

Všeobecné obchodní podmínky (VOP)

PROfair spol. s r. o.

verze: VOP20160411

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Podmínky smlouvy o poskytnutí služby

- 1.1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) upravují obecné právní povinnosti smluvních stran vyplývajících ze smlouvy, na podkladě kterých společnost PROfair spol. s r.o. poskytuje zákazníkovi její služby.
- 1.1.2. Na Smlouvu se nevztahují ta ustanovení těchto VOP, která jsou v rozporu s některým ustanovením Smlouvy.
- 1.1.3. Práva a povinnosti smluvních stran, která nejsou ve smlouvě nebo VOP upravena, se řídí obchodním zákoníkem č. 513/1991 Sb. v platném znění a legislativními předpisy České republiky.

2. SLUŽBY POSKYTOVANÉ FIRMOU PROFAIR

2.1. Divize Vyrobená kvalita

- 2.1.1. Školení, konzultace, projektový management, moderování, metrologie, interní audity a další související činnosti dle aktuálních personálních možností PROfair.

2.2. Divize Zkontrolovaná kvalita

- 2.2.1. Vizuální kontrola, kontrola funkce a testování, měření a analýzy, opravy, logistika, balení a montáž, resident inženýr, zeď kvality, kvalifikovaná výpomoc ve výrobě.

2.3. PROFesionalita a FÉRovost

- 2.3.1. PROfair se zavazuje ve všech činnostech při provádění služby zachovávat zásady profesionální a férové spolupráce smluvních stran a informovat zákazníka o jakémkoliv jednání pracovníků PROfair, pracovníků zákazníka či pracovníků třetích stran, které tyto zásady porušují.

3. SPOLUPRÁCE SMLUVNÍCH STRAN

3.1. Společnost PROfair se zavazuje spolupracovat se zákazníkem následujícím způsobem:

- 3.1.1. Přijímat poptávky v nepřetržitém časovém režimu na číslech uvedených na webových stránkách

www.pro-fair.cz : Kontakty.

- 3.1.2. Přezkoumat bez prodlení požadavek zákazníka.
-

- 3.1.3.** Informovat bez prodlení zákazníka o výsledku přezkoumání požadavku.
- 3.1.4.** Zaslát akční plán na dočasný náhradní způsob realizace zakázky, pokud není schopna splnit na 100% Požadavek zákazníka.
- 3.1.5.** Směřovat bez prodlení k naplnění požadavku zákazníka po přijetí zakázky.
- 3.1.6.** Předat zákazníkovi kontakty na zodpovědné pracovníky PROfair a udržovat kontakty aktuální po celou dobu trvání zakázky.
- 3.1.7.** Pracovat dle Politiky jakosti firmy PROfair, systému jakosti ISO9001, pravidel BOZP a Zákoníku Práce. Politika jakosti firmy PROfair se nachází na webových stránkách www.pro-fair.cz : *O PROfair : Politika jakosti*,
- 3.1.8.** Reportovat výsledky práce za každý předchozí den trvání zakázky, pokud není se zákazníkem domluveno jinak (např. při dlouhodobém školení).
- 3.1.9.** Informovat neprodleně zákazníka o zjištěných neshodách, rozhodným nebo částečným způsobem ovlivňujících kvalitu služby PROfair, nebo produktu zákazníka, a to jak vinou PROfair, tak i zákazníka a případně i třetích stran.
- 3.1.10.** Informovat neprodleně zákazníka o skutečnostech, ovlivňujících výkon PROfair, a to jak vinou PROfair, tak i zákazníka a případně i třetích stran.
- 3.1.11.** Implementovat neprodleně schválená Nápravná či Preventivní opatření zlepšující kvalitu, výkon nebo image na zakázce.

