvolený způsob odmítnout a vadu odstranit druhým způsobem, je-li zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Odstranění vady může prodávající odmítnout, je-li nemožné nebo nepřiměřeně nákladné s ohledem na významnost vady a hodnotu zboží bez vady.
- 7.9** Přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy může spotřebitel požadovat v případech uvedených v § 2171 OŽ. Je-li vada nevýznamná, nelze od smlouvy odstoupit.
- 7.10** Reklamací spotřebitele vyřídí prodávající do 30 dnů od jejího uplatnění, nedohodne-li se se spotřebitelem na delší lhůtě. O uplatnění a vyřízení reklamacie vydá prodávající spotřebiteli potvrzení v textové podobě.
- 7.11** Náhradu účelně vynaložených nákladů oprávněné reklamacie uplatní spotřebitel nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí lhůty pro vytknutí vady a doloží ji doklady. Náklady, které nebyly nutné (expresní doprava, znalecký posudek bez předchozí dohody), prodávající nehradí.

Kupující podnikatel

- 7.12** Ustanovení 7.5 až 7.11 se na podnikatele nepoužijí; jeho práva se řídí § 2099 až 2112 OŽ s odchylkami podle tohoto oddílu.
- 7.13** Podnikatel je povinen zboží prohlédnout při převzetí. Zjevné vady oznámí prodávajícímu nejpozději do 3 pracovních dnů od převzetí, jinak platí, že zboží bylo převzato bez zjevných vad.
- 7.14** Skryté vady oznámí podnikatel písemně do 5 pracovních dnů od zjištění, **nejpozději však do dvou let od převzetí zboží**. Podnikatel prokazuje, že zboží mělo vadu již při převzetí.
- 7.15** Způsob vyřízení oprávněné reklamacie volí prodávající: oprava, výměna zboží nebo jeho součástí, nebo přiměřená sleva. Odstoupit od smlouvy může podnikatel jen tehdy, neodstraní-li prodávající vadu ani v dodatečně písemně poskytnuté lhůtě alespoň 30 dnů.
- 7.16** Prodávající nehradí podnikateli náklady na demontáž, montáž, dopravu, jízdné, práci techniků, náhradní zařízení ani jiné náklady spojené s reklamací. Zboží k reklamaci dodává podnikatel na své náklady do provozovny prodávajícího.
- 7.17** Reklamací podnikatele vyřídí prodávající do 60 dnů od dodání reklamovaného zboží. Lhůta se prodlužuje o dobu, po kterou zboží posuzuje výrobce nebo jeho autorizovaný servis.
- 7.18** Uplatnění reklamacie neoprávnňuje podnikatele zadržet kupní cenu ani ji započíst proti svým nárokům.
- 7.19** Je-li reklamacie podnikatele neoprávněná, uhradí podnikatel náklady na diagnostiku, dopravu a manipulaci podle ceníku servisních prací zveřejněného v e-shopu.

Postup reklamacie

- 7.20** Reklamací lze uplatnit v provozovně prodávajícího, písemně na její adrese nebo e-mailem na obchod@terms.cz. Reklamacie má obsahovat číslo dokladu o koupi, označení a výrobní číslo zboží, popis vady a okolností, za kterých se projevila, fotodokumentaci a u zařízení připojených k elektroinstalaci údaj o tom, kdo a kdy provedl montáž. Kupující prokazuje koupi u prodávajícího dokladem o koupi nebo jiným věrohodným způsobem.
- 7.21** Zboží se k reklamaci předává kompletní, čisté a zabalené tak, aby se při přepravě nepoškodilo. Je posuzováno na vadu, kterou kupující uvedl. Prodávající je oprávněn předat zboží k posouzení výrobcí nebo jeho autorizovanému servisu.
- 7.22** Nepřevezme-li kupující zboží do 30 dnů od vyrozumění o vyřízení reklamacie, je prodávající oprávněn účtovat skladné podle ceníku servisních prací a postupovat podle § 2159 odst. 3 OŽ.

Záruka výrobce

- 7.23** Poskytuje-li výrobce na zboží vlastní záruku, je jejím poskytovatelem výrobce. Rozsah, délka a podmínky se řídí záručními podmínkami výrobce a práva z ní uplatňuje kupující u výrobce nebo jeho autorizovaného servisu.
- 7.24** Prodávající může uplatnění záruky výrobce zprostředkovat jako placenou službu podle ceníku servisních prací. Náklady na demontáž, montáž a dopravu nese v takovém případě kupující, nestanoví-li záruční podmínky výrobce jinak.

