



Všeobecné obchodní podmínky iSolutions s.r.o.

1. Základní ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné obchodní, servisní a záruční podmínky (dále jen „Všeobecné podmínky“) upravují vztahy při dodávkách zboží a služeb, tj. topidla, termostaty, elektroinstalace, stavební práce, pomocný materiál, náhradní díly, dokumentace apod. (dále jen „Předmětu plnění“) firmou iSolutions s.r.o., (dále jen „dodavatel“) odběratelům a jsou závazné pro veškerý obchodní styk s dodavatelem.

Odchylná písemná ujednání účastníků mají přednost před ustanoveními těchto obecných Všeobecných podmínek.

1.2. Signováním právně závazných aktů směřujících k založení Závazkového vztahu mezi dodavatelem a odběratelem ve věci dodávky Předmětu plnění dodavatelem akceptují účastníci, že jejich vzájemný Závazkový vztah se bude řídit režimem obchodního zákoníku. Pouze v případě, kdy odběratel je nesporně spotřebitelem, se bude Závazkový vztah mezi dodavatelem a odběratelem řídit občanským zákoníkem. Založení sjednávaného Závazkového vztahu je vždy podmíněno přijetím objednávky odběratele dodavatelem.

Pro případ, že by některé ustanovení těchto Všeobecných podmínek bylo v rozporu s právními předpisy zakotvujícími ochranu práv spotřebitele, pak se takové ustanovení těchto Všeobecných podmínek pro právní vztah mezi dodavatelem a spotřebitelem nepoužije a bude aplikován příslušný právní předpis.

1.3. Definice základních pojmů.

Spotřebitel je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti (viz § 52 odst. 3 občanského zákoníku).

Plátce je odběratel, který uzavírá Závazkový vztah s dodavatelem, ale pořizuje Předmět plnění s tím, že jej bude používat příjemce/zákazník. Příjemce/zákazník je jako uživatel Předmětu plnění odběratelem písemně zmocněn k převzetí Předmětu plnění a ke všem dalším jednáním v souvislosti s jeho používáním.

Prodejce je prodávající pracovník pověřený zastupováním dodavatele při obchodním jednání.

2. Cena Předmětu plnění

2.1. Přehledové katalogy a ceníky vydávané dodavatelem, jakož i ústní a telefonické informace o cenách Předmětu plnění jsou informativní, ze strany dodavatele nezávazné a odběratelem nevymahatelné. Dodavatel si vyhrazuje právo změnit technické parametry, popř. i ceny Předmětu plnění bez předchozího písemného oznámení. Dodavatel nezodpovídá za chyby vzniklé při tisku obchodních a technických materiálů.

2.2. Pro upřesnění ceny a specifikace Předmětu plnění je odběratel oprávněn si vyžádat závaznou Cenovou nabídku (dále jen „nabídka“), jejíž platnost je 7 kalendářních dnů ode dne vystavení, není-li uvedeno jinak.

2.3. Ceny Předmětu plnění uváděné v Cenové nabídce nezahrnují žádné související služby, pokud není výslovně uvedeno jinak. Požadavek na poskytnutí souvisejících služeb je třeba výslovně uvést v objednávce.

2.4. Dodavatel předpokládá obvyklé použití Předmětu plnění. Jakékoliv specifické požadavky na Předmět plnění (např. způsob jeho připojení apod.) je třeba výslovně uvést v objednávce.

3. Uzavření smlouvy

3.1. Jednotlivé obchodní případy se uzavírají na základě písemných objednávek odběratele, zaslaných poštou nebo faxem nebo objednávek zaslaných elektronickou formou (např. e-mail nebo web formulář), ve výjimečných případech též na základě ústní anebo telefonické objednávky. Vystavení objednávky obvykle předchází Cenová nabídka dodavatele účinná na základě poptávky odběratele. Pokud není písemně uvedeno jinak, platí pro Závazkový vztah mezi dodavatelem a odběratelem tyto Všeobecné podmínky. Příslušné části Všeobecných podmínek platí až do doby úplného vypořádání práv a závazků mezi dodavatelem a odběratelem. Pro Cenovou kalkulaci Předmětu plnění platí ceny, uvedené v platné písemné nabídce dodavatele, nebo ceny platné v okamžiku přijetí objednávky.

3.2. Objednávka musí obsahovat tyto základní náležitosti:

- obchodní firmu (resp. název) a sídlo odběratele včetně telefonického a faxového spojení; je-li odběratel fyzickou osobou, pak uvádí jméno a příjmení, bydliště a místo podnikání;
- osobu, oprávněnou v dané věci jednat jménem odběratele, IČO a DIČ odběratele (je-li registrován jako plátce DPH);
- jednoznačné určení Předmětu plnění a jeho množství (včetně poskytnutí souvisejících služeb či plnění), dodací podmínky (místo a termín), odpovědnou osobu pro převzetí Předmětu plnění a případné další specifické požadavky na Předmět plnění.

3.3. Po obdržení objednávky odběratele zašle dodavatel odběrateli Akceptaci nabídky, a to písemně, faxem či e-mailem. Dodavatel je oprávněn přijmout i objednávku doručenou mu po uplynutí lhůty platnosti nabídky. Akceptaci nabídky je dodavatel povinen odeslat odběrateli nejpozději do 2 pracovních dnů ode dne doručení objednávky.



