

Všeobecné obchodní podmínky

Tento dokument vydává společnost ŽALUZIE NEVA s.r.o. jako prodávající (zhotovitel) a následující podmínky se řídí právním řádem České republiky, není-li jeho aplikace vyloučena závaznými ustanoveními mezinárodního práva.

Nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek jsou Převážní podmínky a Reklamační řád společnosti ŽALUZIE NEVA s.r.o. v platném znění.

Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují vztahy společnosti ŽALUZIE NEVA s.r.o. a jeho podnikajících obchodních partnerů a nevztahují se na spotřebitele.

1. Obecná ustanovení

Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího na straně druhé (dále jen „kupující“) při prodeji zboží.

Tyto obchodní podmínky tvoří nedílnou součást kupní smlouvy a kupující podpisem kupní smlouvy současně stvrzuje, že se s těmito obchodními podmínkami seznámil a že bere výslovně na vědomí, že tyto obchodní podmínky jsou součástí smluvního ujednání mezi ním a prodávajícím. Obchodní podmínky jsou také k dispozici k nahlédnutí na internetovém portálu prodávajícího. Odlišné obchodní podmínky kupujícího jsou vyloučeny, není-li písemně dohodnuto jinak. Veškerá smluvní ujednání měnící tyto obchodní podmínky musí být provedeny písemnou formou a musí být písemnou formou potvrzeny prodávajícím i kupujícím.

Předmět koupě – předmětem koupě na základě kupní smlouvy je zboží uvedené v kupní smlouvě (dále též jen „zboží“). Rozhodující jsou údaje o zboží včetně kupní ceny v okamžiku uzavření kupní smlouvy. Zbožím se rozumí stínící technika a její součásti (např. podomítkové kastlíky, krycí plechy, sítě proti hmyzu) dodávané prodávajícím, které je co do druhu, způsobu provedení, vlastností a ceny specifikováno v technických listech výrobce. Technické listy výrobce jsou uveřejněny na webových stránkách společnosti ŽALUZIE NEVA s.r.o. (www.nevapv.eu)

Dodávky zboží dle jednotlivých objednávek kupujícího jsou považovány za samostatné kupní smlouvy.

2. Povinnosti smluvních stran

- a) Povinnosti prodávajícího:
 - povinnost odevzdat na základě kupní smlouvy kupujícímu věc, která je předmětem koupě
 - závazek umožnit kupujícímu po splnění všech povinností nabýt vlastnické právo k věci, která je předmětem koupě
- b) Povinnosti kupujícího:
 - závazek převzít věc, která je předmětem koupě od prodávajícího
 - závazek zaplatit prodávajícímu kupní cenu věci, která je předmětem koupě

3. Objednání zboží

Objednání zboží je možné uskutečnit:

- na objednávkovém formuláři výrobce
- prostřednictvím webové aplikace výrobce
- a) Objednávka zboží musí v obou případech obsahovat specifikaci objednavatele.
- b) Musí být vyplněna všechna pole specifikující výrobek co do množství, typu, provedení a příslušenství.
- c) Neúplná objednávka bude objednateli vrácena k doplnění.
- d) Pokud není objednávka uskutečňována na formulářích prodávajícího, nebo prostřednictvím webové aplikace výrobce, musí objednávka obsahovat alespoň následující záležitosti:
 - den vystavení objednávky
 - den požadovaného dodání zboží
 - objednavající subjekt (osoba)
 - specifikace objednávaného zboží dle označení v Technických listech výrobku
- e) Objednávka je považována za uskutečněnou, když je doručena prodávajícímu osobně, poštou, emailem, nebo prostřednictvím webové aplikace.
- f) Pokud nejsou osoby oprávněné uskutečnit objednávku jménem kupujícího uvedeny v rámcové kupní smlouvě, je jménem kupujícího oprávněna uskutečnit objednávku osoba, kterou k tomu kupující pověří nebo je to vzhledem k jejímu pracovnímu zařazení obvyklé; v případě změny je povinen kupující tuto skutečnost oznámit prodávajícímu písemně, jinak prodávající neodpovídá za případné objednávky provedené neoprávněnou osobou; v případě objednávek prostřednictvím webové aplikace je kupující v případě změny oprávněné osoby oprávněn požádat o změnu přístupového hesla
- g) Pokud objednávka splňuje požadavky stanovené těmito VOP, je kupujícímu zpracováno a odesláno potvrzení objednávky. Pokud kupující nevznese do 24 hodin písemně námitku, je objednávka považována kupujícím za schválenou a je odeslána do výroby. Tímto je uzavřena kupní smlouva mezi oběma stranami.
- h) Objednávka uskutečněná prostřednictvím webové aplikace je potvrzována prodávajícím interaktivně v seznamu odeslaných objednávek uplatněných kupujícím. V takovém případě je jednotlivá kupní smlouva uzavřena dnem, kdy prodávající potvrdí objednávku v seznamu odeslaných objednávek.
- i) Kupující bere na vědomí, že je povinen potvrzení objednávky zkontrolovat.
- j) Pokud kupující po uskutečnění objednávky požaduje její změnu, je povinen tuto skutečnost oznámit prodávajícímu písemně bez zbytečného odkladu. Změna objednávky podléhá souhlasu prodávajícího. Případné náklady na změnu objednávky jdou k tíži kupujícího.
- k) Pokud prodávající při zpracování objednávky zjistí, že dodávku zboží nelze realizovat za podmínek uvedených v objednávce, sdělí tuto skutečnost kupujícímu. V případě, že kupující návrh nových podmínek schválí, dojde ze strany prodávajícího k vyznačení odlišných podmínek dodávky zboží do potvrzení objednávky, nedohodnou-li se strany na zrušení objednávky.
- l) Prodávající neodpovídá kupujícímu za neúplnosti či nepřesnosti v dodávkách zboží, které mají původ v nesprávných či nepřesných objednávkách kupujícího. Upřesnění objednávky z důvodu její neúplnosti či nepřesnosti je právem prodávajícího, nikoliv jeho povinností. Technická specifikace jednotlivých výrobků prodávajícího, jejich komponentů a součástí, mezní rozměry a standardní provedení jsou uvedeny v Technických listech výrobce.