7.25 Zákonná práva spotřebitele vůči prodávajícímu nejsou zárukou výrobce dotčena.

8. Odpovědnost za škodu

- 8.1** Vůči podnikateli odpovídá prodávající za škodu nejvýše do výše kupní ceny zboží, jehož se škoda týká. Proávající neodpovídá podnikateli za ušlý zisk, ztrátu výroby elektřiny, ztrátu dotace nebo provozní podpory, smluvní pokuty vůči třetím osobám ani jiné následné škody.
- 8.2** Omezení podle čl. 8.1 se nevztahuje na škodu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti a na újmu na přirozených právech člověka.
- 8.3** Proávající neodpovídá za škodu vzniklou nevhodným výběrem zboží kupujícím, nesprávnou montáží nebo provozem v rozporu s návodem výrobce. Technické informace v e-shopu nenahrazují projekt ani odborné posouzení konkrétní instalace.

9. Ochrana osobních údajů

- 9.1** Proávající zpracovává osobní údaje kupujícího v souladu s nařízením (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb. Podrobnosti o zpracování, právních titulech, době uchování a právech kupujícího jsou uvedeny v dokumentu Zásady zpracování osobních údajů zveřejněném na internetových stránkách prodávajícího.
- 9.2** Kupující je povinen bez zbytečného odkladu oznámit prodávajícímu změnu svých identifikačních, fakturačních a kontaktních údajů.

10. Mimosoudní řešení sporů a dozor

- 10.1** Stížnosti kupujícího vyřizuje prodávající prostřednictvím e-mailu obchod@terms.cz.
- 10.2** K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, internetová adresa <https://coi.gov.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>. Spotřebitel může tento návrh podat nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy u prodávajícího poprvé uplatnil právo, které je předmětem sporu.
- 10.3** Dozor nad dodržováním povinností prodávajícího podle zákona o ochraně spotřebitele vykonává Česká obchodní inspekce. Živnostenské oprávnění kontroluje příslušný živnostenský úřad.
- 10.4** Spory mezi prodávajícím a podnikatelem rozhodují obecné soudy České republiky; místně příslušný je soud podle sídla prodávajícího.

11. Technická podpora, vzdálená asistence a další služby

Rozsah

- 11.1** Proávající poskytuje kupujícím za úplaty tyto služby:
- **telefonickou technickou podporu** k zakoupenému zboží (konzultace zapojení, nastavení, řešení poruch);
 - **vzdálenou asistenci** (připojení k zařízení nebo monitoringu kupujícího na dálku, konfigurace, aktualizace firmwaru, diagnostika);
 - **obstarání záležitostí na základě příkazu** (čl. 11.8 až 11.12);
 - **vícepráce** (čl. 11.13 až 11.15).
- 11.2** Služby se účtují podle Ceníku servisních prací účinného v den objednání služby, není-li písemně dohodnuto jinak. Bezplatné je pouze vyřízení reklamace podle čl. 7 a obecné obchodní informace (dostupnost, cena a dodání zboží, stav objednávky).

Telefonická podpora a vzdálená asistence

- 11.3** Placená služba začíná okamžikem, kdy technik prodávajícího začne řešit technický dotaz kupujícího. Technik kupujícího na zpoplatnění upozorní na začátku hovoru nebo před zahájením vzdáleného připojení; pokračováním v hovoru nebo umožněním připojení kupující se zpoplatněním souhlasí.
- 11.4** Čas se účtuje po započatých 15 minutách. Do času se započítává hovor, vzdálené připojení i práce technika na dotazu mimo hovor (zjišťování informací, komunikace s výrobcem). Prodávající vede o čerpání záznam, který je podkladem pro vyúčtování.
- 11.5** **Ke každému střídači SMA zakoupenému u prodávajícího poskytuje prodávající 2 hodiny telefonické podpory a vzdálené asistence zdarma.** Bezplatné hodiny lze čerpat do 6 měsíců od dodání střídače, pouze ke střídači, ke kterému byly poskytnuty, a nepřecházejí na jiné zboží ani na další období. Nevyčerpané hodiny nelze proplatit ani započíst. Po vyčerpání se služba účtuje podle ceníku.
- 11.6** Vzdálenou asistenci provádí prodávající jen na pokyn kupujícího a v rozsahu jeho pokynu. Kupující odpovídá za to, že je oprávněn přístup k zařízení umožnit, a za bezpečnost svých přístupových údajů. Prodávající neodpovídá za škodu vzniklou nastavením provedeným podle pokynů kupujícího, výpadkem spojení ani za ztrátu výroby po dobu zásahu.
- 11.7** Telefonická podpora a vzdálená asistence nenahrazují projekt, revizi ani zásah na místě. Doporučí-li technik výjezd, objednáva se výjezd samostatně.

