

Všeobecné obchodní, servisní a záruční podmínky firmy MONTAN Plzeň 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, spotřebního materiálu, pomocného materiálu, náhradních dílů, dokumentace apod. (dále jen „předmětu plnění“) dodávané firmou MONTAN Plzeň s.r.o., IČ: 263 70 956, se sídlem Plzeň, Klicperova 9, PSČ 301 00, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 16009 prostřednictvím autorizovaných a smluvních partnerů, (dále jen „dodavatel“) odběratelům a jsou závazné pro veškerý obchodní styk s dodavatelem. Odchylná písemná ujednání účastníků mají přednost před ustanoveními těchto Všeobecných podmínek.

1.2. Podpisem 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. V případě, kdy je prodej zboží (resp. realizace předmětu plnění) uskutečněn za použití prostředku komunikace na dálku (zejména elektronický obchod na internetu – dále jen „E-shop“), odesláním objednávky odběratel (spotřebitel) potvrzuje, že byl seznámen s těmito Všeobecnými podmínkami, vyjadřuje svůj souhlas s jejich zněním a vůlí řídit se jimi při obchodním styku s 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). Dodavatel je autorizovaný nebo smluvní prodejce (má uzavřenou platnou smlouvu nebo obchodní podmínky pro dodávky a další prodej zboží/služeb) společnosti MONTAN Plzeň s.r.o. 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 zplnomocněn k převzetí předmětu plnění a ke všem dalším jednáním v souvislosti s jeho používáním. Prodejce je prodávající pracovník pověřený zastupováním dodavatele při obchodním jednání. Výrobce je společnost, která vyrábí předmět plnění.

2. Cena předmětu plnění

2.1. Přehledové katalogy a ceníky vydávané dodavatelem, jakož i ústní a telefonické informace či informace poskytované prostřednictvím internetových www serverů 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. Udávané ceny jsou bez DPH a bez dopravy.

2.3. Pro upřesnění ceny a specifikace předmětu plnění je odběratel oprávněn si vyžádat závaznou cenovou nabídku (dále jen „nabídka“), jejíž platnost je 5 pracovních dnů ode dne vystavení, není-li uvedeno jinak.

2.4. 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.

2.5. Dodavatel předpokládá obvyklé použití předmětu plnění. Jakékoliv specifické požadavky na předmět plnění (např. připojení, pravidelný servis 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, objednávek zaslaných elektronickou formou (prostřednictvím e-mailu nebo internetových www serverů) nebo objednávek prostřednictvím E-shopu. Vystavení objednávky obvykle předchází cenová nabídka dodavatele učiněná 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. Při uzavření smlouvy prostřednictvím E-shopu jsou závazné ceny, které jsou uvedené v okamžiku odeslání objednávky.

3.2. Objednávka (registrace) musí obsahovat tyto základní náležitosti:

- obchodní firmu (resp. název) a sídlo odběratele včetně telefonického 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) a případně další specifické požadavky na předmět plnění;
- Odběratel odesláním objednávky prohlašuje, že uzavřením objednávky dává souhlas ke zpracování poskytnutých osobních údajů dodavateli, ve smyslu § 5 odst.2 zákona č. 101/2000 Sb. Veškeré informace, takto získané o zákaznících, jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. ve znění pozdějších dodatků a předpisů a dodavatel je využívá výhradně pro vnitřní potřebu společnosti a neposkytuje je třetím osobám. Výjimku představují externí dopravci a logistické firmy, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, který je nutný pro bezproblémové doručení zboží. Dodavatel má povinnost vymazat odběratele z databáze v případě, že o to písemně požádá.
- Dodavatel neručí za omyly či nesprávnosti v objednávce ze strany odběratele.

