

## Všeobecné obchodní podmínky ELVAC a.s.

Datum vydání verze dokumentu: 19. 9. 2017

### 1. Úvod

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) jsou nedílnou součástí smlouvy uzavřené mezi společnostmi ELVAC a.s., sídlo Hasičská 930/53, 700 30 Ostrava-Hrabůvka, IČ: 25833812, DIČ: CZ25833812, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 2179, zastoupena Ing. Zbyškem Ciompou, předsedou představenstva, telefonní číslo 597 407 100, elektronická adresa: [info@elvac.eu](mailto:info@elvac.eu), datová schránka 8y4ptvj, internetová adresa: [www.elvac.eu](http://www.elvac.eu) (dále jen "prodávající") a jejich obchodním partnerem, kterými jsou jak podnikatelé, tak i spotřebitelé (dále jen "kupující").

Tyto VOP tvoří nepřímé smluvní ujednání závazkového vztahu mezi prodávajícím a kupujícím. Ve svém souhrnu tvoří právní rámec daného závazkového vztahu mezi prodávajícím a kupujícím a nahrazují jakékoli předchozí komunikace, záruky nebo dohody mezi účastníky, písemné či ústní, týkající se uvedených obchodních transakcí. V případě mezinárodního obchodního případu pak tyto VOP stanovují nepřímá smluvní ujednání společně s INCOTERMS a UNIDROID a stanovují kolizní normy a sudiště.

### 2. Základní ustanovení

2.1 Veškeré smluvní vztahy týkající se dodávky zboží a služeb, které jsou uskutečněny v době platnosti těchto obchodních podmínek, se řídí těmito podmínkami.

2.2 **Spotřebitelem** je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění kupní smlouvy s prodávajícím nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Právní vztahy prodávajícího se spotřebitelem výslovně neupravené těmito VOP se řídí příslušnými ustanoveními zák.

č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, oba v platném a účinném znění, jakož i předpisy souvisejícími.

2.3 **Podnikatelem** se rozumí: osoba zapsaná v obchodním rejstříku, nebo osoba, která podniká na základě živnostenského oprávnění, nebo osoba, která podniká na základě jiného než živnostenského oprávnění podle zvláštních předpisů, nebo osoba, která provozuje zemědělskou výrobu a je zapsána do evidence podle zvláštního předpisu. Právní vztahy prodávajícího s kupujícím, který je podnikatel, výslovně neupravené těmito VOP ani smlouvou mezi prodávajícím a kupujícím se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů, jakož i předpisy



souvisejícími. V případě jakýchkoliv rozdílů mezi VOP a individuální smlouvou, má přednost text smlouvy.

2.4 Kupující je povinen předat prodávajícímu doklady o právní subjektivitě a oprávnění k podnikání (výpis z obchodního rejstříku, registrace plátce DPH, živnostenský list a číslo občanského průkazu u fyzických osob) a v případě jakékoliv změny bez prodlení předat doklady s aktualizovanými údaji.

2.5 Pokud objednávky a smlouvy nepodepisuje za kupujícího osoba, jejíž oprávnění k podpisu je uvedeno ve výpisu z obchodního rejstříku, je kupující povinen předat prodávajícímu plnou moc s úředně ověřeným podpisem statutárního zástupce nebo zástupců, která zplnomocňuje příslušnou osobu (osoby) k uzavírání smluv jménem právnické osoby kupujícího s právnickou osobou prodávajícího.

### 3. Objednávka

3.1 Objednávka je jednostranný právní úkon kupujícího adresovaný prodávajícímu. Prodávající akceptuje pouze písemnou objednávku (elektronická forma objednávky viz článek 4) doručenou osobně, poštou nebo emailem do sídla prodávajícího.

Každá objednávka musí obsahovat všechny dále uvedené náležitosti:

- a) Úplnou identifikaci subjektu kupujícího (obchodní jméno či jméno a příjmení a sídlo/bydliště kupujícího, IČ, DIČ, pokud je plátcem DPH, kontaktní osoba včetně telefonu a e-mailu).
- b) Kód a přesný název předmětu objednávky podle ceníku prodávajícího.
- c) Počet kusů objednaného zboží.
- d) Místo a způsob plnění (osobní odběr nebo zaslání na uvedenou adresu, dílčí nebo pouze kompletní plnění).
- e) Jméno, příjmení a podpis osoby (neplatí pro internetové a e-mailové objednávky), oprávněné za kupujícího jednat, případně také otisk razítka kupujícího.
- f) Jméno a příjmení kontaktní osoby (nebude-li tento údaj uveden, má se za to, že k převzetí dodávaného zboží je oprávněn kupující, popřípadě jakýkoli jeho zaměstnanec).
- g) Den dodání zboží, dohodne-li se kupující s prodávajícím odlišně od těchto všeobecných obchodních podmínek.





3.2 V dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy prodávající sdělí kupujícímu tyto informace:

- a) svoji totožnost, telefonní číslo, emailovou adresu a další kontaktní údaje
- b) označení zboží nebo služby a popis jejich hlavních vlastností
- c) cenu zboží nebo služby, případně způsob jejího výpočtu včetně všech daní a poplatků
- d) způsob platby a způsob dodání a plnění
- e) náklady na dodání a údaj, zda budou dodatečně účtovány
- f) údaje o právech vznikajících z vadného plnění jakož i právech ze záruky a další podmínky pro uplatnění těchto práv
- g) údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku
- h) údaje o funkčnosti digitálního obsahu včetně technických ochranných opatření
- i) údaje o součinnosti digitálního obsahu s hardwarem a softwarem.