4. Dodání zboží

- a) Termín ukončení výroby zboží je uvedený na potvrzení objednávky.
- b) Pokud prodávající není schopen v požadovaném termínu dodávku realizovat, má právo (a to i po uzavření smlouvy) stanovit nový, pozdější termín dodání a o tomto novém termínu dodání vyrozumí kupujícího.
- c) Místem dodávky zboží je adresa uvedená jako sídlo kupujícího či místo jeho podnikání, není-li uvedeno v kupní smlouvě něco jiného.
- d) Pokud kupující (objednatel) vyžaduje dodání na jinou adresu, než je sídlo kupujícího (objednatele) nebo smluvně dohodnuté místo, je nutné tuto skutečnost uvést již v době objednávky. Tato změna může mít vliv na celkovou cenu dopravy.
- e) Způsob dodávky a obal zboží je blíže specifikován v Přepravních podmínkách společnosti ŽALUZIE NEVA s.r.o. Tyto jsou nedílnou součástí VOP.
- f) Cena za dopravu zboží na místo dodávky není zahrnuta v kupní ceně zboží a je stanovena aktuálním ceníkem prodávajícího či veřejného dopravce a je účtována zvlášť vedle kupní ceny zboží.
- g) Za doklady nutné k převzetí a používání zboží se považuje dodací list či jiný doklad vydaný veřejným přepravním, který bude vydán kupujícímu po převzetí zboží. Jiné dokumenty či doklady není prodávající povinen pro převzetí zboží dodat.

5. Kupní cena

- a) Kupní cena zboží je stanovena v ceníku prodávajícího. Kupní cena uvedená v ceníku nezahrnuje DPH, montáž a dopravu zboží.
- b) Výše kupní ceny může být upravena v rámcové kupní smlouvě nebo dohodě ve formě rabatové listiny, a to formou slevy z kupní ceny (rabatu) kupujícího.
- c) V případě, že dojde ke změně cen vstupů, energií či jiným skutečnostem mající vliv na cenu zboží, je prodávající oprávněn provést změnu základní kupní ceny zboží. O tomto záměru zvýšit základní kupní cenu vyrozumí kupujícího. K rozhodnému datu budou prodávajícím provedeny rovněž změny cen ve webové aplikaci. Pro změnu ceny je rozhodující rozhodné datum, nikoliv doba změny ceníků.
- d) Pro případ změny kupní ceny jednotlivých druhů zboží je rozhodný den, kdy byla uskutečněna objednávka ze strany kupujícího u prodávajícího.