V případě, že základní údaje (rozsah a charakteristika Předmětu plnění, dodací a platební podmínky) v Akceptaci nabídky vystavené dodavatelem souhlasí s textem objednávky odběratele, potvrzuje dodavatel předáním, resp. odesláním Akceptace nabídky svoji vůli přijmout objednávku odběratele jako závaznou a tímto okamžikem vzniká Závazkový vztah.

3.4. V případě, že některý z požadavků uvedených v objednávce odběratele nemůže dodavatel splnit, zašle odběrateli znovu nabídku s uvedením možných variant objednávky a vyžádá si stanovisko odběratele. Obvykle si dodavatel před přijetím objednávky vyžádá složení zálohy ve sjednané výši na základě vystavené zálohové faktury ve smyslu článku 8.2. těchto podmínek. Dodací lhůta, uvedená v Akceptaci nabídky, začíná běžet po uhrazení zálohy objednatelem.

3.5. Ustanovení článku 3.3., čtvrtá věta, není pro dodavatele závazné v případě, že výrobce přestane vyrábět a dodávat produkt, který je obsahem Předmětu plnění, nahradí ho novou verzí, popř. výrazným způsobem změni cenu produktu. V takovém případě tuto skutečnost dodavatel neprodleně sdělí odběrateli a po dohodě s ním zašle aktualizovanou Akceptaci nabídky.

3.6. V případě větších dodávek Předmětu plnění, či specifických podmínek, za nichž má být plnění uskutečněno, resp. požaduje-li to některý z účastníků, mohou účastníci uzavřít zvláštní smlouvu na Předmět plnění s odkazem na znění těchto Všeobecných podmínek.

4. Dodací podmínky

4.1. Dodávky Předmětu plnění budou dle dostupnosti produktů a provozních možností dodavatele realizovány v co nejkratším termínu, obvykle do 1-21 dnů, v případě speciálních produktů a rozsáhlejších dodávek do 3-8 týdnů.

4.2. Předpokládaný termín plnění je uveden v Akceptaci nabídky. Dodavatel může ve výjimečných případech termín plnění prodloužit, musí však neprodleně na tuto změnu upozornit odběratele.

4.3. Za splnění termínu plnění se považuje dodání Předmětu plnění odběrateli ve výdejním místě dodavatele, nebo předání pověřeným pracovníkem dodavatele (při použití vlastní dopravy dodavatele) v místě plnění anebo předání Předmětu plnění prvním tuzemskému dopravci.

4.4. Je-li sjednán osobní odběr odběratelem anebo jedná-li se o Předmět plnění, vyžadující montáž u odběratele, je za splnění termínu plnění považováno též sdělení odběrateli, že Předmět plnění je připraven k expedici. Odklad převzetí Předmětu plnění či jeho instalace u odběratele nemá poté vliv na splnění termínu plnění.

4.5. Není-li sjednáno jinak, je místem plnění příslušné výdejní místo dodavatele. Pokud odběratel požaduje jiné místo plnění, je tímto místem sídlo odběratele anebo místo plnění, uvedené na objednávce a rovněž na Akceptaci nabídky.

4.6. Náklady spojené s dodáním do jiného místa plnění, než je výdejní místo dodavatele, nese odběratel. Požaduje-li odběratel dopravu Předmětu plnění, dodavatel podle charakteru Předmětu plnění a údajů na objednávce a Akceptaci nabídky zvolí adekvátní způsob dopravy (poštovní přepravu, přepravní službu anebo vlastní dopravu dodavatele). Je-li Předmět plnění přepravován podle přepravních pokynů odběratele, přechází na odběratele riziko ztráty, poškození či zničení okamžikem předání Předmětu plnění poštovní přepravě či prvním dopravci za účelem dopravy Předmětu plnění odběrateli.

4.7. Nepřevezme-li odběratel Předmět plnění z důvodů ležících na jeho straně (např. není i přes předem dohodnutý termín přítomna odběratelem určená osoba), nese odběratel náklady spojené s opakovaným dodáním v plné výši.

4.8. Odběratel je povinen Předmět plnění převzít a neprodleně zkontrolovat soulad množství a typu Předmětu plnění s dodacím listem nebo výdejku, popř. zjevná poškození přepravních obalů či produktů.

4.9. Zjistí-li odběratel rozpor s dodacím listem, nebo výdejku, popř. zjevné poškození obalů či produktů, je povinen tuto skutečnost neprodleně sdělit dodavateli anebo doručiteli zásilky a písemně ji uvést na dodacím listu, nebo výdejce dodavatele, popř. dodacím listu spediční služby.

4.10. Při zjištění rozdílu v množství a druhu Předmětu plnění či jeho zjevném poškození, je odběratel povinen tuto vadu neprodleně reklamovat u dodavatele, nejpozději však do 2 pracovních dnů od předání. Na pozdější reklamace tohoto typu nemusí dodavatel brát zřetel.