Při jednání prostřednictvím některého prostředku komunikace na dálku musí být spotřebiteli s dostatečným předstihem před uzavřením smlouvy poskytnuty vedle výše uvedených informací zejména tyto další informace:

- a) náklady na prostředky komunikace na dálku, pokud se liší od základní sazby
- b) údaj o případné povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li vyžadována
- c) v případě, že se jedná o smlouvu, jejímž předmětem je opakované plnění, nejkratší dobu, po kterou bude smlouva strany zavazovat
- d) v případě smlouvy uzavírané na dobu neurčitou nebo jejímž předmětem je opakované plnění, údaj o ceně nebo způsobu jejího určení za jedno zúčtovací období, kterým je vždy jeden měsíc, pokud je tato cena neměnná
- e) v případě smluv uzavíraných na dobu neurčitou nebo jejímž předmětem je opakované plnění, údaje o veškerých daních, poplatcích a nákladech na dodání zboží nebo služby určených způsobem podle písmena b),





- f) pokud lze využít práva na odstoupení od smlouvy, podmínky, lhůtu a postupy pro uplatnění tohoto práva, jakož i formulář pro odstoupení od smlouvy,
  - g) údaj, že v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou
  - h) údaj o povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo,
  - i) jde-li o smlouvu podle § 1837 písm. l), zákona č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku v platném znění, údaj, že spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, popřípadě za jakých podmínek mu právo na odstoupení od smlouvy zanikne,
  - j) údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru
- 3.3 Kupující podáním objednávky potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP, jejichž nedílnou součástí tvoří reklamační řád a podmínkami případně poskytovaného licenčního oprávnění a že s nimi souhlasí, a to ve znění platném a účinném v momentě odeslání objednávky. VOP jsou zveřejněny na webové stránce prodávajícího. Kupující si je vědom, že mu koupí produktů, jež jsou v obchodní nabídce prodávajícího, nevznikají žádná práva na používání registrovaných značek, obchodních názvů, firemních log či patentů prodávajícího nebo dalších firem, není-li v konkrétním případě zvláštní smlouvou sjednáno jinak.
- 3.4 Na základě objednávky vystaví prodávající kupujícímu písemné "potvrzení objednávky" obsahující druh, množství a předpokládanou cenu zboží, které se zavazuje kupujícímu dodat. V písemném potvrzení objednávky bude uvedeno, že se objednatel – kupující s VOP seznámil a že s nimi souhlasí. Nepodá-li kupující do 3 pracovních dnů písemný návrh na změnu, je jeho objednávka, zaznamenaná v potvrzení objednávky, považována za závaznou pro obě strany s výjimkou případu, kdy výrobce přestane objednané zboží vyrábět nebo uvede na trh novou verzi zboží. Všechny návrhy změn a jejich potvrzení musí být provedeny písemnou formou.
- 3.5 Kupující je oprávněn při zadávání objednávky tuto objednávku ještě před jejím odesláním resp. potvrzením upravit.





#### 4. Vznik kupní smlouvy

- 4.1 Je-li kupujícím spotřebitel, návrhem k uzavření kupní smlouvy je umístění nabízeného zboží prodávajícím na jeho webové stránky, kupní smlouva vzniká odesláním objednávky kupujícím spotřebitelem a přijetím objednávky prodávajícím. Toto přijetí prodávající neprodleně potvrdí kupujícímu informativním emailem na zadaný email, na vznik smlouvy však toto potvrzení nemá vliv. V písemném potvrzení objednávky bude uvedeno, že se objednatel – kupující s VOP seznámil a že s nimi souhlasí. Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů.
- 4.2 Je-li kupujícím podnikatel, návrhem na uzavření kupní smlouvy je odeslaná objednávka zboží kupujícím podnikatelem a samotná kupní smlouva je uzavřena momentem doručení závazného souhlasu prodávajícího kupujícímu podnikateli s tímto jeho návrhem.
- 4.3 Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě smlouvy, budou řešeny výhradně podle platného práva České republiky a budou řešeny soudy České republiky. Tím nejsou dotčeny případy, kdy kupujícím bude spotřebitel a bude mít obvyklé bydliště v jiném státě než České republice a volba práva či prorogace soudu nebudou přípustné.
- 4.4 Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Pokud vznikne pro potřebu kupujícího překlad textu smlouvy, platí, že v případě sporu o výklad pojmů platí výklad smlouvy v českém jazyce.
- 4.5 Uzavřená smlouva je prodávajícím archivována po dobu pěti let od jejího uzavření, pokud příslušné právní předpisy neurčí delší dobu, za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím nezúčastněným stranám. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z těchto obchodních podmínek, kde je tento proces srozumitelně popsán. Kupující má možnost před vlastním odesláním objednávky ji zkontrolovat a případně opravit. Tyto VOP jsou k dispozici na jednotlivých internetových portálech prodávajícího a je tak umožněna jejich archivace a reprodukce kupujícím.
- 4.6 Kupující má možnost zaslat objednávku poštou na adresu prodávajícího uvedenou v těchto VOP, e-mailem na elektronickou adresu prodávajícího uvedenou v těchto VOP, nebo prostřednictvím elektronického objednávkového systému prodávajícího.