6. Způsob úhrady kupní ceny

- a) Pokud není dohodnuto jinak, bude cena ze strany kupujícího zaplacená formou zálohové nebo vyúčtovací faktury se splatností deset dní ode dne jejího vystavení.
- b) Prodávající má vždy právo požadovat placení formou zálohové faktury, přičemž kupující uzavřením kupní smlouvy s touto skutečností výslovně souhlasí.
- c) Pokud je dohodnuto, že kupní cena dodávek zboží bude vyúčtovávána fakturami, jsou minimální obsahové náležitosti shodné s obsahovými náležitostmi stanovenými příslušnou právní úpravou pro daňový a účetní doklad.
- d) Právo vystavit fakturu k vyúčtování kupní ceny dodávky vzniká prodávajícímu:
 - dnem uskutečnění dodávky, tj. odevzdáním zboží kupujícímu, případně dnem expedice dodávky z výrobního závodu prodávajícího, i když je dřívější než den uskutečnění dodávky
 - dnem odevzdání zboží veřejnému dopravci v místě výrobního závodu prodávajícího

- e) Faktura může být kupujícímu odeslána poštou, nebo prostřednictvím e-mailu na adresu, kterou kupující uvedl v jednotlivé objednávce.
- f) V případě, že je kupující v prodlení se zaplacením kupní ceny u předchozích dodávek zboží, je prodávající oprávněn podmínit další dodávky zboží doplatkem kupní ceny, se kterou je kupující v prodlení a platbou kupní ceny následujících dodávek zboží předem před odevzdáním zboží, případně požadavkem na složení zálohy na platbu kupní ceny dodávky zboží. Tuto skutečnost oznámí prodávající kupujícímu.
- g) Pokud prodávající poskytne kupujícímu skonto z kupní ceny jako platební podmínku za včasnou platbu kupní ceny jednotlivých dodávek zboží, je v podrobnostech poskytnutí skonta z kupní ceny řešeno individuálně písemnou formou.
- h) Rozhodným datem pro přiznání skonta je datum připsání rozhodné částky na účet prodávajícího.

7. Výhrada vlastnického práva

- a) Kupující nabývá vlastnické právo ke zboží až úplným zaplacením jeho kupní ceny. Nebezpečí škody na zboží však na kupujícího přechází již jeho převzetím, případně předání zboží k přepravě veřejnému přepravci.
- b) Pokud bylo ze strany kupujícího zboží zabudováno třetí osobě před splatností kupní ceny, je kupující povinen přijatá plnění za zboží od třetí osoby použít přednostně na platbu kupní ceny prodávajícímu.

8. Přechod nebezpečí škody za škody na zboží

Nebezpečí škody na zboží přechází na kupujícího:

- a) Dnem uskutečnění dodávky, tj. odevzdáním zboží kupujícímu.
- b) V případě objednání dopravy kupujícím, přechází odpovědnost nebezpečí za škody na zboží na kupujícího okamžikem předání zboží dopravci.

9. Vady zboží

Podrobnosti ohledně uplatňování vad zboží a jejich uplatňování upravuje reklamační řád prodávajícího, který je pro obě strany závazný.

10. Prodlení

- a) Za prodlení s dodávkou zboží na straně prodávajícího má kupující právo na smluvní pokutu 0,05% za každý den prodlení z ceny nedodaných výrobků, není-li v rámcové kupní smlouvě uvedeno jinak.
- b) V případě prodlení s platbou kupní ceny má prodávající nárok na smluvní pokutu ve výši 0,05% z celkové dlužné částky za každý den prodlení; tím není dotčeno právo prodávajícího na náhradu škody v plné výši.

11. Ostatní ustanovení

- a) Smluvní strany se výslovně dohodly, že celý režim právních vztahů mezi nimi vzniklých se řídí ustanoveními českého Občanského zákoníku.

- b) Pro případ, že prodávající poruší neúmyslně povinnost či povinnosti vyplývající z jednotlivé kupní smlouvy, je povinen nahradit kupujícímu dohromady pouze přímou škodu maximálně ve výši odpovídající Individuální kupní ceně vadného zboží nebo jeho části, a co do nároku na náhradu další případné škody maximálně do 50% kupní ceny vadného zboží. Kupující uzavřením vlastní kupní smlouvy s danou skutečností výslovně souhlasí.
- c) Maximální hodinová sazba za opravy a cestovné je dána obvyklou nákladovou cenou těchto nákladů v místě a době montáže, nejvýše však 45€/hod. a 0,35€/km.
- d) Smluvní strany se dohodly na tom, že všechny spory vznikající z této Smlouvy i z příslušných objednávek a jednotlivých kupních smluv realizovaných na základě Smlouvy budou rozhodovat soudy České republiky.

12. Obaly

Kupující přejímá při převzetí zboží vlastnické právo k obalu zboží.

13. Reklamační řád

Nedílnou součástí těchto obchodních podmínek je reklamační řád, jímž se řídí práva a povinnosti stran z titulu vadného plnění.

14. Přepravní podmínky

Nedílnou součástí těchto obchodních podmínek jsou přepravní podmínky.

15. Ustanovení přechodná a závěrečná

Ustanovení těchto obchodních podmínek nabývají své účinnosti dnem 1.12.2017.