4.11. Odběratel je povinen při převzetí Předmětu plnění, jeho prohlídce a následném uvedení do provozu provést rovněž kontrolu sériových čísel Předmětu plnění se záznamem uvedeným na dodacím listě, nebo výdejce. Na zjištěný rozdíl je povinen upozornit dodavatele, a to nejpozději do 3 pracovních dnů od převzetí Předmětu plnění. Dodavatel poté zajistí opravu a zaslání nového dodacího listu, nebo výdejky do 10 pracovních dnů. Rozdílnost sériového čísla produktu a sériového čísla uvedeného v dodacím listě, nebo výdejce, je důvodem pro odmítnutí reklamace.

5. Stornování objednávky odběratelem

5.1. Po přijetí objednávky dodavatelem dle článku 3.3., je třeba změnu objednávky či její stornování projednat s příslušným obchodním zástupcem.

5.2. Dodavatel je oprávněn vyúčtovat odběrateli storno poplatek až do výše 50% ceny Předmětu plnění anebo její stornované části na pokrytí nákladů účelně vynaložených v souvislosti se změnou či stornováním objednávky.



6. Instalace Předmětu plnění

6.1. Požaduje-li odběratel instalaci Předmětu plnění, resp. vyžaduje-li Předmět plnění instalaci u odběratele, je tato provedena za úplaty, a to obvykle v okamžiku dodání Předmětu plnění anebo v termínu dohodnutém s pověřenou osobou dodavatele. Odběratel se zavazuje do okamžiku instalace Předmětu plnění zajistit jeho řádné uložení způsobem odpovídajícím jeho charakteru a hodnotě.

6.2. Požaduje-li odběratel instalaci Předmětu plnění, je povinen v takovém případě zajistit přístup dodavatelem pověřených osob do objektů, v nichž má být Předmět plnění instalován a vytvořit nezbytné podmínky pro instalaci (zejména zajistit odpovídající součinnost, informace o stávající elektroinstalaci, apod.). Rozsah podmínek vychází z běžných zvyklostí a bude upřesněn pověřenou osobou dodavatele.

6.3. Neposkytne-li odběratel dodavateli požadovanou součinnost, resp. nevytvoří-li podmínky pro úspěšnou instalaci Předmětu plnění ve smyslu předchozího článku, je dodavatel oprávněn vyúčtovat odběrateli náklady spojené s nemožným plněním dle platného ceníku služeb dodavatele. Zůstane-li i nový pokus dodavatele instalovat Předmět plnění u odběratele z důvodů ležících na straně odběratele bezvýsledný, je dodavatel oprávněn provedení instalace Předmětu plnění odmítnout. Závazek dodavatele provést instalaci Předmětu plnění se považuje za splněný dnem, kdy opakovaný pokus o instalaci Předmětu plnění u odběratele zůstal bezvýsledný.

6.4. Instalace u odběratele jsou standardně prováděny v běžnou pracovní dobu tj. Po - Pá mezi 8:00 - 17:00 hod. Je-li z provozních důvodů na straně odběratele nezbytné provádět instalaci mimo tuto dobu, je třeba, aby tento požadavek byl uveden na objednávce, resp. Akceptaci nabídky a byl tedy obsažen ve sjednané ceně. Požaduje-li odběratel dodatečně instalaci Předmětu plnění mimo standardní pracovní dobu, dohodnou účastníci tohoto Závazkového vztahu podmínky této instalace.

6.5. Instalace Předmětu plnění se považuje za ukončenou předvedením, že příslušný produkt pracuje správně dle předané dokumentace, nebo jiným demonstrováním standardního provozního stavu, s výjimkou uvedenou v článku 6.3. O instalaci Předmětu plnění u odběratele bude účastníky sepsán předávací protokol.

7. Funkčnost Předmětu plnění

7.1. Dodavatel neodpovídá za vhodnost Předmětu plnění k určitému účelu použití a za možnost použití ve stávajícím systému odběratele, není-li toto písemně uvedeno v Nabídce, Akceptaci nabídky anebo v jiném písemném ujednání. Ve sporu o rozsah pojmu obvyklé užití platí výklad podaný statutárním orgánem dodavatele.

7.2. Požaduje-li odběratel instalaci Předmětu plnění v rozporu s obvyklým užitím anebo ujednáním, ač na tuto skutečnost byl dodavatelem upozorněn, je dodavatel oprávněn:

- navrhnout realizovatelný způsob instalace Předmětu plnění;
- navrhnout doplnění Předmětu plnění, popř. provést nezbytná systémová opatření ke zprovoznění Předmětu plnění
- instalaci Předmětu plnění pro nerealizovatelnost odmítnout.

Náklady vynaložené dodavatelem v souvislosti s řešením této situace nese odběratel.

7.3. Nemožnost provést instalaci Předmětu plnění způsobem, který není předem sjednán a uveden v Akceptaci nabídky, nemůže být důvodem pro odstoupení od tohoto Závazkového vztahu ze strany odběratele.

8. Platební podmínky a přechod vlastnických práv

8.1. Obvyklé platební podmínky při dodávkách standardního sortimentu dodavatele jsou platba předem, není-li smluvně dohodnuto jinak. Jiné platební podmínky je možné sjednat v rámcové, resp. kupní smlouvě, podepsané statutárním zástupcem dodavatele.