- 4.7 Při použití elektronického objednávkového systému je kupující povinen mimo náležitosti uvedené v článku 3.1 těchto VOP používat identifikační heslo, které mu na jeho žádost přidělí prodávající a které slouží k ověření identity kupujícího.
- 4.8 Nebude-li objednávka obsahovat náležitosti dle předchozího článku, je považována za neúplnou. Společnost prodávajícího se v takovém případě pokusí kontaktovat kupujícího a vyzvat ho k odstranění nedostatků objednávky a jejímu případnému zpřesnění a/nebo doplnění. Okamžikem doručení údajů zpřesňujících a/nebo doplňujících objednávku prodávajícímu se objednávka považuje za úplnou.
- 4.9 Telefonické hovory se společností prodávajícího mohou být monitorovány
- 4.10 Prodávající a kupující souhlasí, že elektronická forma objednávky a elektronické potvrzení objednávky jsou rovnocenné písemné formě těchto úkonů a mají pro obě strany stejnou závaznost.
- 4.11 Po odeslání elektronické objednávky obdrží kupující elektronické potvrzení objednávky dle článku 3 těchto podmínek.
- 4.12 Kupující prohlašuje, že zadání elektronické objednávky je pro něj závazné.
- 4.13 Kupující je oprávněn změnit nebo stornovat elektronickou objednávku pouze písemnou formou ve lhůtě 3 pracovních dnů od zadání objednávky a to v případě, že zboží ještě nebylo prodávajícím vyfakturováno.
- 4.14 Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku (telefon, internet atd.) pro uskutečnění objednávky jsou účtovány kupujícímu jednotlivými operátory v běžné výši, závislé na tarifu telekomunikačních služeb, které kupující používá.

## 5. Cena zboží a platební podmínky

- 5.1 Ceny zboží jsou určeny ceníkem prodávajícího platným v den vyhotovení potvrzení objednávky. Doručením objednávky kupujícího prodávajícímu, v níž bude zboží, jeho množství a cena odpovídající ceně nabízeného zboží (ceníkové ceně) dostatečně specifikována, dochází k uzavření dohody o ceně ve smyslu ustanovení zákona č. 526/1990 Sb., o cenách v platném znění.
- 5.2 Neuvede-li zákazník na objednávce, že objednává zboží za ceny dle některého konkrétního katalogu nebo ceníku, má se nevyvratitelně za to, že objednává za ceny uvedené v informačním systému prodávajícího. Pokud kupující do objednávky uvede, že objednává dle katalogu – ceníku a aktuální cena zboží je od uvedené ceny odlišná, a





pokud o této změně ještě nebyl informován, je prodávající povinen kupujícího dodatečně o této skutečnosti vhodným způsobem informovat a zjistit, zda na objednávce trvá i v případě zvýšené ceny.

5.3 Ceny uvedené v ceníku či katalogu se rozumí bez daně z přidané hodnoty, dopravy a pojištění.

5.4 Prodávající může kupujícímu poskytnout slevy z ceníkových cen.

5.5 Kupní cenou je celková cena zboží a služeb včetně DPH uvedených v potvrzení objednávky.

5.6 Prodávající má právo stanovovat všechny kategorie cen zboží volně bez jakéhokoliv omezení a měnit tyto ceny kdykoliv bez předběžného ohlášení kupujícímu.

5.7 Pokud dojde v době mezi vystavením potvrzení objednávky a vystavením faktury u prodávajícího ke změně cen, která změní kupní cenu uvedenou v potvrzení objednávky, je prodávající povinen kupujícímu zaslat nové potvrzení objednávky se všemi změnami. Nepodaří-li kupující do 3 pracovních dnů písemný návrh na změnu, je jeho objednávka, zaznamenaná v novém potvrzení objednávky, považována za závaznou pro obě strany.

5.8 Kupující se zavazuje uhradit prodávajícímu kupní cenu. Zaplacením se rozumí okamžik připsání příslušné částky na bankovní účet prodávajícího. Prodávající může kupujícímu poskytnout možnost platby až po vlastní dodávce zboží – tyto platební podmínky musí být definovány písemně – zvláštním ujednáním. Prodávající pak vyzve kupujícího k zaplacení kupní ceny vystavením faktury se splatností odpovídající této zvláštní dohodě.

5.9 Kupující má možnost zaplatit kupní cenu jedním z dále uvedených způsobů:

Platba v hotovosti při převzetí zboží a služeb – kupující zaplatí prodávajícímu v hotovosti za zboží a služby na základě faktury vystavené prodávajícím nebo na základě příjmového pokladního dokladu vystaveného prodávajícím.

Platba bankovním převodem před dodávkou zboží a služeb na základě zálohové faktury. V případě bezhotovostního převodu se kupní cena považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky ve prospěch účtu prodávajícího, uvedeného na daňovém dokladu.





Zaslání zboží dobírkou – zboží lze zaslat přepravní službou na dobírku, pokud je tak uvedeno v objednávce kupujícího. Tato služba je zpoplatněna částkou dle platného ceníku.

Platba bankovním převodem po dodávce zboží a služeb – prodávající může dle svého uvážení poskytnout kupujícímu výhodnější platební podmínky, tyto jsou řešeny formou doložky ke smlouvě.