3.3. Po obdržení objednávky odběratele zašle dodavatel odběrateli Potvrzení o doručení objednávky, a to písemně, faxem či e-mailem. Dodavatel je oprávněn přijmout i objednávku doručenou mu po uplynutí lhůty platnosti nabídky. Potvrzení objednávky 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 potvrzení objednávky vystaveném dodavatelem souhlasí s textem objednávky odběratele, potvrzuje dodavatel předáním, resp. odesláním potvrzení objednávky svoji vůlí 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, informuje odběratele s uvedením možných variant objednávky a vyžádá si stanovisko odběratele. V případě, že v objednávce odběratele jde o nestandardní předmět plnění, vyžádá si dodavatel před přijetím objednávky složení zálohy ve sjednané výši na základě vystavené zálohové faktury ve smyslu článku 8.2. těchto podmínek. Dodací lhůta, uvedená v potvrzení objednávky, začíná běžet po uhrazení zálohy odběratelem.

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 změní cenu produktu. V takovém případě tuto skutečnost dodavatel neprodleně sdělí odběrateli a po dohodě s ním zašle aktualizované potvrzení objednávky. V případě, že se dodavatel s odběratelem na nových podmínkách dodání předmětu plnění nedomluví, má dodavatel právo odstoupit od plnění. V případě již realizovaných finančních plnění ze strany odběratele, budou tato dodavatelem vrácena v termínu do 3 pracovních dnů.

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 produktu a provozních možností dodavatele realizovány v co nejkratším termínu, obvykle do 1-21 dnů, popř. dle aktuální termínové nabídky.

4.2. Předpokládaný termín plnění může být uveden v potvrzení objednávky. 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 (u autorizovaného nebo smluvního prodejce), nebo předání pověřeným pracovníkem dodavatele (při použití vlastní dopravy dodavatele) v místě plnění anebo předání předmětu plnění prvnímu dopravci.

4.4. Je-li sjednán osobní odběr odběratelem anebo jedná-li se o předmět plnění, vyžadující instalaci 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 (u autorizovaného nebo smluvního prodejce). Pokud odběratel požaduje jiné místo plnění, je tímto místem sídlo odběratele anebo místo plnění, uvedené na objednávce a rovněž na potvrzení objednávky.

4.6. Náklady spojené s dodáním do jiného místa plnění, než je výdejní místo dodavatele (u autorizovaného nebo smluvního prodejce), nese odběratel. Požaduje-li odběratel dopravu předmětu plnění, dodavatel podle charakteru předmětu plnění a údajů na objednávce a potvrzení objednávky zvolí adekvátní způsob dopravy (přepravní službu). Je-li předmět plnění přepravován podle přepravních pokynů odběratele, přechází na odběratele riziko ztráty, poškození či zničení okamžikem předání předmětu plnění poštovní přepravě či prvnímu dopravci za účelem dopravy předmětu plnění odběrateli.

4.7. Nepřevezme-li odběratel předmět plnění z důvodu 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 výdejkou, popř. zjevná poškození přepravních obalů či produktu.

4.9. Zjistí-li odběratel rozpor s dodacím listem, nebo výdejkou, popř. zjevné poškození obalu či produktu, je povinen tuto skutečnost neprodleně sdělit dodavateli, prodejci 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 5 pracovních dnů. Neupozorní-li odběratel na rozdíl včas, pak rozdílnost sériového čísla produktu a sériového čísla uvedeného v dodacím listě, nebo výdejce, je důvodem pro odmítnutí reklamace.

4.12. Odběratel je povinen po ukončení životnosti předmětu plnění nebo jeho částí provést likvidaci v souladu se zákonnými normami a nařízenými ohledně likvidace nebezpečných odpadů a použitého elektrozařízení.

5. Stornování objednávky odběratelem

5.1. Po přijetí objednávky dodavatelem dle článku 3.3. je odběratel povinen změnu objednávky či její stornování projednat s dodavatelem.