3.2. Zákazník se zavazuje spolupracovat s PROfair následujícím způsobem:

- 3.2.1.** Jasně a beze zbytku definovat požadavek.
 - 3.2.2.** Po přijetí zakázky zaslát písemnou objednávku dle 3.2.1. VOP (případně 3.1.4. VOP)
 - 3.2.3.** Poskytnout dostatečnou podporu a součinnost pro start a průběh zakázky. Zejména se jedná o:
 - 3.2.3.1.** Naplnit pravidla BOZP, tzn. přezkoumat BOZP společnosti PROfair a při zjištění neshod doškolení zaměstnance PROfair z BOZP zákazníka.
 - 3.2.3.2.** Zajistit pracoviště, vhodné pro vykonání objednané činnosti, pokud nebylo dohodnuto jinak (služba provedena ve vlastních prostorách PROfair či pronajatém školícím centru).
 - 3.2.3.3.** Určit na všech směnách zodpovědného zástupce s pravomocí rozhodnout o dočasném řešení neshod, tyto kontakty předat zodpovědnému zástupci firmy PROfair a udržovat je aktuální po celou dobu trvání zakázky.
 - 3.2.3.4.** Zajistit logistiku (materiálu, zaměstnanců zákazníka) pro objednanou službu tak, aby nedocházelo k nadměrným prostojeům.
-

- 3.2.3.5. Zajistit místo pro odpočinek, pro převlečení pracovníků PROfair a umístění věcí osobní povahy, jako i umožnit přístup pracovníků PROfair k obvyklé formě stravování zaměstnanců zákazníka.
- 3.2.3.6. Podpisem zodpovědného zástupce zákazníka potvrdit každou změnu Kontrolního postupu či jinou závažnou změnu, ovlivňující zakázku.
- 3.2.3.7. Informovat neprodleně PROfair o zjištěné neshodě ve výkonu, kvalitě nebo image společnosti PROfair, v ideálním případě formou hodnocení – zaměstnance, týmu (směny), zakázky.
- 3.2.3.8. V případě potřeby umožnit pořízení foto či video záznamu odpovědným pracovníkem PROfair, případně poskytnout relevantní záznamy pořízené odpovědným pracovníkem zákazníka – dle interních pravidel zákazníka.
- 3.2.3.9. V případě podezření na požití alkoholických nápojů umožnit odpovědnému pracovníkovi firmy PROfair provést kontrolu zaměstnance PROfair v diskrétním prostoru.
- 3.2.3.10. Umožnit firmě PROfair značení jednotlivých dílů, případně alespoň značení balení z důvodu zpětné dohledatelnosti.

3.2.4. Vyplnit hodnocení zakázky minimálně 1x za dobu trvání zakázky (resp. alespoň při jejím ukončení) – viz 3.3.

3.2.5. Provést platbu faktur v dohodnutém termínu – viz bod 6 VOP a to dle schváleného Ceníku služby.

3.3. Hodnocení zakázky

- 3.3.1. **Frekvence hodnocení zakázky:** Hodnocení zakázky je vypracováno zodpovědnou osobou zákazníka s podporou odpovědné osoby PROfair po 1. týdnu běhu zakázky a po ukončení zakázky. V případě dlouhodobých zakázek dle individuální dohody, typicky 1 x měsíčně.
 - 3.3.2. **Postup při hodnocení:** odpovědná osoba hodnotí zakázku ve 3 kategoriích (3.3.3. - 3.3.5. VOP) za účasti odpovědného zaměstnance firmy PROfair. Při odchylce od průměrného hodnocení (známka 2, viz 3.3.6.1. – 3.3.6.5. VOP) musí být uveden konkrétní důvod pro takové hodnocení.
 - 3.3.3. **Kvalita:** úroveň odvedené práce, propustnost vad a dodržování bodu 4. Dohoda o kvalitě
 - 3.3.4. **Výkon:** poměr odvedené práce k ceně služby, poměr výkonu k odvedené práci, využití a dodržování pracovní doby
 - 3.3.5. **Image:** chování u zákazníka, vzhled a projev zaměstnanců, čistota na pracovišti
 - 3.3.6. **Stupnice hodnocení** – každá kategorie se hodnotí na stupnici 1-5
 - 3.3.6.1. **1** – zakázka odvedena s přidanou hodnotou. Důvod pro případné rozšíření, prodloužení, či opakování spolupráce.
 - 3.3.6.2. **2** – odpovídá požadavkům zákazníka. Důvod pro další spolupráci.
-

3.3.6.3. 3 – odchylka od požadavků zákazníka, nemající vliv na celkový výsledek zakázky (typicky individuální pochybení zaměstnance). Důvod k vypracování nápravného opatření.

3.3.6.4. 4 - odchylka od požadavků zákazníka, která má zásadní vliv na celkový výsledek zakázky (typicky zásadní pochybení týmu či managementu). Důvod k reklamaci.