5.10 Faktura, resp. daňový doklad bude obsahovat minimálně tyto náležitosti:

- a) Označení faktury a její číslo,
- b) název a sídlo firmy oprávněné a povinné, obchodní název a adresu,
- c) číslo objednávky (kupní smlouvy), podle které bylo plněno,
- d) předmět dodávky a den jejího splnění,
- e) úplné označení peněžního ústavu a účtu, na který má být placeno,
- f) cena za jednotku množství a další cenové náležitosti,
- g) den vystavení faktury a lhůtu její splatnosti,
- h) celkovou fakturovanou částku,
- i) daňovou doložku,
- j) datum zdanitelného plnění.

5.11 Platby provedené před splněním dodávky nejsou závdavkem, jehož zřeknutí by opravňovalo k odstoupení od smlouvy, ale jsou dílčími platbami na účet celkové kupní ceny. Kupující není oprávněn zdržovat platby. Zápočet je přípustný pouze s pravomocně stanovenou pohledávkou. Proávající je oprávněn nezávisle na splatnosti pohledávek započíst svoje pohledávky vůči takovým pohledávkám kupujícího, které má kupující proti prodávajícímu.

5.12 Při podstatném zhoršení majetkových poměrů kupujícího a při prodlení kupujícího s placením jakékoliv pohledávky prodávajícího je prodávající oprávněn prohlásit všechny své stávající pohledávky za okamžitě splatné a požadovat zaplacení. Proávající může zdržet v takových případech i dosud nesplněné dodávky ze všech kupních smluv, aniž to znamená porušení smlouvy nebo práva na odstoupení od ní.







- 5.13 Prodávající má právo zrušit existující smlouvy po předchozím upozornění a po poskytnutí přiměřené dodatečné lhůty k zaplacení. To neplatí, jestli-že kupující poskytne dostatečné zajištění. Odstoupí-li prodávající od smlouvy pro nezaplacení splatné pohledávky kupujícím, je kupující povinen nahradit mu všechny v souvislosti s tím vzniklé škody a náklady. U plateb neprovedených včas může prodávající bez dotčení jiných mu náležejících práv požadovat náhradu škody vzniklé prodlením v plné výši, nejméně však ve výši obvyklých úroků a provizí, které jsou požadovány bankami, zejm. příslušnou bankou prodávajícího. Navíc je prodávající oprávněn účtovat úrok z prodlení za období od splatnosti dlužné částky do jejího zaplacení, a to ve výši převyšující o 10 % diskontní sazbu ČNB platnou v den zaplacení pohledávky.
- 5.14 Prodávající si při neexistenci předchozí výslovné dohody vyhrazuje rozhodnutí, zda v jednotlivém případě bude akceptovat směnky, šeky a jiné poukázky předložené kupujícím k zajištění pohledávky. Náklady na diskontování a inkaso jdou k tíži kupujícího, není-li v potvrzení objednávky stanoveno jinak. Všechny platební prostředky tohoto druhu jsou přijímány jen v zájmu spolehlivého splnění peněžitého závazku kupujícím.

## 6. Dodací lhůty

- 6.1 Dodací lhůtou se rozumí doba mezi vyhotovením potvrzení objednávky a odesláním zboží od prodávajícího kupujícímu.
- 6.2 Dodací lhůta u zboží, které není skladem, je podmíněna obdržením daného zboží od výrobce. Kupující nemůže žádat náhradu škody vzniklou nedodáním zboží od výrobce prodávajícímu. Dodací lhůta se přiměřeně prodlužuje v případech, kdy je dodávka zpožděna kvůli nepředvídaným událostem, zejm. nedostatku energie či surovin, stávce, výluce, úředním opatřením nebo zpožděním či výpadku subdodávek. Trvají-li překážky déle než jeden měsíc, nebo dojde-li k zastavení provozu v podniku prodávajícího nebo jeho subdodavatelů, nebo k dlouhodobějším výjimečným událostem, které jsou mimo vůli prodávajícího, je prodávající oprávněn odstoupit od smlouvy.
- 6.3 Prodávající a kupující sjednávají standardní dodací lhůtu nejvýše 40 pracovních dnů od potvrzení objednávky. Dodržení dodací lhůty je podmíněno splněním smluvních povinností kupujícího. Překročení této lhůty není závažným (podstatným) porušením smlouvy, avšak opravňuje kupujícího odstoupit od kupní smlouvy bez jakýchkoliv sankcí. Dostane-li se prodávající do prodlení s dodávkou, delšího než jeden měsíc, je





kupující oprávněn odstoupit od smlouvy jen po marném uplynutí jím stanovené přiměřené (nejméně však čtrnáctidenní) dodatečné lhůty.

- 6.4 Veškerá jiná ujednání o dodacích lhůtách musí být provedena písemnou formou.
- 6.5 Současně s dodávkou zboží je vystaven a odeslán kupujícímu daňový doklad (faktura) a dodací list.
- 6.6 Dílčí dodávky jsou přípustné, není-li výslovně dohodnuto jinak. Odvolávky (upřesnění) jednotlivých dílčích plnění je třeba včas rozvrhnout co možná rovnoměrně v čase i co se týká množství. Je-li rozvržení a odběr v nesouladu s výše uvedenými ustanoveními, je prodávající bez újmy na jiných právech oprávněn odstoupit od smlouvy nebo požadovat náhradu škody.
- 6.7 Případné požadavky kupujícího na změnu kupní smlouvy, jsou-li prodávajícím akceptovány, prodlužují přiměřeně sjednanou dodací lhůtu. Jsou-li akceptovány požadavky kupujícího na změnu jakosti výrobků, je s tím spojeno právo prodávajícího na eventuální cenovou úpravu. Prodávající je v takovém případě zbaven odpovědnosti za vady, k nimž došlo v důsledku nestandardního technologického postupu v zájmu zajištění požadavků kupujícího.
- 6.8 Za prodlení kupujícího se splněním povinnosti odebrat zboží je prodávající oprávněn bez újmy na ostatních svých eventuálních nárocích (zejm. nároku na náhradu nákladů uskladnění a nároku na náhradu škody v celé výši) účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny neodebraného zboží za každou započatou dekádu dnů prodlení.