5.2. Dodavatel je oprávněn vyúčtovat odběrateli storno poplatků 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 objektu, v nichž má být předmět plnění instalován a vytvořit nezbytné podmínky pro instalaci (zejména zajistit odpovídající součinnost 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 marnou instalací dle platného ceníku služeb dodavatele. Zůstane-li i nový pokus dodavatele instalovat předmět plnění u odběratele z důvodu 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. potvrzení objednávky 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 dle stávajících potřeb odběratele, není-li toto písemně uvedeno v Nabídce, Potvrzení objednávky 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 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 na potvrzení objednávky, 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 dobírkou, předem, resp. platba v hotovosti při předání předmětu plnění. Jiné platební podmínky je možné sjednat v kupní smlouvě, podepsané statutárním zástupcem dodavatele.
- 8.2. V případě, že odběratel objednává nestandardní předmět plnění, může být objednávka odběratele přijata a potvrzena až po složení zálohy odběratelem ve výši minimálně 30% z ceny nestandardního 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, nebo je v prodlení s úhradou jakékoli jiné platby vůči dodavateli, je povinen neprodleně kontaktovat obchodní oddělení dodavatele a navrhnout změnu platebních podmínek. Nedojde-li k dohodě o změně platebních podmínek, 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. 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.
- 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 veta. Až do úplného zaplacení ceny plnění je předmět plnění ve vlastnictví dodavatele, a to i v případě začlenění do technologie, která je majetkem odběratele, resp. technologie, kterou odběratel využívá. Do doby přechodu vlastnického práva k předmětu plnění na odběratele, je jakékoli poskytnutí předmětu plnění do zástavy nebo zřízení zajišťovacího převodu práva či jiného závazkového vztahu k předmětu plnění odběratelem ve prospěch třetí strany, bez souhlasu dodavatele, vyloučeno, rovněž za jakéhokoliv zcizení předmětu plnění odpovídá odběratel.
- 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 úroků (penále), resp. smluvních pokut za opožděnou úhradu.

9. Záruka

9.1. Obsah záruky:

9.1.1. Dodavatel poskytuje záruku na jednotlivá zboží a na ostatní jednotlivé předměty plnění specifikované ve faktuře nebo v jiném účetním dokladu a současně v příslušném dokladu o dodání předmětu plnění, tj. v dodacím listu nebo výdejce nebo v záručním listu nebo v servisním protokolu, v nichž jsou uvedena sériová čísla dodaného předmětu plnění. Poskytnutím záruky nejsou dotčena práva spotřebitele jakožto kupujícího, která se ke koupi věci váží podle zvláštních právních předpisů.

9.1.2. Délka záruční doby předmětu plnění může být pro jednotlivé díly předmětu plnění stanovena rozdílně a je vyznačena v dodacím listu nebo výdejce nebo faktuře nebo záručním listu nebo v servisním protokolu. V těchto právních vztazích, na něž se vztahuje právní úprava občanského zákoníku, činí při prodeji spotřebního zboží délka zákonné záruční doby na zboží 24 měsíců, nestanoví-li občanský zákoník ve specifických případech výslovně jinak.

9.1.3. U některého předmětu plnění lze získat rozšíření délky nebo rozšíření rozsahu záruky, rozšířený obsah a podmínky záruky se pak řídí též příslušnými registračními podmínkami, resp. smluvním ujednáním o rozšíření záruky. Odchylná ustanovení registračních podmínek, resp. smluvního ujednání o rozšíření záruky, mají přednost před ustanoveními těchto Všeobecných podmínek, v ostatních ustanoveních platí tyto Všeobecné podmínky.