8.2. V případě, že odběratel objednává Předmět plnění, může být objednávka odběratele přijata a potvrzena až po složení zálohy odběratelem ve výši minimálně 80% z ceny Předmětu plnění.

8.3. Požaduje-li odběratel úpravu obvyklých platebních podmínek, je třeba tyto projednat s obchodním zástupcem dodavatele a takto sjednané podmínky uvést v objednávce. Úprava platebních podmínek může mít vliv na výši sjednané ceny Předmětu plnění.

8.4. V případě, že odběratel není ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře vystavené dodavatelem schopen z jakéhokoliv důvodu provést její úhradu, je povinen neprodleně kontaktovat obchodní oddělení dodavatele a dohodnout s ním změnu platebních podmínek. Neučiní-li tak, je dodavatel oprávněn účtovat odběrateli smluvní pokutu ve výši 0,1% dlužné částky včetně DPH za každý den prodlení ode dne původní splatnosti závazku až do jeho úplného uhrazení.

8.5. Povinnost odběratele uhradit svůj závazek vůči dodavateli řádně a včas je splněna datem připsání placené sjednané částky na účet dodavatele uvedený na faktuře.

8.6. V případě, že odběratel realizuje platbu v hotovosti, vystaví dodavatel odběrateli příjmový pokladní doklad s uvedením čísla zálohové faktury, resp. faktury, ke které se příslušný příjmový pokladní doklad vztahuje.



Faktura, resp. zálohová faktura s uvedením platební podmínky „v hotovosti“ je podkladem pro provedení platby, nikoli dokladem o provedení platby v hotovosti.

8.7. Nebezpečí vzniku škody na Předmětu plnění přechází na odběratele okamžikem jeho převzetí s výjimkou uvedenou v článku 4.6. poslední věta. Až do úplného zaplacení ceny plnění je Předmět plnění ve vlastnictví dodavatele, a to i v případě začlenění do systému, který je majetkem odběratele, resp. systému, který odběratel využívá. Jakékoli zcizení Předmětu plnění, jeho poskytnutí do zástavy nebo zřízení zajišťovacího převodu práva či jiného Závazkového vztahu k Předmětu plnění ve prospěch třetí strany je bez souhlasu dodavatele vyloučeno.

8.8. Pokud je dodavatel oprávněn pro nezaplacení ceny plnění převzít Předmět plnění zpět, přiznává mu odběratel neodvolatelné právo vstupu v obvyklé době do prostor, v nichž je Předmět plnění umístěn za účelem odvezení Předmětu plnění.

8.9. Nesplní-li odběratel svůj závazek uhradit cenu za Předmět plnění včas a v plné výši, je dodavatel oprávněn přerušit poskytování plnění, resp. služeb s Předmětem plnění souvisejících (např. záruční servis) až do uhrazení závazku odběratele v plné výši včetně sjednaných penále, resp. smluvních pokut za opožděnou úhradu.

9. Záruka

9.1. Obsah záruky:

9.1.1. Dodavatel poskytuje záruku na jednotlivá zboží (resp. Předměty plnění, dále též jen zboží) specifikovaná ve faktuře nebo v jiném účetním dokladu a současně v příslušném dodacím listu nebo výdejce nebo ve výrobním listu nebo v servisním protokolu, v nichž jsou uvedena sériová čísla dodaného zboží.

9.1.2. Délka záruční doby zboží může být pro jednotlivé díly zboží stanovena rozdílně a je vyznačena v dodacím listu nebo výdejce nebo ve výrobním listu nebo v servisním protokolu. Není-li v těchto dokladech vyznačena délka jiná, pak platí záruční doba 6 měsíců. Na funkční vady spotřebního materiálu, které se projeví ihned po zakoupení, je třeba uplatnit reklamaci co nejdříve, nejpozději do 30 dnů od data prodeje. V opačném případě nemusí být reklamáce uznána z důvodu nevhodného nebo nepřiměřeného zacházení, nesprávného použití či neodborné instalace.

9.1.3. U některého zboží lze prodloužit nebo rozšířit rozsah záruky, rozšířený obsah a podmínky záruky se pak řídí smluvním ujednáním o rozšíření záruky. Odchylná ustanovení smluvního ujednání o rozšíření záruky, mají přednost před ustanoveními těchto Všeobecných podmínek, v ostatních ustanoveních platí tyto Všeobecné podmínky.

9.1.4. V občanskoprávních vztazích (je-li odběratel spotřebitelem) se jen na prvních dvaceti čtyřech měsících z celkové doby dodavatelem poskytované záruky vztahují ustanovení § 619 až 627 občanského zákoníku (zákonná záruka), poté se nároky odběratele řídí obsahem smluvní (tzv. prodloužené) záruky podle těchto Všeobecných podmínek.

Nároky odběratele ze záruky za jakost v režimu obchodního zákoníku se řídí obsahem smluvní záruky podle těchto Všeobecných podmínek.

Ze smluvní záruky a v obchodně právních vztazích i ze zákonné odpovědnosti za vady vzniká odběrateli pouze právo na bezplatné odstranění vad (práce a materiál), na něž se záruka vztahuje, a které se během záruční doby na zboží vyskytnou při dodržení níže uvedených záručních podmínek; v případě vady neodstranitelné vzniká odběrateli pouze právo na výměnu zboží za zboží stejných parametrů (nebude-li to pro rychlost inovací již možné nebo ekonomické, pak parametrů lepších).