## 7. Záruka

- 7.1 Předmět plnění musí mít jakost podle požadavku kupujícího v platně uzavřené kupní smlouvě, jinak podle příslušné technické normy, resp. vlastnosti obvyklé u příslušného druhu zboží. Strany mohou sjednat v kupní smlouvě odchylky od běžné jakosti s omezenou i neomezenou platností a odchylku od standardní jakosti promítnout do cenového ujednání. Na zboží s výjimkou software je ve smyslu platných zákonů poskytována prodávajícím záruka v rozsahu specifikovaném v dodacím listu ke zboží. Na předmět plnění, s výjimkou instalace SW, může prodávající poskytnout smluvní, tzv. rozšířenou záruku, jejíž rozsah a poskytování se řídí podmínkami uvedenými v této smlouvě.
- 7.2 Záruční doba začíná plynout dnem převzetí předmětu plnění kupujícím, tj. dnem uvedeným na dodacím listě, který slouží také jako záruční list. Záruční doba se





prodlužuje o dobu, po kterou nemohl kupující předmět plnění z důvodu výskytu vady řádně užívat.

- 7.3 Záruka se nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením. Záruka se také nevztahuje na poškození předmětu plnění nadměrným mechanickým opotřebením. Záruka se nevztahuje na životnost spotřebního materiálu.
- 7.4 Reklamáce množství nebo zjevných jakostních vad zboží lze uplatnit nejpozději do osmi dnů po přijetí dodávky. Reklamáce se považuje za včasnou, je-li v poslední den lhůty odeslána.
- 7.5 Záruka se nevztahuje na případy nefunkčnosti původního výrobcem instalovaného softwarového produktu, způsobené zásahem třetí osoby, resp. jí způsobenými změnami nastavení. Změnou nastavení se rozumí jakákoliv změna systémových nastavení výrobcem či prodávajícím instalovaných softwarových produktů (tzv. OEM software), instalace jiného nebo dodatečného softwarového produktu, případně instalace ovladačů provedené kupujícím nebo třetí stranou.
- 7.6 Záruka se rovněž nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, použitím jiného než výrobcem výslovně doporučeného spotřebního materiálu. Prodávající neodpovídá za případnou ztrátu, poškození či zneužití dat, která jsou uložena na zařízeních pro jejich ukládání.
- 7.7 Záruka se nevztahuje na škody vzniklé v důsledku živelné katastrofy, násilného poškození, povětrnostních vlivů, poškození bleskem, nebo provozu za extrémně neobvyklých podmínek.
- 7.8 Záruka zaniká v případě neoprávněného zásahu do předmětu plnění osobou, která k provedení zásahu nebyla výslovně prodávajícím zmocněna.
- 7.9 Záruka zaniká, je-li zařízení používáno v rozporu s technickou specifikací (např. při použití jiných než doporučených napájecích napětí apod.)
- 7.10 V případě záručních a pozáručních oprav HW závad předmětu plnění se na práci a materiál vztahuje záruka po dobu 6 měsíců.



## 8. Reklamační řád

- 8.1 Kupující je povinen uplatňovat reklamaci písemným oznámením (emilem) obsahujícím co nejpodrobnější specifikaci zjištěné vady předmětu plnění. Místem reklamace je provozovna prodávajícího k tomu určená, resp. místo, určené smluvně.
- 8.2 Při reklamaci předmětu plnění je kupující povinen prokázat zakoupení předmětu plnění u prodávajícího fakturou/dodacím listem/výdejku (s uvedením sériového čísla reklamovaného zboží).
- 8.3 V případech reklamace funkce PC systému, serverů nebo jiného výrobku prodávajícího lze uplatňovat reklamaci u prodávajícího telefonicky na telefonních číslech k tomu určených. Při reklamaci je třeba nahlásit sériové číslo PC systému, serveru, resp. jiného výrobku (viz záruční list nebo typový štítek), a dále co nejpodrobněji popsat charakter závady a uvést kontaktní osobu kupujícího jméno a telefon). Prodávající poté zajistí posouzení reklamace a po dohodě s kupujícím podnikne kroky k odstranění případné vady v souladu s dalšími ustanoveními této smlouvy a jejích doložek.
- 8.4 Z důvodu nebezpečí možného poškození předmětu plnění při přepravě není prodávající povinen přijmout k reklamaci předmět plnění, který není zabalený v originálním obalu (za originální obal lze považovat původní obal od identického kusu předmětu plnění) nebo v obalu, který zajišťuje stejnou ochranu jako obal originální. Prodávající dále není povinen přijmout k vyřízení reklamace předmět plnění, nepředá-li jej kupující se všemi součástmi a příslušenstvím.
- 8.5 V případě dodržení výše uvedených ustanovení převezme pověřená osoba prodávajícího předmět plnění k vyřízení reklamace. O výsledku reklamace je kupující informován způsobem sjednaným s prodávajícím (telefonicky, písemně), a to nejpozději do 1 týdne od převzetí předmětu plnění k vyřízení reklamace. V případě nutnosti posouzení vad zboží autorizovaným zástupcem výrobce zajistí prodávající posouzení oprávněnosti reklamace do 2 týdnů od převzetí předmětu plnění.
- 8.6 Prodávající při reklamaci ani při mimozáručních opravách neručí za případnou ztrátu dat uložených na datových nosičích předmětu plnění. Proti případné ztrátě je nutno data před předáním předmětu plnění do reklamace nebo opravy zálohovat.