9.1.4. Zákonná záruka: Při prodeji zboží v občanskoprávních vztazích (je-li odběratel spotřebitelem) se na spotřební zboží na prvních 24 měsících z celkové doby dodatelem poskytnuté záruky vztahují ustanovení § 619 až 627 občanského zákoníku (zákonná záruka při prodeji zboží). Po uplynutí zákonné záruky se nároky odběratele řídí obsahem smluvní (tzv. prodloužené) záruky podle těchto Všeobecných podmínek. Na prodej použitého zboží se zákonná záruka nevztahuje. V občanskoprávních vztazích při prodeji zboží dodavatel odpovídá spotřebiteli za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou a zákonné nároky spotřebitele z takové odpovědnosti za vady se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. V občanskoprávních vztazích při smlouvě o dílo se zákonné nároky spotřebitele řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, platnými pro smlouvu o dílo. Nároky odběratele ze záruky za jakost v režimu obchodního zákoníku se řídí obsahem smluvní záruky podle těchto Všeobecných podmínek.

9.1.5. Životnost předmětu plnění: Nelze zaměňovat životnost výrobku, tj. dobu, po kterou při správném užívání, servisování a ošetřování může výrobek vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho využívání vydržet, a záruční dobu, ve které lze reklamovat vady výrobku, tj. takové vady, které mají svůj původ ve výrobě, v použitém materiálu či způsobu zpracování. Za rozpor s kupní či jinou smlouvou nelze považovat reklamace takových parametrů, které nejsou pro daný výrobek uvedeny v návodu ani jiné obchodně-technické dokumentaci výrobce či v závazných technických normách.

9.1.6. Smluvní záruka: Smluvní záruka platí pro obchodní závazkové vztahy a právní vztahy podřízené režimu obchodního zákoníku a dále platí pro dobu dodatelem poskytnuté záruky, která v občanskoprávních vztazích přesahuje délku zákonné záruční doby (tj. pro dobu tzv. prodloužení záruky). 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 předmětu plnění vyskytnou při dodržení níže uvedených záručních podmínek; v případě vady neodstranitelné vzniká odběrateli pouze právo na výměnu předmětu plnění za předmět plnění stejných parametrů (nebude-li to pro rychlost inovací již možné nebo ekonomické, pak parametrů lepších). V rámci smluvní záruky bude vada předmětu plnění odstraněna opravou, nebude-li to možné či ekonomické, pak výměnou předmětu plnění za předmět plnění stejného druhu a stejných nebo lepších parametrů; oprava vadného dílu předmětu plnění 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 předmětu plnění.

9.1.7. Smluvní záruka se vztahuje na vady, které mají svůj původ ve výrobě, v použitém materiálu či způsobu zpracování, v montáži nebo instalaci předmětu plnění provedenými dodavatelem. Dodavatel je povinen plnit své závazky vyplývající ze smluvní záruky pouze tehdy, pokud odběratel není v prodlení s úhradou ceny předmětu plnění.

9.1.8. Zákonná ani smluvní záruka se nevztahuje na opotřebení předmětu plnění způsobené jeho obvyklým užíváním a nevztahuje se na vady, pro které byla sjednána nižší cena, dále se nevztahuje na závady způsobené takovým použitím nebo takovou instalací, které jsou v rozporu s návodem k obsluze nebo s podmínkami nakládání s předmětem plnění uvedenými v těchto Všeobecných podmínkách (viz níže) nebo všeobecnými zásadami, na závady vzniklé nedodržením pokynu pro údržbu, provoz nebo obsluhu předmětu plnění, na závady vzniklé nesprávnou přepravou a nesprávným skladováním, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením; vystavením nepříznivým vnějším vlivům, provozem za jiných než výrobce či dodavatelem stanovených podmínek, resp. za neobvyklých podmínek; fyzickým poškozením, na závady vzniklé neodvratnou událostí (oheň, voda apod.), povětrnostními vlivy, poškozením bleskem nebo elektrostatickým výbojem, nadměrným mechanickým opotřebením, na vady vzniklé použitím nesprávného technologického vybavení, použitím jiného než výrobce předmětu plnění výslovně doporučeného spotřebního materiálu (např. jiné než originální náhradní díly, oleje, atd.) či příslušenství. Předmětem záručního plnění není rovněž běžná údržba, pravidelný servis, čištění a podobné úkony předepsané výrobce v návodu k obsluze. Zákonná ani smluvní záruka se též nevztahuje na opotřebení součástí předmětu plnění, u nichž výrobce limitoval životnost takové součásti, jestliže tato byla překročena, a na přirozené opotřebení součástí při výrobce doporučeném užívání předmětu plnění (např. olejová náplň, filtry).