3.3.6.5. 5 – hrubé porušení požadavků zákazníka, smlouvy, všeobecných obchodních podmínek, BOZP, legislativních požadavků. Důvod k ukončení spolupráce.

3.4. Zákaznický audit

3.4.1. Společnost PROfair je kdykoliv připravena na zákaznický audit. Veškerá dokumentace potřebná k auditu se nachází na adrese společnosti PROfair, pouze audit metrologie, vzhledem k externímu zajištění této oblasti, musí být vyžádán alespoň 48 hodin před provedením auditu.

4. DOHODA O KVALITĚ

4.1.1. PROfair se zavazuje vykonávat své služby s nejvyšší uskutečnitelnou přidanou hodnotou

4.1.2. Zakázka založená na třídění materiálu pomocí smyslových vjemů člověka je limitována lidskými možnostmi. Na takovou zakázku poskytujeme záruku za kvalitu následujícím způsobem:

4.1.2.1. Vytřídění 90% všech vad specifikovaných v Kontrolním postupu

4.1.2.2. Vytřídění 95% všech vad specifikovaných v Kontrolním postupu, jsou-li tyto vady jednoznačně definovány a zároveň jsou-li tyto vady takové povahy, která je bez váhání jednoznačně rozpoznatelná, tzn. nezávislá na subjektivním posouzení.

4.1.3. PROfair se zavazuje, že při nesplnění výše uvedené Dohody o kvalitě (bod 4 VOP), bude tuto neshodu řešit následujícím způsobem:

4.1.3.1. Započne bez prodlení s kroky směřující k nápravě a zamezení opakování neshody, zejména přetřídí neshodný materiál na vlastní náklady.

4.1.3.2. Hodnocením zodpovědných zaměstnanců poníží dle interních směrnic jejich pohyblivou složku mzdy.

4.1.4. Veškeré reklamace musí být podány písemně nebo e-mailem neprodleně po zjištění škody a to nejpozději do 3 dnů.

4.1.5. Zákazník je na požádání povinen předložit veškeré náležitosti potřebné k ověření reklamace. Jedná se zejména o fotodokumentaci, reklamované díly, OK závěsky a další dokumentaci k výrobku.

4.1.6. Porušení bodu 4.1.4. nebo 4.1.5. VOP má za následek zánik nároků z reklamovaných vad.

5. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY, POJIŠTĚNÍ

5.1.1. Společnost PROfair je pojištěna pojišťovnou ČSOB na částku 30 000 000 Kč - Základní pojištění odpovědnosti za škodu. Pojištění se týká testování, měření, analýz a kontrol.

5.1.2. Kopie Certifikátu pojištění se nachází na webových stránkách www.pro-fair.cz : *O PROfair : pojištění.*

5.1.3. V případě vzniku nároku na náhradu škody poskytne PROfair náhradu škody v plném rozsahu, maximálně však do výše 25% objemu zakázky dle objednávky. Při dlouhodobých zakázkách maximálně do výše 25% měsíčního objemu dané zakázky(dle objednávky). Za dlouhodobé zakázky se považují zakázky v délce trvání nad jeden měsíc.

6. PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1. Splatnost a způsob provádění plateb

6.1.1. Splatnost faktur, vystavených na zákazníka společností PROfair je 14 dnů. Při stanovení této splatnosti je bráno v úvahu, že pro společnost PROfair jsou základními výrobními prostředky zaměstnanci, firemní vozidla a telefony.

6.1.2. V případě nedodržení data splatnosti uvedeného na faktuře bude společnost PROfair zákazníkovi účtovat úrok z prodlení v dohodnuté, resp. zákonné výši 0,01% za každý den po splatnosti.

7. UTAJENÍ INFORMACÍ, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ, POCTIVOST, ODPOVĚDNOST, ETIKA

7.1. Všichni zaměstnanci firmy PROfair se musí řídit **Pravidly chování PROfair.**

7.2. **Pravidla chování PROfair** se nachází na webových stránkách www.pro-fair.cz : *O PROfair : Pravidla chování*

8. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

8.1. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vyplývající ze smluvního vztahu budou řešit smírnou cestou – dohodou.

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 obecným soudem. Smluvní strany se dohodly, že příslušným soudem je soud dle sídla zákazníka.

PROfair spol. s r.o.

Jednatel: Ladislav Mokřý

Zákazník

Zastoupený: _____