## 9. Odstranění vad zboží v záruční době

- 9.1 V případě výskytu vady předmětu plnění, na kterou se vztahuje záruka podle těchto všeobecných obchodních podmínek, provede prodávající odstranění vady formou



opravy, případně výměny vadné části za část typově shodnou nebo výměny za jinou část typově zaměnitelnou nebo výměny předmětu plnění za bezvadný, a to v servisním středisku prodávajícího, resp. u předmětu plnění níže specifikovaného v místě instalace předmětu plnění u kupujícího. Rozhodnutí o způsobu odstranění vady je na prodávajícím. Proávající je oprávněn k zajištění záručního servisu použít třetí osobu.

9.2 Záruční servis na prodávajícím dodané vlastní výrobky poskytuje prodávající standardně dle typu zařízení. Podmínky nadstandardního servisu je nutné sjednat písemně při uzavírání zvláštní servisní smlouvy.

9.3 Na kompletní PC systémy zajišťuje prodávající následující typy záručního servisu HW:

- a) Standardní servis (ELVAC STANDARD): záruční oprava HW závad se provádí v nejbližším servisním středisku prodávajícího. Servisní zásah je zahájen bezodkladně, nejpozději do 2 pracovních dní po doručení reklamovaného zboží kupujícím do servisního střediska.
- b) Rozšířený servis (ELVAC ON SITE): záruční oprava HW závad se provádí po celou záruční dobu v místě instalace u kupujícího. Servisní zásah je zahájen nejpozději do 5 pracovních dní po oznámení reklamace kupujícím.
- c) Speciální servis (ELVAC NEXT BUSINESS DAY): záruční oprava HW závad se provádí po celou záruční dobu v místě instalace u kupujícího. Servisní zásah je zahájen nejpozději druhý pracovní den po oznámení reklamace kupujícím.

Speciální servis (ELVAC NONSTOP): záruční oprava HW závad se provádí po celou záruční dobu v místě instalace u kupujícího. Servisní zásah je zahájen do 8 hodin od oznámení reklamace kupujícím.

9.4 Standardní záruční servis je zahrnut v kupní ceně kompletního PC systému. Rozšířené servisní podmínky včetně prodloužené záruky jsou fakturovány vždy současně s dodávaným PC systémem a je k nim vždy vytvořena speciální smlouva.

9.5 Provádění záručního servisu v místě instalace (platí pro 9.3 b) a 9.3 c)) u kupujícího je omezeno teritoriálně na území ČR, pokud není smluvně dohodnuto jinak.

9.6 Jiné servisní podmínky poskytuje prodávající kupujícímu na základě zvláštní smlouvy. Proávající provede na základě objednávky kupujícího záruční servis v místě instalace předmětu plnění u kupujícího i mimo výše vyjmenované případy. V tomto případě se kupující zavazuje uhradit v hotovosti nebo převodem prodávajícímu náklady servisního





zásahu formou servisního poplatku za výjezd technika ve výši dané platným ceníkem služeb prodávajícího.

- 9.7 Výše uvedené podmínky provádění záručního servisu v místě instalace u kupujícího se vztahují na základní jednotku včetně prodávajícím do základní jednotky vestavěných periférií, monitor a klávesnici, které společně tvořily předmět plnění dodaný prodávajícím.
- 9.8 U závad, jejichž projevy nelze reprodukovat (závady náhodně se vyskytující), je doba diagnostiky a opravy vady dána dohodou mezi pověřenými osobami prodávajícího a kupujícího. Není-li možné provést odstranění takové závady u kupujícího, odstraní prodávající takovou závadu po provedení příslušných testů v servisním středisku.
- 9.9 Kupující se zavazuje vytvořit prodávajícímu nebo jemu pověřenému subjektu podmínky pro zdárné provedení servisního zákroku (umožnit vstup do objektu, přístup k zařízení, přístup do systému, přítomnost svého zástupce apod.), jakož i podmínky pro vyřízení formalit pro provedení opravy reklamované vady nezbytných.