9.1.5. Vada zboží bude odstraněna opravou, nebude-li to možné či ekonomické, pak výměnou zboží za zboží stejného druhu a stejných nebo lepších parametrů. Oprava vadného dílu zboží může být provedena nahrazením tohoto dílu stejným dílem a nebude-li mít výrobce či dodavatel takový díl k dispozici, pak dílem s obdobnými nebo lepšími parametry tak, aby byla obnovena funkčnost opravovaného zboží.

9.1.6. Záruka se vztahuje na vady materiálu, funkční vady nebo vady vzniklé při výrobě, montáži nebo instalaci zboží provedené pracovníky dodavatele. Dodavatel je povinen plnit své závazky vyplývající ze záruky pouze tehdy, pokud odběratel není v prodlení s úhradou ceny zboží.

9.1.7. Záruka se nevztahuje na závady vzniklé použitím a instalací, které jsou v rozporu s návodem k obsluze nebo všeobecnými zásadami, na závady vzniklé nedodržením pokynů pro údržbu, provoz nebo obsluhu výrobku, na závady vzniklé nesprávnou přepravou a nesprávným skladováním, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením; provozem za jiných než výrobcem stanovených podmínek, resp. za neobvyklých podmínek; fyzickým poškozením, na závady vzniklé neodvratnou událostí (ohněň, voda apod.), povětrnostními vlivy, poškozením bleskem nebo elektrostatickým výbojem, nadměrným mechanickým opotřebením.



Záruka se nevztahuje na opotřebením vzniklé běžným užíváním výrobku. Předmětem záručního plnění není rovněž běžná údržba, čištění a podobné úkony předepsané výrobcem v návodu k obsluze.

9.1.8. Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí zboží odběratelem. Bude-li zboží vyměněno, pak vyměněné zboží bude mít záruční dobu do zbytku původní záruční doby reklamovaného zboží, nejméně však 6 měsíců ode dne výměny zboží.

9.1.9. Do záruční doby se nepočítá doba od uplatnění oprávněné reklamace až do doby, kdy odběratel po skončení opravy zboží převzal a nepřevzme-li je, pak do doby, kdy byl povinen po skončení opravy zboží převzít.

9.1.10. Záruka zaniká nedodržením podmínek provozu nebo neprováděním pravidelné běžné uživatelské údržby v souladu s návodem k obsluze, provedením změny na dodaném zboží nebo porušením záruční nálepky, neoprávněným zásahem do zboží osobou, která k provedení zásahu nebyla výslovně dodavatelem zmocněna. Nedodržením záručních podmínek zanikají všechna práva odběratele, vyplývající ze záruky.

9.1.11. V případě oprav mechanických závad nebo úprav Předmětu plnění, provedených jako pozáruční nebo jako placené v záruční době (tj. nespádajících do rozsahu záruky), činí záruční doba na poskytnutý materiál 6 měsíců a na provedenou práci 3 měsíce. Služby nespádající do rozsahu záruky poskytuje dodavatel na základě smluvního ujednání a za úplatu.

9.1.12. Na použitý Předmět plnění poskytuje dodavatel záruku v rozsahu specifikovaném v dodacím listu, nebo výdejce.

9.1.13. Spotřebitelské smlouvy:

V případě, kdy prodej zboží (resp. realizace Předmětu plnění) je uskutečněn na základě smlouvy uzavřené při použití prostředků komunikace na dálku (zejména elektronický obchod na Internetu), má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit do 14 dnů od převzetí plnění. Pouze v případě, pokud by dodavatel nepředal spotřebiteli informace, které je podle § 53 občanského zákoníku povinen předat, činí tato lhůta 3 měsíce od převzetí plnění. Jestliže jsou informace řádně předány v jejím průběhu, dochází k ukončení tříměsíční lhůty a počíná od té doby běžet lhůta čtrnáctidenní. Spotřebitel však nemůže odstoupit od smluv vyjmenovaných v § 53 odst. 7 občanského zákoníku, porušil-li spotřebitel originální obal Předmětu plnění, smlouvy na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele, smlouvy na dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli dodavatele a další smlouvy vyjmenované zákonem.

Oznámení spotřebitele o odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku musí být dodavateli doručeno do skončení lhůty pro odstoupení a dodavateli musí být řádně vráceno kompletní zboží (plnění) v původním stavu se všemi doklady a dokumentací, které byly spotřebiteli dodány. Pro rychlé vyřízení věci je nutné vrátit zboží na stejnou adresu dodavatele, která je v dokladech ke zboží uvedena jako místo, z něhož bylo zboží kupujícímu odesláno. Důsledkem odstoupení je povinnost stran vrátit si vše, co podle smlouvy dostaly. Přímé náklady na vrácení zboží nese spotřebitel. Po odstoupení a řádném vrácení zboží spotřebitelem je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit spotřebiteli částku za zboží zaplacenou.

Smlouvu uzavřenou na dálku se spotřebitelem lze zrušit jen za podmínek stanovených občanským zákoníkem (§ 49, § 517 odst.1, § 597, § 623, § 679).