Režimu těchto obchodních podmínek podléhají jednotlivé kupní smlouvy a objednávky dodávek zboží uskutečněné po nabytí účinnosti těchto podmínek.

Znění tohoto dokumentu je vyhotoveno v českém jazyce. V případě sporu nebo nejasností při výkladu znění v ostatních jazycích je vždy rozhodující znění v českém jazyce.

Reklamační řád

V souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v platném znění a ve vztahu ke spotřebitelům rovněž zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a vlastními Všeobecnými obchodními podmínkami a Přepravními podmínkami vydává společnost ŽALUZIE NEVA s.r.o., jako prodávající (zhotovitel), tento Reklamační řád. Záležitosti neupravené tímto Reklamačním řádem, popř. Všeobecnými obchodními podmínkami či Přepravními podmínkami společnosti ŽALUZIE NEVA s.r.o. se řídí právním řádem České republiky.

Nedílnou součástí Reklamačního řádu jsou Přepravní podmínky a Všeobecné obchodní podmínky v platném znění společnosti ŽALUZIE NEVA s.r.o.

Čl. 1

Práva a povinnosti kupujícího (objednatele)

Vyskytne-li se u zboží vada, tj. stav, kdy zboží není dodáno v souladu s objednávkou, kupní smlouvou, smlouvou o dílo, či Všeobecnými dodacími podmínkami, má kupující (objednatel) právo tuto vadu reklamovat.

V případě, že je reklamační vyřízena výměnou vadného zboží za bezvadné, je kupující (objednatel) povinen vadné zboží prodávajícímu (zhotoviteli) vrátit k posouzení oprávněnosti reklamační, a to nejpozději do 1 měsíce od doručení bezvadného zboží na výměnu. V opačném případě bude kupujícímu (objednateli) toto bezvadné zboží vyfakturováno.

Zboží k reklamaci, nebo jeho odsouhlasená část, musí být dodáno zpět prodávajícímu (zhotoviteli) v kompletním stavu, pokud se kupující (objednatel) s prodávajícím (zhotovitelem) předem nedohodnou jinak. Ke zboží kupující přiloží písemný doklad (např. potvrzení objednávky, popř. reklamační protokol) s označením čísla zakázky, detailním popisem reklamované závady a kontaktními údaji kupujícího. K prokázání reklamační je nutné přiložit fotodokumentaci, nebo videozáznam závady, a bez prodlení jej zaslat odpovědné osobě prodávajícího (zhotovitele).

V případě, kdy kupující (objednatel) předá prodávajícímu zboží k provedení opravy/záruční opravy, a toto zboží nebude dostatečně zabaleno, bere kupující (objednatel) na vědomí, že prodávající (zhotovitel) v takovém případě nenesou žádnou odpovědnost za vady a jiná poškození vzniklá v důsledku přepravy a následné manipulace s tímto zbožím (poškození, deformace, poškrábání, protržení, ztráta jeho části či příslušenství apod.). Odstranění takto vzniklých vad bude provedeno na základě odsouhlasení ze strany kupujícího (objednatele) a poté bude kupujícímu (objednateli) vyúčtováno. Toto ustanovení se analogicky vztahuje též na případy provedení oprav zboží jako samostatných závazkových vztahů, tedy i na situace, kdy opravované zboží není výrobkem společnosti prodávajícího (zhotovitele) a zákazník (objednatel) u něj opravu zboží (díla) samostatně objednal.

Zjevné poškození zboží, jeho obalu nebo neúplnost dodávky při doručení je třeba ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do zásilacího (přepravního) listu. Kupující (objednatel) není povinen takovéto zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje Prodávajícího. Kupující (objednatel) v den převzetí, popř. v nejbližším možném termínu, nejpozději však do 5 pracovních dní, řádně zkontroluje kompletnost zboží a jeho příslušenství.

Při osobním odběru kupujícím (objednatelem) je okamžik převzetí zboží okamžikem přechodu nebezpečí vzniku škody na zboží z prodávajícího (zhotovitele) na kupujícího (objednatele). Jestliže kupující (objednatel) zboží neprohlédne při převzetí, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, pouze pokud prokáže, že tyto vady (např. chybějící příslušenství) mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na zboží.