## **10. Odstoupení od smlouvy – ustanovení o ochraně spotřebitele**

- 10.1 Nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží, může kupující od kupní smlouvy odstoupit do jednoho měsíce od data jejího uzavření. Odstoupení od kupní smlouvy musí být uplatněno písemnou formou a doručeno na adresu prodávajícího uvedenou v úvodu těchto VOP.
- 10.2 Při platném odstoupení od kupní smlouvy je kupující povinen vrátit na adresu prodávajícího uvedenou v úvodu těchto VOP zboží (předmět koupě), které na základě kupní smlouvy obdržel, a to do 14 dnů ode dne doručení odstoupení prodávajícímu.
- 10.3 Při platném odstoupení od kupní smlouvy je prodávající povinen vrátit kupujícímu zaplacenou cenu do 30 dnů ode dne doručení odstoupení prodávajícímu.
- 10.4 V případě odstoupení od kupní smlouvy musí být zboží prodávajícímu vráceno v původním a nezměněném stavu, tj. ve stavu kdy: zboží nebude vykazovat zjevné známky použití; zboží nebude vykazovat známky fyzického poškození; zboží nebude nepoužitelné pro účel, ke kterému bylo určeno z důvodu sanitárního nebo hygienického; podstata zboží nebude zásadně změněna termálními, chemickými nebo fyzikálními vlivy; zboží nebude mít jinou závadu, která na zboží neexistovala v době jeho předání a která brání řádnému užívání předmětného zboží pro určený účel.





- 10.5 Nebude-li zboží (předmět koupě) prodávajícímu vráceno v původním stavu, je prodávající oprávněn odečíst přiměřené a prokazatelné náklady na uvedení zboží do původního stavu, resp. na opravu zboží, od ceny koupě, která má být vrácena kupujícímu. V případě, že nelze tyto náklady odečíst od ceny koupě (např. proto, že k zaplacení doposud nedošlo), je prodávající oprávněn tyto náklady po kupujícím v případě odstoupení od smlouvy požadovat.
- 10.6 Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, může prodávající z ceny koupě, která má být vrácena kupujícímu, srazit přiměřené a prokazatelné náklady, které prodávajícímu vznikly v souvislosti s vrácením zboží (tj. náklady na poštovné v případě, že je hradí prodávající, náklady na opětovné zabalení zboží a přiměřené náklady na dopravu zboží). V případě, že nelze tyto náklady odečíst od ceny koupě (např. proto, že k zaplacení doposud nedošlo), je prodávající oprávněn tyto náklady po kupujícím v případě odstoupení od smlouvy požadovat.
- 10.7 Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy dříve, než uhradí prodávajícímu cenu koupě, prodávající je oprávněn požadovat úhradu přiměřených nákladů vynaložených na dopravu zboží, pokud bylo sjednáno dodání zboží na adresu uvedenou kupujícím.

## 11. Vlastnické právo k předmětu kupní smlouvy

- 11.1 Kupující nabývá vlastnické právo ke zboží, jakmile je uhrazena prodávajícímu celá kupní cena. Až do splnění všech s dodávkou spjatých nároků prodávajícího vůči kupujícímu (příčemž platby šekem nebo směnkou jsou splněné teprve jejich proplacením) si prodávající vyhrazuje vlastnictví k dodanému zboží. Kupující smí zboží pod vlastnickou výhradou dále prodávat jen v řádném obchodním styku. K jiné dispozici než k prodeji tohoto zboží (zejm. k jeho zastavení nebo k ručení tímto zbožím třetím osobám) není kupující oprávněn. Při prodeji zboží pod výhradou vlastnictví třetím osobám je kupující povinen vyhradit si vůči nim vlastnické právo. Veškeré pohledávky, náležející mu z dalšího prodeje, nebo z jiného právního důvodu, postupuje předem prodávajícímu k jejich zajištění a je povinen o tom informovat své dlužníky. Jsou-li pohledávky prodávajícího splatné, je kupující povinen inkasované částky uložit odděleně a ihned odvést prodávajícímu. Kupující musí prodávajícímu sdělit ihned zásahy třetích osob do zboží podléhajícího vlastnické výhradě nebo do postoupených pohledávek. Eventuální náklady při zakročení hradí kupující.
- 11.2 Při nedodržení platebních podmínek, při podání návrhu na zahájení insolvenčního řízení, při zastavení plateb a při likvidaci firmy zaniká právo kupujícího zpracovat a prodat





zboží spadající pod výhradu vlastnictví a inkasovat pohledávky postoupené prodávajícím. Prodávající je v tomto případě oprávněn převzít zboží do své dispozice. Učiní-li tak prodávající, má to účinky odstoupení od smlouvy, jen když to prodávající jasně a výslovně prohlásí. Náklady na skladování, dopravu a jiné náklady vzniklé v důsledku zpětného převzetí jdou k tíži kupujícího. Kupující je dále v tomto případě povinen na požádání prodávajícího oznámit výše uvedené sjednané postoupení vlastnických práv a pohledávek třetím dlužníkům a poskytnout prodávajícímu informace potřebné k uplatnění jeho práv vůči dlužníkovi a vydat potřebné podklady. Prodávající je oprávněn připsat si ve svůj prospěch zboží vzaté zpět na základě výhrady vlastnictví a místo účetní hodnoty může vyúčtovat cenu platnou v den vrácení, nebo cenu, které by mohl dosáhnout při zamýšleném použití či prodeji, přičemž náklady prodeje jdou v každém případě k tíži kupujícího

11.3 Nebezpečí škody na zboží přechází na kupujícího okamžikem, kdy může se zbožím nakládat. Zpozdí-li se převzetí zboží z jakéhokoliv důvodu, přechází na kupujícího nebezpečí poškození nebo ztráty předmětu kupní smlouvy v okamžiku odeslání oznámení kupujícímu o připravenosti zboží k odběru.