9.1.9. Smluvní záruční doba začíná běžet ode dne převzetí předmětu plnění odběratelem. Bude-li předmět plnění v rámci smluvní záruky vyměněn, pak vyměněný předmět plnění bude mít záruční dobu do zbytku původní smluvní záruční doby reklamovaného předmětu plnění, nebude-li výslovně ujednáno jinak.

9.1.10. Do záruční doby se nepočítá doba od uplatnění oprávněné reklamace až do doby, kdy odběratel po skončení opravy byl povinen předmět plnění převzít.

9.1.11. Smluvní záruka zaniká nedodržením podmínek provozu nebo neprováděním pravidelného servisu a běžné uživatelské údržby v souladu s návodem k obsluze, provedením změny na dodaném předmětu plnění nebo porušením záruční nálepky a pečeti, neoprávněným zásahem do předmětu plnění osobou, která k provedení zásahu nebyla výslovně dodavatelem zmocněna.

Nedodržením záručních podmínek zanikají všechna práva odběratele, vyplývající ze smluvní záruky.

9.1.12. Služby nespádající do rozsahu záruky poskytuje dodavatel na základě smluvního ujednání a za úplatu.

9.1.13. Na použitý předmět plnění poskytuje dodavatel smluvní záruku v rozsahu specifikovaném v dodacím listu, resp. výdejce.

9.1.14. Spotřebitelské smlouvy: V případě, kdy prodej zboží (resp. realizace předmětu plnění) je uskutečněn na základě smlouvy uzavřené při použití prostředku komunikace na dálku (E-shop), má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce od převzetí plnění. Spotřebitel však nemůže odstoupit od smluv vyjmenovaných v § 53 odst. 8 občanského zákoníku, kterými jsou zejména smlouvy na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele, smlouvy na dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchylných finančních 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. Za poškození zboží způsobené přepravou při vrácení zboží (plnění) odpovídá spotřebitel. 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. Dodavatel vrátí částku, která bude ponížena o skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží (plnění). Dodavatel je povinen vrátit částku nejpozději do 30 dnů od odstoupení od smlouvy.

9.2. Záruční podmínky:

9.2.1. MÍSTO A ZPUSOB 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):

- Doklady o zakoupení předmětu plnění (či dodání díla), kterými jsou faktura nebo jiný účetní doklad a současně dodací doklad se sériovým číslem dodaného předmětu plnění, tj. dodací list nebo výdejka nebo záruční list nebo servisní protokol.
- V případě zásilkového prodeje dále předložit přepravní (poštovní) doklad o převzetí předmětu plnění.
- Reklamovaný předmět plnění, které je kompletní včetně dokumentace, s neporušenými záručními nálepkami a pečeti a dále v obchodních závazkových vztazích musí být reklamovaný předmět plnění předložen také v obalu, který je adekvátní.
- Zároveň je třeba uvést, o jakou vadu jde, a jak se projevuje.
- V případě předmětu plnění se získanou rozšířenou zárukou se prokázat příslušnou registrací.

9.2.2. PODMÍNKY NAKLÁDÁNÍ S PŘEDMĚTEM PLNĚNÍ:

- Předmět plnění je určeno pro provoz při napájecí síti odpovídající technické normě, v prostředí bez výkyvu teplot a vlhkosti. Je třeba ho řádně udržovat a provozně zatěžovat podle předpisu výrobce či dodavatele (viz návod k obsluze, resp. uživatelská příručka apod.).