Služby na základě příkazu

- 11.8** Na základě příkazní smlouvy (§ 2430 a násl. OŽ) obstarává prodávající pro kupujícího zejména: žádosti o připojení k distribuční soustavě a související jednání s distributorem, podklady pro licenci, registrace a ohlášení, dotační žádosti, uplatňování záruky u výrobce a jednání s úřady a třetími osobami.
- 11.9** Příkazní smlouva vzniká písemným potvrzením objednávky služby prodávajícím, ve kterém je vymezena obstarávaná záležitost a způsob stanovení odměny. Je-li k obstarání potřeba plná moc, kupující ji udělí.
- 11.10** **Prodávající se zavazuje obstarat záležitost s odbornou péčí, neodpovídá však za výsledek,** zejména za rozhodnutí distributora, úřadu nebo poskytovatele dotace. Odměna náleží prodávajícímu i v případě, že výsledek nenastal, nebylo-li to způsobeno porušením jeho povinností.
- 11.11** Kupující hradí vedle odměny také náklady účelně vynaložené při obstarání záležitosti, zejména správní a jiné poplatky, náklady na posudky a měření a cestovné. Prodávající může požadovat zálohu a do jejího zaplacení s obstaráváním nezačít. Kupující je povinen poskytnout včas úplné a pravdivé podklady; za důsledky jejich neposkytnutí nebo nesprávnosti prodávající neodpovídá.
- 11.12** Odvolá-li kupující příkaz, uhradí prodávajícímu odměnu za činnost provedené do odvolání a dosud vynaložené náklady.

Vícepráce

- 11.13** Vícepracemi jsou práce, služby a dodávky nad rámec objednaného rozsahu, zejména práce vyvolané stavem zařízení nebo instalace kupujícího, nesprávnými nebo neúplnými podklady kupujícího, opakovaným výjezdem z důvodu na straně kupujícího nebo změn jeho požadavků.
- 11.14** Vícepráce prodávající provede po souhlasu kupujícího, který může být udělen i e-mailem nebo telefonicky; telefonický souhlas prodávající potvrdí e-mailem. Hrozí-li bez provedení víceprací škoda na zařízení nebo nebezpečí pro osoby, může je prodávající provést v nezbytném rozsahu i bez předchozího souhlasu.
- 11.15** Vícepráce se účtují podle Ceníku servisních prací, materiál v ceně podle aktuálního ceníku prodávajícího. Nesouhlasí-li kupující s provedením víceprací, nese následky toho, že objednané plnění nelze dokončit; již provedené práce a výjezd uhradí.

Služby a spotřebitel

- 11.16** Pokud spotřebitel objedná službu na dálku a výslovně požádá o její zahájení před uplynutím lhůty pro odstoupení, uhradí při odstoupení poměrnou část ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení. Po úplném poskytnutí služby s jeho předchozím výslovným souhlasem nemůže spotřebitel od smlouvy odstoupit. Zahájení telefonické podpory nebo vzdálené asistence na žádost spotřebitele se považuje za takovou žádost.

12. Závěrečná ustanovení

- 12.1** Kupní smlouva se řídí zněním VOP účinným v den odeslání objednávky. Prodávající může VOP měnit; změna se nedotýká smluv uzavřených před její účinností.
- 12.2** Přijetí objednávky s dodatkem nebo odchylkou od VOP je vyloučeno, není-li odchylka prodávajícím výslovně písemně potvrzena. Obchodní podmínky kupujícího se nepoužijí.
- 12.3** Prodávající je oprávněn postoupit své pohledávky za kupujícím na třetí osobu. Podnikatel může postoupit své pohledávky za prodávajícím jen s jeho předchozím písemným souhlasem.
- 12.4** Je-li některé ustanovení VOP neplatné nebo neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení. Vztahuje-li se ustanovení na spotřebitele a je s ním v rozporu zákon, použije se místo něj zákonná úprava.
- 12.5** Součástí VOP je vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy a Ceník servisních prací.
- 12.6** Tyto VOP nabývají účinnosti dne 9. 10. 2026 a nahrazují VOP účinné od 1. 4. 2017.

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(vyplňte a zašlete jen v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Adresát: TERMS a.s., Planá 67, 370 01 Planá, e-mail: obchod@terms.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu tohoto zboží:

Zboží	
Číslo objednávky	
Datum objednání / datum převzetí	
Jméno a příjmení spotřebitele	
Adresa spotřebitele	
E-mail a telefon	
Číslo účtu pro vrácení platby	

Datum: _____

Podpis spotřebitele (pouze při listinné podobě): _____