9.2. Záruční podmínky:

9.2.1. MÍSTO A ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE:

Místo a způsob uplatnění reklamace se řídí částí 10. Reklamační řád a částí 11. Odstranění vad Předmětu plnění v záruční době těchto Všeobecných podmínek, není-li smlouvou sjednáno jinak.

Při uplatnění reklamace je vždy nutno předložit (dále viz část. 10. Reklamační řád):

a) Doklady o zakoupení zboží, kterými jsou faktura nebo jiný účetní doklad a současně dodací doklad se sériovým číslem dodaného zboží, tj. dodací list nebo výdejka.

b) V případě zásilkového prodeje dále předložit přepravní (poštovní) doklad o převzetí zboží.

c) Reklamované zboží, které je kompletní včetně dokumentace, s neporušenými záručními nálepkami a v obalu, který je původní.

d) Zároveň je třeba uvést o jakou vadu jde a jak se projevuje.

e) V případě zboží se zakoupenou rozšířenou zárukou předložit příslušnou smlouvu o prodloužení záruky



9.2.2. PODMÍNKY NAKLÁDÁNÍ SE ZBOŽÍM:

- Zboží je určeno pro provoz při napájecí síti odpovídající technické normě. Je třeba ho řádně udržovat a provozně zatěžovat podle předpisu výrobce (viz návod k obsluze, nebo uživatelská příručka apod.).
- Se zbožím je nutné nakládat v souladu s návodem k jeho obsluze, dodržovat podmínky provozu a údržby zboží a používat spotřební materiál a příslušenství, které jsou výslovně určeny pro dané zboží.
- Jakékoli zásahy do zboží mohou být provedeny pouze dodavatelem nebo jím výslovně zmocněným subjektem.
- Dodavatel negarantuje plnou slučitelnost prodaných topných systémů s jinými systémy dalších výrobců, které pracovníci dodavatele nebo jím pověřené osoby neschválí.

9.2.3. PŘI NEOPRÁVNĚNÉ REKLAMACI (nebude-li zjištěna oznámená závada nebo půjde-li o závadu nespádající do záruky) je odběratel povinen po předvedení funkčnosti zařízení před jeho převzetím uhradit vzniklé náklady na přepravu a náklady na testování podle aktuálního platného ceníku servisního střediska, které provádí záruční opravy daného zařízení.

10. *Reklamační řád*

10.1. Odběratel je povinen zajistit prohlídku Předmětu plnění co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na Předmětu plnění. Jestliže odběratel Předmět plnění neprohlédne anebo nezařídí, aby byl prohlédnut v okamžiku přechodu nebezpečí škody na Předmětu plnění, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady měl Předmět plnění již v době přechodu nebezpečí škody na Předmětu plnění.

10.2. Odběratel je povinen všechny takto zjištěné vady oznámit ihned dodavateli. Vady, které mohly být zjištěny později při vynaložení odborné péče, je odběratel povinen oznámit dodavateli nejpozději do konce záruční doby.

10.3. Odběratel je povinen uplatňovat reklamaci písemným oznámením (např. poštou, faxem nebo e-mailem) obsahujícím co nejpodrobnější specifikaci zjištěné vady Předmětu plnění nebo může takovou reklamaci uplatnit osobně. Místem reklamacie je provozovna dodavatele k tomu určená, resp. místo, kde byl odběratelem zakoupen Předmět plnění (výhradně u Předmětů plnění zakoupených pro vlastní potřebu odběratele). Předmět plnění, zakoupený za účelem dalšího prodeje, je možné reklamovat jen v provozovně dodavatele k tomu určené. Na některá zařízení, která mohou být součástí Předmětu plnění, může odběratel uplatnit reklamaci přímo u autorizovaného zástupce výrobce. Pokyny autorizovaného zástupce výrobce jsou přiloženy k Předmětu plnění. Místo uplatnění reklamacie je pak určeno autorizovaným zástupcem výrobce.

10.4. Při reklamaci Předmětu plnění je odběratel povinen prokázat zakoupení Předmětu plnění u dodavatele fakturou a současně dodacím listem, servisním protokolem nebo výdejkou (s uvedením sériového čísla reklamovaného Předmětu plnění).

10.5. V případech reklamacie funkce topného systému Redwell lze uplatňovat reklamaci u dodavatele telefonicky na telefonních číslech k tomu určených nebo osobně v provozovně dodavatele. Při reklamaci je třeba nahlásit číslo smlouvy o dílo a dále co nejpodrobněji popsat charakter závady a uvést kontaktní osobu odběratele (jméno, tel., fax). Dodavatel poté zajistí posouzení reklamacie a po dohodě s odběratelem podnikne kroky k odstranění případné vady v souladu s ustanoveními odstavce 11. těchto podmínek.

