

	<b>Obchodní podmínky</b>	strana 1 ze 2
	<b>Laboratoř mechaniky zemin a hornin</b>	SD-01

## I. Ochrana důvěrných informací

### 1. Účel a cíl

Účelem těchto obchodních podmínek (dále také jen „Podmínky“) je definovat základní principy zajištění ochrany důvěrných informací Smluvních stran, tzn. Laboratoře mechaniky zemin a hornin společnosti GEODRILL s.r.o. (dále jen Laboratoř) a zákazníka (dále jen Zákazník), se kterými se Smluvní strany seznámí v rámci naplňování smluvního požadavku (Smlouvy) na laboratorní činnosti / zkoušky.

### 2. Ochrana důvěrných informací

2.1 Laboratoř se zavazuje přistupovat ke všem informacím Zákazníka vztahujícím se k objednaným laboratorním činnostem / zkouškám v písemné, ústní, elektronické nebo jiné podobě jako k informacím důvěrným (neveřejným) a bude s nimi nakládat v souladu s těmito „Podmínkami“.

2.2 Důvěrnými informacemi se po celou dobu trvání smluvního vztahu rozumí všechny skutečnosti, které si Smluvní strany sdělí, a/nebo které jí druhá smluvní strana v průběhu vzájemné spolupráce zpřístupní, za účelem provedení laboratorních zkoušek / činností. Důvěrnými informacemi se také rozumí všechna zjištění vyplývající z plnění smluvního vztahu, tzn. výsledky zkoušek, výroky o shodě, stanoviska a odborné interpretace výsledků zkoušek.

2.3 Důvěrnost informací nezahrnuje informace, které:

- mohou být zveřejněny bez porušení těchto „Podmínek“,
- byly písemným souhlasem Zákazníka uvolněny od těchto omezení,
- jsou veřejně dostupné nebo byly zveřejněny jinak než poručením povinnosti Laboratoře nebo Zákazníka,
- Laboratoř je zná zcela prokazatelně dříve, než je sdělí Zákazník,
- Jsou vyžádány správním orgánem na základě právním předpisů nebo dozorovým orgánem (ČIA).

2.4 Laboratoř se zavazuje použít důvěrné informace výhradně v souvislosti s plněním smlouvy / laboratorních činností, a to v minimálním rozsahu, který postačuje k tomuto plnění.

Laboratoř se dále zavazuje, že ani ona, ani osoba, která je sní přímo nebo nepřímo majetkově propojena, ani jeho zástupce, pracovník nebo jiná osoba, která byla Laboratoří seznámena s důvěrnými informacemi, nepřístupní tyto důvěrné informace jakékoli třetí osobě.

2.5 Laboratoř prohlašuje, že vrcholové vedení Laboratoře zavedlo management informací, definovalo konkrétní odpovědnosti osob, poučilo a zavázalo své zaměstnance k dodržování pravidel pro zacházení s důvěrnými informacemi.

2.6 Laboratoř bez předchozího písemného souhlasu Zákazníka nepřístupní nic z obsahu důvěrných informací, s výjimkou případů, kdy je povinnost takového zpřístupnění stanovena zákonným předpisem nebo postupy dozorového orgánu (ČIA).

2.7 V případě, že podle zjištění Laboratoře dojde v souvislosti s plněním smluvního vztahu u Laboratoře ke zpřístupnění důvěrných informací neoprávněné osobě, je Laboratoř povinna o této skutečnosti neprodleně informovat Zákazníka.

2.8 Laboratoř se zavazuje, že důvěrné informace, k nimž získala přístup při plnění předmětu smlouvy, bude chránit ještě po dobu 5 roků následujících po ukončení plnění předmětu smlouvy.

### 3. Náhrada škody

3.1 V případě porušení ustanovení těchto „Podmínek“ ze strany Laboratoře náleží Zákazníkovi náhrada škody, pokud tímto porušením Zákazníkovi prokazatelně škoda vznikne. Zákazník je povinen vyčíslit výši prokazatelné škody, která mu porušením těchto „Podmínek“ ze strany Laboratoře vznikla.

### 4. Závěrečná ustanovení

Tyto „Podmínky“ pro ochranu důvěrnosti informací jsou považovány za právně vymahatelné závazky za správu všech informací získaných nebo vytvořených během provádění laboratorních činností.

## II. Reklamační řád

### 1. Účel a cíl

1.1 Neshodným produktem se v podmínkách společnosti rozumí takové neposkytnutí služeb, které je zcela nebo částečně v rozporu s podmínkami, které pro zakázku požadoval zákazník, nebo došlo k porušení oprávněných zájmů zainteresovaných stran. Jde zejména o

- nedodržení stanoveného termínu
- nedodržení jiné podmínky zákazníka nebo zainteresované strany
- škoda způsobená zákazníkovi na jeho majetku zaměstnancem společnosti

Reklamací se rozumí i stížnost, pro zjednodušení jsou oba termíny zahrnuty pod pojmem Reklamáce. Dokument je platný pro všechny zaměstnance.

1.2 Veškeré reklamáce zákazníků musí být zaměstnancem, který stížnost přijal, vhodným způsobem komunikovány s vedoucím laboratoře, který rozhodne o relevantnosti stížnosti. V případě, že je stížnost vyhodnocena jako neshoda (reklamáce) následuje postup dle procesu řízení reklamáce, v opačném případě je zákazník informován o nepřijetí stížnosti s patřičným zdůvodněním.

Jedná-li se o neshodu zaviněnou externím dodavatelem, je tato neshoda zohledněna v rámci hodnocení dodavatelů.

1.3 Řízení procesu reklamáce probíhá v následujících fázích:

- přijetí stížnosti: stížnosti zákazníků nebo třetích stran jsou přijímány v písemné podobě na adrese Laboratoře mechaniky zemin a hornin. Odpovědnost za řešení stížností má vedoucí Laboratoře mechaniky zemin a hornin.
- posouzení stížnosti: vedoucí Laboratoře mechaniky zemin a hornin je povinen po přijetí stížnosti rozhodnout o její oprávněnosti nebo neoprávněnosti, a to v termínu do tří pracovních dnů od přijetí stížnosti. Vedoucí Laboratoře mechaniky zemin a hornin je povinen rozhodnutí sdělit stěžovateli; v případě oprávněné stížnosti se sděluje i způsob řešení stížnosti a termín.
- řešení stížnosti: vedoucí Laboratoře mechaniky zemin a hornin je povinen stížnost šetřit nebo je povinen k tomu určit jiného pracovníka. Termín pro vyřešení stížnosti je stanoven do třiceti kalendářních dní od přijetí stížnosti.
- zveřejnění výsledků řešení stížnosti: o konečném řešení stížnosti podává vedoucí Laboratoře mechaniky zemin a hornin informaci (například mail, dopis, telefon) stěžovateli.

V Brně dne 15.8.2023

Ing. Lenka Smetanová  
Laboratoř mechaniky zemin a hornin  
GEODRILL s.r.o.