Pro uznání úhrady důvodně vynaložených skutečných nákladů spojených s reklamovaným výrobkem (zbožím), je nutné tyto náklady přesně specifikovat, neprodleně o nich informovat prodávajícího (zhotovitele) a případně doložit řádnými fakturami subdodavatelů nezbytných služeb, pokud si toto prodávající (zhotovitel) vyžádá. Nárok na úhradu těchto nákladů nevzniká kupujícímu (objednateli) automaticky. Prodávající (zhotovitel) si vyhrazuje právo reklamaci zboží nejprve posoudit a určit, zda kupujícímu tento nárok vznikl a stanovit výši uznatelných nákladů spojených s reklamací. Právo na úhradu nákladů na reklamaci je uznatelné po dobu základní záruky. U prodloužené záruky má kupující (objednatel) právo na opravu v sídle výrobce (zhotovitele), kam zboží (výrobek) dopraví na vlastní náklady, nebo na bezplatnou dodávku reklamovaných dílů.

Při reklamaci většího rozsahu (více vad) má prodávající (zhotovitel) právo posoudit reklamaci v místě montáže ještě před demontáží zboží.

Výše uznatelných nákladů souvisejících s reklamací je dána Všeobecnými obchodními podmínkami, popř. Přepravními podmínkami společnosti ŽALUZIE NEVA s.r.o.

Práva a povinnosti prodávajícího

Prodávající (zhotovitel) odpovídá za to, že zboží při převzetí kupujícím (objednatelem) nemá vady, zejména za to, že v době předání zboží, je v souladu s ustanovením § 2161 Občanského zákoníku, tedy:

- má požadovanou jakost, množství a provedení dle smlouvy/objednávky a je zabaleno vhodným způsobem
- se hodí k účelu, který prodávající (zhotovitel) uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá
- odpovídá jakostí a provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určena podle smluveného vzorku nebo předlohy
- je dodáno v odpovídajícím množství, míře a rozměrech
- vyhovuje požadavkům právních předpisů
- je přiložen dodací list, který slouží k uplatnění případné reklamace

Práva z odpovědnosti za vady zboží (výrobku) prodávajícím (zhotoviteli) se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikly:

- mechanickým poškozením zboží nebo jeho částí
- prokazatelně nedovolenými zásahy do mechanismu zboží nebo jeho částí
- živelnou katastrofou či v důsledku jiné vnější události mimo vliv prodávajícího (zhotovitele)
- elektrickým přepětím
- prokazatelně nesprávným skladováním, nesprávným užíváním zboží nebo jeho částí
- užíváním zboží nebo jeho částí v rozporu s návodem k použití (Technickým listem), který je uveden v Technickém listě výrobku na webových stránkách www.nevapv.eu

- prokazatelně neodbornou instalací zboží nebo jeho částí, nebo instalací do nevhodných prostor
- odchylkami v rozměrech zboží nebo jeho částí, které nepřesahují výrobní tolerance výrobce uvedené v Technických listech výrobku na webových stránkách www.nevapv.eu
- odchylkami šikmého chodu žaluzií, které nepřesahují výrobní toleranci výrobce uvedené v Technických listech výrobku na webových stránkách www.nevapv.eu
- odchylkami naklápění lamel, které nepřesahují výrobní toleranci výrobce uvedené v Technických listech výrobku na webových stránkách www.nevapv.eu

Odpovědnost prodávajícího (zhotovitele) za vady se nevztahuje:

- na opotřebení způsobené obvyklým užíváním zboží
- u zboží prodávaného za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána
- u použitého zboží za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou mělo zboží při převzetí kupujícím

O oprávněnosti reklamace rozhoduje odpovědný pracovník prodávajícího bez zbytečného odkladu. Tento odpovědný pracovník může v případech, kdy vyřízení reklamace vyžaduje odborné posouzení (např. dodavatele materiálu), stanovit lhůtu delší.

Prodávající (zhotovitel) má právo posoudit vadu zboží na místě použití nebo montáže, a to ještě před demontáží zboží. K posouzení instalace může prodávající (zhotovitel) vyslat svého technika nebo technika dodavatele reklamovaných komponentů. Nebude-li prodávajícímu nebo jeho dodavateli posouzení instalace na místě umožněno, má prodávající právo reklamaci zamítnout.

Prodávající odpovídá za vady, které vzniknou neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením zboží do provozu pouze tehdy, jestliže byla v kupní smlouvě mezi kupujícím a prodávajícím montáž zboží sjednána, a tuto montáž provedl prodávající nebo jím pověřená osoba.

Čl. 2

Uplatňování reklamace

Reklamaci uplatňuje kupující (objednatel) u odpovědného pracovníka prodávajícího. Reklamaci lze uplatnit nepřetržitě prostřednictvím e-mailu, či osobně nebo telefonicky po celou provozní dobu společnosti. Kupující (objednatel) je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný, tzn., že kromě vytknutí vad dokládá i údaje o pořízení zboží (což prokáže příslušným dokladem a záručním listem, byl-li vydán). Reklamaci musí kupující (objednatel) uplatnit bez zbytečného odkladu ve lhůtách dle § 2112 a § 2618 českého Občanského zákoníku.