## 12. Ochrana autorských práv

12.1 Kupující bere na vědomí, že jednotlivé ochranné známky jsou vlastnictvím příslušných firem a zavazuje se respektovat všechna práva vyplývající z tohoto vlastnictví.

## 13. Okolnosti vylučující odpovědnost

13.1 Dojde-li k událostem, které nelze v době uzavření kupní smlouvy předvídat, a které způsobí prodávajícímu překážku v plnění jeho smluvních povinností, je prodávající oprávněn posunout lhůtu plnění o dobu, po kterou tato překážka trvala a o dobu nutnou k obnovení normální činnosti.

13.2 Ve všech případech okolností vylučujících odpovědnost (včetně nezaviněného zpoždění subdodávek, nezaviněných dopravních komplikací a událostí vyšší moci, které naruší plnění smluvních povinností prodávajícího) je prodávající oprávněn odstoupit od smlouvy, aniž je povinen poskytnout kupujícímu náhradu škody.

13.3 Kupující může od prodávajícího požadovat vyjádření, zda od smlouvy odstoupí, nebo zda bude plnit v přiměřené náhradní dodací lhůtě. Pokud se prodávající bezodkladně nevyjádří, má kupující právo odstoupit od smlouvy. Dílčí plnění, které bylo do té doby uskutečněno, nemůže kupující odmítnout.







## 14. Závěrečná ustanovení

- 14.1 Všechny vztahy, v těchto všeobecných podmínkách neupravené, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku v platném znění. Prodávající si vyhrazuje právo provést úpravy těchto podmínek bez předchozího upozornění.
- 14.2 Eventuální neplatnost některého ustanovení těchto všeobecných obchodních podmínek nemá vliv na platnost ostatních ustanovení. Ta ustanovení VOP, která jsou v rozporu s ustanoveními o ochraně spotřebitele, se vztahují pouze na obchodně závazkové vztahy mezi prodávajícím a kupujícím se statutem podnikatele.
- 14.3 Poskytnutím a zveřejněním těchto VOP jsou splněna veškerá ustanovení o povinnosti poskytnutí informací spotřebiteli ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku v platném znění.

## 15. Ochrana osobních údajů – prohlášení o ochraně osobních údajů – kodex jednání

Kupující tímto uděluje prodávajícímu souhlas ke shromažďování, zpracování a uchování jeho osobních údajů (jméno, příjmení, bydliště, datum narození) v evidencích a datových souborech prodávajícího v souladu s příslušným ustanovením zákona č. 101/2000 Sb. Osobními a identifikačními údaji se rozumí zejména: jméno, příjmení, adresa, datum narození, rodné číslo/popř. národní identifikátor, věk, pohlaví, čísla předložených dokladů, obchodní firma/název, sídlo/místo podnikání, sídlo organizační složky, jméno, příjmení a bydliště osob oprávněných jednat jménem právnické osoby, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, telefonní číslo, heslo, kontaktní telefonní číslo, e-mailové spojení, bankovní spojení a jiné údaje oprávněně o kupujícím získané.

## 16. Používání internetového obchodu

- 16.1 Při registraci na E-SHOPu prodávajícího musí kupující uvést následující údaje.

Jde-li o fyzickou osobu:

- a) Jméno a příjmení,
- b) heslo,
- c) adresu (ulice, město a PSČ)
- d) úplnou poštovní adresu elektronické pošty,
- e) telefonický kontakt.





Tyto informace jsou nezbytné pro identifikaci kupujícího. Jsou použity k realizaci a zaúčtování platby kupujícího za nakoupené zboží, za účelem správné dodávky zboží a ke komunikaci s kupujícím.

Pokud je kupující právnická osoba a chce platit převodem z bankovního konta firmy, musí uvést následující údaje o firmě:

- a) Název firmy,
- b) IČ,
- c) DIČ,
- d) jméno kontaktní osoby,
- f) heslo,
- g) adresu (ulice, město a PSČ)
- h) úplnou poštovní adresu elektronické pošty,
- e) telefonický kontakt.

Tyto údaje prodávajícímu umožní provést nezbytné účetní operace, vyhotovit daňový doklad obvykle vyžadovaný oběma stranami, popřípadě identifikovat platbu kupujícího učiněnou bankovním převodem.

Aby kupující nemuseli registrační údaje zadávat při každém nákupu na E-SHOPu znovu, jsou uloženy v naší databázi, kde jsou chráněny před zneužitím. Během používání E-SHOPu jsou shromažďovány objednávky kupujícího. To je nutné pro zajištění dodávek zboží, vyřizování reklamací a podobně. Údaje o nákupech jsou ukládány v bezpečné databázi a nejsou poskytovány třetím stranám.

16.2 Osobní data kupujícího jsou v rámci E-SHOP důvěrná a nejsou poskytována žádným subjektům mimo E-SHOP, s výjimkou partnerů zajišťujících platební styk, kterými mohou být např. banky, to však vždy pouze v rámci jedné konkrétní platby s využitím těchto služeb. E-SHOP neprodává, nepronajímá ani jinak neposkytuje data kupujícího žádné třetí straně.

16.3 Používáním internetového obchodu E-SHOP kupující souhlasí se shromažďováním a používáním informací o kupujícím a jeho nákupech. Pravidla zacházení s těmito údaji jsou popsána v tomto dokumentu. Dojde-li v budoucnosti k jejich změně, budou detaily nových pravidel na E-SHOP publikovány.