- S předmětem plnění je nutné nakládat v souladu s návodem k jeho obsluze a dodržovat podmínky provozu a údržby předmětu plnění. S předmětem plnění je nutné používat pouze takový spotřební materiál a příslušenství, které jsou doporučeny výrobcem předmětu plnění.

- Jakékoli zásahy do předmětu plnění mohou být provedeny pouze dodavatelem nebo jím výslovně zmocněným subjektem.

- Pokud bude odběratel (uživatel) žádat, aby dodavatel nainstaloval do technologie přídatné zařízení nebo díly, které nejsou předmětem dodávky dodavatele, může být přání odběratele vyhověno, dodavatel však nenese žádnou odpovědnost za změnu povahy předmětu plnění, která tímto bude způsobena, ani za závady či škody tímto vzniklé, pokud dodavatel neschválí jejich sloučitelnost s danou technologií.

9.2.3. PŘI NEOPRÁVNĚNÉ REKLAMACI (nebude-li zjištěna oznámená závada nebo půjde-li o závadu nespádající do záruky) je odběratel povinen před převzetím zařízení 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 okamžiku přechodu nebezpečí škody na předmětu plnění (dále „okamžik přechodu nebezpečí“). Jestliže odběratel předmět plnění neprohlédne anebo nezařídí, aby byl prohlédnut v okamžiku přechodu nebezpečí, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady měl předmět plnění již v okamžiku přechodu nebezpečí.

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 předložením předmětu plnění a písemným oznámením (popř. faxem nebo e-mailem) obsahujícím co nejpodrobnější specifikaci zjištěné vady předmětu plnění nebo může takovou reklamaci uplatnit osobně. Místem reklamace je provozovna (servisní středisko) dodavatelem k tomu určená, resp. místo, kde byl odběratelem zakoupen předmět plnění (výhradně u předmětu plnění zakoupených pro vlastní potřebu odběratele). Předmět plnění, zakoupený za účelem dalšího prodeje, je možné reklamovat jen v provozovně dodavatelem 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 reklamace 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, záručním listem nebo servisním protokolem nebo výdějkou (s uvedením sériového čísla reklamovaného předmětu plnění).

10.5. Při reklamaci je třeba nahlásit sériové číslo předmětu plnění a dále co nejpodrobněji popsat charakter závady a uvést kontaktní osobu odběratele (jméno, tel., fax). Dodavatel poté zajistí posouzení reklamace 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 nejlépe 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). Pokud odběratel nedodá předmět plnění v originálním obalu, doporučuje se použití jiného vhodného obalu, který vyhovuje nárokům přepravy daného zboží. Pokud se vztah mezi dodavatelem a odběratelem řídí obchodním zákoníkem, musí být reklamované zboží předáno k reklamaci v originálním nebo adekvátním obalu. Dodavatel není povinen přijmout k vyřízení reklamace předmět plnění, nepředá-li jej odběratel se všemi součástmi a příslušenstvím.

10.7. V případě dodržení ustanovení článku 10.4.-10.6. odběratelem, převezme pověřená osoba dodavatele předmět plnění k vyřízení reklamace. Pokud není možné, aby dodavatelem pověřená osoba rozhodla o uznání reklamace na místě, předá reklamovaný předmět plnění reklamačnímu oddělení dodavatele/výrobce. O výsledku reklamace je odběratel informován způsobem sjednaným s dodavatelem (telefonicky, faxem, e-mailem, písemně), a to zpravidla nejpozději do 10 dnů od převzetí předmětu plnění k vyřízení reklamace. V případě nutnosti posouzení vad zboží autorizovaným zástupcem výrobce zajistí dodavatel posouzení oprávněnosti reklamace zpravidla do 2 týdnů od převzetí předmětu plnění.