10.6. Z důvodu nebezpečí možného poškození Předmětu plnění při přepravě dodavatel přijímá k reklamaci pouze Předmět plnění zabalený v originálním obalu (za originální obal lze považovat původní obal od identického kusu Předmětu plnění, kde sériové číslo uvedené na obalu /případně odběratelem opravené sériové číslo/ je totožné se sériovým číslem reklamovaného Předmětu plnění). Předmět plnění přepravovaný bez originálního obalu nebude s výjimkou dále uvedenou k reklamaci přijímán. Pokud odběratel nedodá Předmět plnění v originálním obalu, zajistí dodavatel dodání náhradního obalu. Za zajištění náhradního obalu bude účtován manipulační poplatek 300,- Kč zvýšený o DPH. Dodavatel není povinen přijmout k vyřízení reklamacie Předmět plnění, nepředá-li jej odběratel se všemi součástmi a příslušenstvím.

10.7. V případě dodržení ustanovení článků 10.4.-10.6. odběratelem, převezme pověřená osoba dodavatele Předmět plnění k vyřízení reklamacie. Pokud není možné, aby dodavatelem pověřená osoba rozhodla o uznání reklamacie na místě, předá reklamovaný Předmět plnění reklamačnímu oddělení dodavatele. O výsledku reklamacie je odběratel informován způsobem sjednaným s dodavatelem (telefonicky, faxem, písemně), a to zpravidla nejpozději do 1 týdne od převzetí Předmětu plnění k vyřízení reklamacie. V případě nutnosti posouzení vad zboží autorizovaným zástupcem výrobce zajistí dodavatel posouzení oprávněnosti reklamacie zpravidla do 2 týdnů od převzetí Předmětu plnění.



11. *Odstranění vad Předmětu plnění v záruční době*

11.1. Dodavatel je oprávněn k zajištění záručního servisu použít třetích osob.

11.2. Záruční servis na dodavatelem dodané kompletní topné systémy poskytuje dodavatel standardně dle typu zařízení. Podmínky nadstandardního servisu je nutné sjednat písemně při uzavírání zvláštní servisní smlouvy. Typ servisu je uveden v dokladech k zakoupenému Předmětu plnění. Dodavatel zajišťuje následující typy záručního servisu (vyjma závad zmíněných v odstavci 11.6.):

- Ekonomický servis: záruční oprava závad se provádí po celou dobu záruky v nejbližším servisním středisku dodavatele.
- Standardní servis: záruční oprava závad se provádí v 1. roce v místě instalace a vedle nákladů na práci a náhradní díly jsou dodavatelem hrazeny i náklady na cestovné. Po zbytek záruční doby je záruční oprava prováděna v nejbližším servisním středisku dodavatele.
- Speciální servis: záruční oprava závad se provádí po celou záruční dobu v místě instalace.
- Jiné servisní podmínky poskytuje dodavatel odběrateli na základě zvláštní smlouvy. Dodavatel provede na základě objednávky odběratele záruční servis v místě instalace Předmětu plnění u odběratele i mimo výše vyjmenované případy. V tomto případě se odběratel zavazuje uhradit v hotovosti dodavateli vícenásobné náklady servisního zásahu formou servisního poplatku za výjezd technika ve výši dané platným ceníkem služeb dodavatele.

11.3. Provádění záručního servisu v místě instalace u zákazníka je omezeno teritoriálně na území České republiky.

11.5. Výše uvedené podmínky provádění záručního servisu v místě instalace u zákazníka se vztahují na topná tělesa, termostaty a bojler.

11.6. U závad, jejichž projevy nelze reprodukovat (závady náhodně se vyskytující), je doba diagnostiky a opravy vady dána dohodou mezi pověřenými osobami dodavatele a odběratele. Není-li možné provést odstranění takové závady u odběratele, odstraní dodavatel takovou závadu po provedení příslušných testů v servisním středisku.

11.7. Odběratel se zavazuje vytvořit dodavateli 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.

11.8. Dodavatel je oprávněn odstoupit od poskytnuté záruky u Předmětu plnění, resp. u jeho jednotlivých částí, zjistí-li, že vyskytnou se vada byla způsobena příčinou nespádající do záruky, nebo zjistí-li, že na Předmětu plnění, resp. jeho části byl proveden zásah osobou neoprávněnou, tj. jinou osobou než dodavatelem nebo osobou jím pověřenou. Odstoupí-li dodavatel od poskytnuté záruky, resp. zjistí-li, že reklamovaná vada byla nahlášena neoprávněně, je dodavatel oprávněn požadovat na odběrateli uhrazení nákladů, které dodavateli v souvislosti s tím vznikly, a to ve výši dle aktuálního platného ceníku dodavatele, resp. servisního střediska, které provádí záruční opravy daného zařízení.

12. *Odpovědnost*

12.1. Dodavatel odpovídá odběrateli za škodu způsobenou mu zaviněným porušením povinností vyplývajících pro dodavatele z tohoto Závazkového vztahu. Dodavatel zejména neodpovídá odběrateli za škodu, která mu vznikne v důsledku:

- údržby Předmětu plnění jinou osobou než dodavatelem, či jí pověřeným subjektem;
- nesprávného nebo neadekvátního používání Předmětu plnění;
- užití Předmětu plnění v jiném než doporučeném prostředí.

12.2. Účastníci tohoto Závazkového vztahu stanovují, že výše předvídatelné škody, která případně může vzniknout porušením povinností dodavatele, představuje částku maximálně do výše ceny Předmětu plnění, ohledně něhož došlo ke škodné události, není-li sjednána jiná výše.