Čl. 3

Záruční doba a lhůta pro uplatnění reklamace

1. Podmínkou uznání reklamace je:
- uplatnění v záruční době
 - dodržení podmínek stanovených v Technickém listě výrobku, který je uveden na webových stránkách www.nevapv.eu nebo obecně známých pravidel pro užívání věci
 - že na zboží není vada vzniklá neodbornou manipulací ze strany kupujícího (objednatele)/ uživatele nebo v důsledku běžného opotřebení
 - předložení záručního listu, byl-li vydán
 - uhrazení kupní ceny či ceny díla za dodané zboží

2. Záruční doba je:

- 2 roky standardní záruka + 2 rok prodloužená záruka na žaluzie a jejich součásti. Prodloužená záruka – v rámci prodloužené záruky budou zdarma v sídle firmy ŽALUZIE NEVA s.r.o. provedeny opravy záručních vad, případně budou zákazníkovi zdarma dodány komponenty na tyto opravy. Další související náklady nejsou hrazeny.
- 5 let záruka na motory Somfy, Geiger a Elero
- 2 roky na elektroniku

Záruční doba začíná běžet dnem předání zboží kupujícímu (objednateli), tj. smluvním partnerem, nikoliv konečným zákazníkem. V případě, že k předání a převzetí zboží nedošlo v důsledku nedostatku součinnosti kupujícího (objednatele), běží záruční doba ode dne, kdy mělo být zboží či dílo předáno.

3. Záruční dobu nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti zboží, tj. s dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě užívání vydržet.

4. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující (objednatel) zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Zjevné vady (např. poškození obalu zboží) způsobené přepravcem, je nutné uplatnit při předání přímo u dopravce. Pro uplatnění reklamace způsobené přepravní společností je nutné v momentě zjištění závady ponechat zboží v místě předávání včetně původního obalu. Pořídit odpovídající dokumentaci poškození (fotografie, video apod.), a zajistit sepsání zápisu o škodě s přepravní společností.

5. Je-li reklamace kupujícího (objednatele) vyřízena výměnou vadného zboží za bezvadné, neběží na nové zboží nová záruční doba ani se nezapočítává do běhu záruční doby čas, který uplyne od uznání reklamace do okamžiku, kdy je kupující (objednatel) povinen si zboží převzít. Je-li reklamace vyřízena opravou, nezapočítává se do běhu záruční doby čas, který uplyne od uznání reklamace do okamžiku, kdy je kupující (objednatel) povinen převzít si opravený výrobek.

Čl. 4

Odstranitelné vady

1. Za odstranitelné vady se považují takové vady, kdy jejich odstraněním neutrpí vzhled, funkce a kvalita výrobků a oprava může být provedena řádně. Posouzení charakteru vady přísluší prodávajícímu (zhotoviteli). Lhůta pro odstranění vady bude stanovena prodávajícím (zhotovitelem) v návaznosti na jeho aktuální provozní možnosti.

2. Jde-li o vadu odstranitelnou, může kupující (objednatel) požadovat bezplatné a řádné odstranění vady, přičemž prodávající (zhotovitel) rozhodne o tom, zda to bude provedeno opravou nebo výměnou věci (není-li to k povaze vady neúměrné). Není-li odstranění vady možné, může kupující (objednatel) požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

3. Jde-li o odstranitelnou vadu v době záruky již použitého zboží, má kupující (objednatel) právo požadovat pouze bezplatné, včasné a řádné odstranění vady, zatímco prodávající (zhotovitel) má povinnost vadu v jím stanovené lhůtě odstranit.

4. Prodávající (zhotovitel) může vždy namísto odstranění vady vadnou věc vyměnit za bezvadnou.
5. V případě vyřízení reklamace výměnou zboží za bezvadné je povinen kupující (objednatel) vrátit vadné zboží prodávajícímu (zhotoviteli). Nedojde-li k vrácení zboží do 1 měsíce od výměny, bude kupujícímu (objednateli) toto zboží vyúčtováno v ceně platné v době zakoupení zboží.

Čl. 5

Neodstranitelné vady

1. Za neodstranitelné vady se považují takové vady, které nelze ve stanovené lhůtě beze zbytku odstranit. Jde-li o vadu neodstranitelnou, jež brání řádnému použití výrobku, může kupující (objednatel) podle své volby požadovat:

- výměnu zboží za bezvadné
- zrušení kupní smlouvy a vrácení kupní ceny

2. Stejná práva přísluší kupujícímu (objednateli), jde-li o vady odstranitelné, jestliže však pro opakovaný výskyt stejné vady po opravě nebo pro větší počet vad nemůže výrobek řádně užívat. Za takový se považuje zpravidla výrobek, u něhož se vyskytla stejná vada na stejném místě po jeho alespoň dvou předchozích opravách.