10.8. Spotřebitel má právo na vyřízení reklamace včetně odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

11. Odstranění vad předmětu plnění v záruční době

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

11.2. Odběratel se zavazuje vytvořit dodavateli nebo jím pověřenému subjektu podmínky pro zdárné provedení servisního zákroku (umožnit vstup do objektu, přístup k zařízení, přítomnost svého zástupce, apod.), jakož i podmínky pro vyřízení formalit pro provedení opravy reklamované vady nezbytných.

11.3. Dodavatel je oprávněn odstoupit od poskytnuté záruky u předmětu plnění, resp. u jeho jednotlivých částí, zjistí-li, že vyskytnuvší 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 případu stanovených příslušným zákonem, za porušení závazku 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 obchodní podpora

13.1. Dodavatel poskytuje odběrateli technicko-obchodní podporu předmětu plnění. Tato podpora má dvě úrovně:

Základní podpora - zajišťující provozuschopnost předmětu plnění v rozsahu, který odpovídá užití, pro které byl předmět plnění dodán, resp. dodavatelem instalován. Jedná se např. o konzultace chybových stavů, opravy a předání doplňujících informací, které nejsou v dodané dokumentaci a jsou nezbytné k užívání předmětu plnění. Za základní podporu se nepovažuje zejména odstraňování chybových stavů, způsobených nesprávnou obsluhou anebo vzniklých v souvislosti se změnou nastavení zařízení a použití v nevhodném režimu/prostředí.

Nadstandardní podpora - řeší stavy předmětu plnění, související se změnami nastavení, anebo způsobu užití odlišně od stavu, pro který byl předmět plnění dodán. Dále se jedná o konzultace související s obsluhou, školení obsluhy a řešení chybových stavů vzniklých v důsledku změn nastavení, pokud tyto změny neprovádí a nedodává dodavatel. Nadstandardní podporu poskytuje dodavatel odběrateli i v sídle odběratele nebo jiném místě na základě objednávky.

13.2. 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.

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

13.4. Po uplynutí záruční doby je veškerá technická a obchodní podpora placenou službou. Účastníci tohoto závazkového vztahu mohou uzavřít samostatnou smlouvu na poskytování pozáručního servisu nebo technické a obchodní podpory.

14. Obecná ustanovení

14.1. 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 dní. Dodavatel je dále oprávněn realizovat výhradu vlastnictví dle těchto Všeobecných podmínek.

14.2. 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.

14.3. Práva a povinnosti vyplývající z tohoto závazkového vztahu se řídí českým právním řádem. K řešení případných obchodních sporů určují účastníci jako příslušný věcně příslušný soud v Plzni.

14.4. V případě dohody účastníků budou všechny spory vznikající z tohoto závazkového vztahu a v souvislosti s ním rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu a Pravidel jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu.

14.5. V případě neplatnosti nějaké části těchto Všeobecných podmínek z jakéhokoliv důvodu, není tím ovlivněna platnost podmínek zbývajících.

14.6. Text těchto Všeobecných podmínek je odběrateli zpřístupněn nejpozději s dodávkou odběratelem objednaného předmětu plnění, v případě, kdy je prodej zboží uskutečněn prostřednictvím E-shopu, má spotřebitel možnost a povinnost seznámit se s textem těchto Všeobecných podmínek před odesláním objednávky. Za zpřístupnění Všeobecných podmínek se považuje i jejich uveřejnění na webových stránkách dodavatele. 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.

14.7. 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.

14.8. Na právní úkony a právní vztahy vzniklé před 1. května 2010 se vztahují obchodní podmínky, které platily mezi účastníky v době jejich vzniku. Na smlouvy uzavřené před 1. květnem 2010 nemají tyto Všeobecné podmínky vliv.

14.9. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. května 2010 a nahrazují v plném rozsahu předcházející Všeobecné obchodní podmínky společnosti MONTAN Plzeň s.r.o., IČ: 263 70 956, se sídlem Plzeň, Klicperova 9, PSČ 301 00, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 16009.