12.3. Jakékoli nároky na náhradu škody je odběratel oprávněn u dodavatele relevantně uplatnit jen tehdy, pokud po vzniku škodné události učinil veškeré kroky směřující k minimalizaci výše škody a pokud o vzniku škodné události dodavatele bezodkladně vyrozuměl a poskytl mu veškeré vyžádané dokumenty ke vzniku škodné události se vztahující.

12.4. Účastníci tohoto Závazkového vztahu neodpovídají, vedle případů stanovených příslušným zákonem, za porušení závazků způsobené vyšší mocí, tj. okolnostmi nastalými nezávisle na vůli účastníků, které nebylo možno ani s vynaložením veškerého možného úsilí odvrátit, resp. jsou objektivně neodvratitelnou náhodou.

13. *Technická a systémová podpora*

Dodavatel poskytuje odběrateli technicko-systémovou podporu Předmětu plnění. Tato podpora má dvě úrovně:

13.1. Základní podpora zajišťující provozuschopnost Předmětu plnění v rozsahu, který odpovídá užití, pro které byl Předmět plnění dodán, resp. dodavatelem instalován. Za základní podporu se nepovažuje zejména odstraňování chybových stavů, způsobených nesprávnou obsluhou.



13.2. Nadstandardní podpora, která řeší stavy Předmětu plnění, související se změnami konfigurace, anebo způsobu užití odlišně od stavu, pro který byl Předmět plnění dodán. Nadstandardní podporu poskytuje dodavatel odběrateli na základě objednávky.

13.3. Základní podpora poskytovaná v místě dodavatele je po dobu záruky bezplatná, náklady na nadstandardní podporu je dodavatel oprávněn účtovat dle aktuálního ceníku služeb včetně souvisejících nákladů.

13.4. Na základě požadavku odběratele mohou být sjednány podmínky poskytování nadstandardní podpory v rámci dodávky Předmětu plnění.

13.5. Po uplynutí záruční doby je veškerá technická a systémová podpora placenou službou. Účastníci tohoto Závazkového vztahu mohou uzavřít samostatnou smlouvu na poskytování pozáručního servisu nebo technické a systémové podpory.

13.6. Technická a systémová podpora je zajišťována prostřednictvím elektronických služeb Redwell-SH (WWW), telefonických a osobních konzultací, popř. zásahem dodavatelem pověřených osob v místě instalace. Dodavatel je podle svého uvážení oprávněn zvolit postup, dostačující pro zajištění cílového stavu. Dodavatel přitom předpokládá, že odběratelem určená osoba je schopna provádět alespoň základní obsluhu Předmětu plnění.

14. *Obecná ustanovení*

14.1. Stanoví-li tyto Všeobecné podmínky oprávnění dodavatele požadovat na odběrateli uhrazení ceny za poskytnuté plnění, je odběratel povinen částku dodavatelem v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami uplatňovanou uhradit do 14 dnů ode dne doručení faktury. Pro případ prodlení s úhradou faktury v částce nebo v čase, je dodavatel oprávněn účtovat odběrateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky se započtením DPH za každý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná na základě její fakturace dodavatelem s tím, že uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo dodavatele na náhradu škody v plné výši.

14.2. Dodavatel je oprávněn odstoupit od tohoto Závazkového vztahu v případě, že odběratel je v prodlení s úhradou finančních částek dle těchto Všeobecných podmínek po dobu delší než 14 dnů. Dodavatel je dále oprávněn realizovat výhradu vlastnictví dle těchto Všeobecných podmínek.

14.3. Nastane-li situace předpokládaná v předchozím článku, jsou účastníci tohoto Závazkového vztahu povinni vrátit si vše, co si na jeho základě poskytli, a to nejpozději ve lhůtě do 10 dnů ode dne doručení písemného rozhodnutí o odstoupení, resp. rozhodnutí o realizaci výhrady vlastnického práva.

14.4. Práva a povinnosti vyplývající z tohoto Závazkového vztahu se řídí českým právním řádem. K řešení případných sporů určují účastníci jako příslušný věcně příslušný soud v Praze.

14.5. Text těchto Všeobecných podmínek je odběrateli předkládán nejpozději s dodávkou odběratelem objednaného Předmětu plnění. Odběratel je srozuměn s tím, že Závazkový vztah vznikající při poskytování výše uvedených plnění a založený okamžikem akceptace odběratelem vystavené objednávky dodavatelem se řídí těmito Všeobecnými podmínkami.

14.6. Účastníci tohoto Závazkového vztahu sjednávají, že oznámení a jiné písemnosti budou považovány za doručené též dnem, kdy odesílající strana obdrží řádně adresovanou písemnost vrácenou poštovní službou jako nedoručitelnou nebo adresátem odmítnutou.

14.7. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 8. srpna 2005. Tyto Všeobecné podmínky jsou ode dne jejich vyhlášení zveřejněny na Internetu, v katalogích a nabídkách firmy a jsou zveřejněny též ve všech obchodních provozovnách iSolutions s.r.o.

Tyto Všeobecné podmínky platí od 8. srpna 2005

*David Syrovec v.r.
jednatel iSolutions s.r.o.*