3. Jde-li o jiné neodstranitelné vady, které nebrání řádnému užívání výrobku k určenému účelu, má kupující (objednatel) právo na přiměřenou slevu z ceny. Dojde-li v době od zakoupení zboží ke změně zákaznické ceny, bude kupujícímu (objednateli) poskytnuta sleva z ceny platné v době zakoupení zboží.

Čl. 6

Vyřízení reklamace poskytnutím slevy

Na základě dohody s kupujícím (objednatelem) je možné vyřídit jeho reklamaci i poskytnutím přiměřené slevy. Byl-li ke zboží připojen záruční list, vyznačí se sleva a důvod jejího poskytnutí v tomto záručním listě. Slevu jsou oprávněni poskytnout dle svých pravomocí určení pracovníci společnosti ŽALUZIE NEVA s.r.o. Dojde-li v době od zakoupení zboží ke změně zákaznické ceny, bude kupujícímu (objednateli) poskytnuta sleva z ceny platné v době zakoupení zboží.

Čl. 7

Zboží prodávané za nižší ceny

1. Výrobky použité, nebo výrobky, které mají vady, jež nebrání tomu, aby mohlo být výrobku užíváno k určenému účelu, jsou prodávány jen za nižší ceny.
2. Kupujícího (objednatele) je nutné upozornit, že výrobek má vadu a o jakou vadu jde. Za takovéto vady nových nebo použitých výrobků, pro které byla sjednána nižší cena, prodávající neodpovídá.
3. Byla-li cena z obchodních důvodů snížena (např. z důvodu posezónního doprodeje) a jedná-li se o prodej nového bezvadného zboží, odpovídá prodávající za vady prodaného zboží v plném rozsahu.

Čl. 8**Řešení sporů**

Ve sporech vzniklých v rámci reklamačního řízení rozhoduje obecný soud v sídle prodávajícího (zhotovitele).

Čl. 9**Závěrečná ustanovení**

Kupující je povinen seznámit se s Reklamačním řádem, Všeobecnými obchodními podmínkami, Převážním řádem před uskutečněním koupě zboží. Převzetím zboží od prodávajícího či přepravce kupující akceptuje tento Reklamační řád. Prodávající si vyhrazuje právo na změny řádu.

Reklamační řád v tomto znění nabývá účinnosti od 1.12.2017 a ruší se tímto dnem platnost reklamačního řádu účinného od 01.03.2014.

Znění tohoto Reklamačního řádu je vyhotoveno v českém jazyce. V případě sporu nebo nejasností při výkladu znění v ostatních jazycích je vždy rozhodující znění v českém jazyce.

Přepravní podmínky

Tento dokument vydává společnost ŽALUZIE NEVA s.r.o. jako prodávající (zhotovitel) a následující podmínky se řídí právním řádem České republiky, není-li jeho aplikace vyloučena závaznými ustanoveními mezinárodního práva.

1) Balení:

Výrobky prodávajícího (zhotovitele) mohou být baleny několika způsoby, zejména do folie, do kartonu, na paletu nebo do přepravní bedny, popř. jiným vhodným způsobem.

Způsob balení, pokud není předem dohodnuto jinak, určuje prodávající (zhotovitel).

Pokud kupující (objednatel) požaduje jinou než obvyklou formu balení, musí tento požadavek specifikovat již při objednání zboží. Tato změna může mít vliv na celkové ceny zakázek. Vhodnost balení posoudí výrobce a v případě nesouhlasu bude o svém stanovisku informovat odběratele.

2) Doprava:

Výrobky prodávajícího (zhotovitele) mohou být zaslány několika způsoby:

- kupující (objednatel), nebo jím objednaný dopravce převezme zakázku v závodě prodávajícího (zhotovitele)
- prodávající (zhotovitel) dodá zboží do sídla kupujícího (objednatele), či na jinou, předem dohodnutou adresu, vlastní dopravou
- prodávající (zhotovitel) odešle zboží do sídla kupujícího (objednatele), či na jinou, předem dohodnutou adresu, veřejným dopravcem.

Plátce dopravních a případných dalších s nimi spojených nákladů dle standard INCOTERMS 2010 je určen dle Obchodních podmínek.

Pokud kupující (objednatel) vyžaduje dodání na jinou adresu, než je sídlo kupujícího (objednatele) nebo smluvně dohodnuté místo, je nutné tuto skutečnost uvést již v době objednávky. Tato změna může mít vliv na celkovou cenu dopravy.

Kupující (objednatel) nese odpovědnost za to, že místo vykládky je přístupné a způsobilé pro vykládku z LKW.

3) Součinnost při vykládce:

U zakázek s celkovou hmotností nad 350 kg nebo jednotlivým balením nad 50 kg je vyžadována součinnost odběratele. Řidič nesmí sám vykládat zboží ve větším než výše uvedeném objemu (bezpečnost práce).

Při vykládce zboží je dopravce vázán jen součinností s vyložením zboží z ložné plochy vozidla, nikoli s další manipulací v místě vykládky.

V předem avizovaném termínu vykládky zajistí odběratel dopravci možnost složení zboží a komunikaci (telefonický kontakt) pro možnost avizování doby vykládky, pokud si kupující (objednatel) telefonickou avizací vyžádá, toto je nutné uvést již v momentě objednávky písemně spolu s kontaktní osobou a mobilním telefonním číslem pro avizaci.

Čas způsobený nepřítomností kupujícího (objednatele) či kupujícím (objednatelem) pověřených osob v místě a době vykládky může být předmětem dodatečné fakturace vzniklých nákladů,

zejména u veřejných dopravců. Kupujícím (objednatelem) způsobené zpoždění má vliv na vykládky u dalších zákazníků.

V případě velkoobjemových zakázek, tj. zboží s celkovou hmotností nad 350 kg nebo jednotlivým balením nad 50 kg, zajistí kupující (objednatel) pro vykládku zboží odpovídající techniku a její obsluhu.

V případě, že v dohodnutém čase a v místě vykládky není přítomen kupující (objednatel), nebo jeho zástupce, a není-li možné se s kupujícím (objednatelem) telefonicky spojit, vyloží prodávající (zhotovitel) či dopravce zboží na náhradním místě, které určí prodávající, nebo zboží odveze zpět k prodávajícímu (zhotoviteli). Tímto momentem se zboží považuje za dodané. Náklady s tímto spojené jdou k tíži kupujícího (objednatele).

4) Dodací časy:

Dodací termín k zákazníkovi a časy vykládky zboží se řídí počtem vykládek, plánem trasy, dopravní situací a u zakázek s doručením mimo EU také celním řízením. Za termín dodání zboží je považován předpokládaný den vykládky. Tento termín si může zákazník ověřit u prodávajícího (zhotovitele).

Pokud kupující (objednatel) vyžaduje přesné dodání zboží na místo v čase, které si přeje, musí tento požadavek uplatnit minimálně 5 pracovních dnů před datem avizovaného ukončení výroby, které je uvedeno v písemném potvrzení objednávky. Tato služba je zpoplatněna.

5) Převzetí zboží (zakázky):

Při přebírání zboží zajistí kupující (objednatel) přítomnost osoby oprávněné zboží převzít.

V přepravním listě vyznačí kupující (objednatel), či jím pověřená osoba, své jméno hůlkovým písmem, připojí podpis a případně razítko přebírající organizace. V případě, že zboží přebírá jiná osoba, nebo doklad nebude mít veškeré náležitosti, může prodávající (zhotovitel) změnit podmínky dopravy a fakturace. Kupující (objednatel) nese odpovědnost za převzetí zboží, a to i v případě, že zakázka byla složena na jeho žádost v jeho nepřítomnosti, nebo v případě, že byl zastupován osobou jím určenou, i pokud byla zakázka vyložena na náhradním místě.

Při vykládce kupující (objednatel) či jím určená zastupující osoba na základě dodacího listu kontroluje zejména počet balíků, stav obalů a zboží. V případě neúplnosti dodané zakázky (zboží) nebo podezření na poškození, je nutné vady ihned vyfotit a zapsat do přepravního listu nebo jiného relevantního přepravního dokladu.

O dané skutečnosti je nutné podat písemnou zprávu prodávajícímu (zhotoviteli) ihned, nejpozději však do 48 hodin od momentu vykládky zakázky (zboží). Při pozdější reklamaci není možné zajistit objektivní posouzení reklamace a vymáhat škodu po dopravci.

V případě odběru zboží v závodě prodávajícího (zhotovitele) je počet balíků, úplnost dodávky a jeho bezvadný stav potvrzen na dodacím listě. Tento musí taktéž obsahovat již zmíněné náležitosti identifikace kupujícího (objednatele) či pro tyto účely určené zastupující osoby.

Dodací podmínky společnosti ŽALUZIE NEVA s.r.o. se řídí dle INCOTERMS 2010.

Znění tohoto dokumentu je vyhotoveno v českém jazyce. V případě sporu nebo nejasností při výkladu znění v ostatních jazycích je vždy rozhodující znění v českém jazyce. Platnost podmínek od 1.11.2017.