



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

VERZE 010116/2016

PREAMBULE

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) jsou platné pro obchodní vztahy se společností PERFEKTUM Group, s.r.o. od 1.1.2016 do následující aktualizace nebo vydání nových. Společnost PERFEKTUM Group, s.r.o. si vyhrazuje právo na změny a tiskové chyby.

§1 – ÚVOD

Tyto VOP se vztahují na všechny cenové nabídky, prodeje a dodávky, pokud nebylo předem sjednáno a potvrzeno společností PERFEKTUM Group, s.r.o., dále jen PG, jinak. Dále tyto VOP mají přednost před jakýmkoliv podmínkami, které mohly být stanoveny obchodním partnerem dle §1A v jeho objednávce, včetně jeho všeobecných podmínek.

§1A – OBCHODNÍ PARTNER – SMLUVNÍ STRANA (DÁLE JEN KUPUJÍCÍ)

- Kupující, který je spotřebitel, pro kterého platí koncové ceny v platných cenících (dále jen Spotřebitel). Pro Spotřebitele platí VOP §2 až 7 pouze omezeně, §4A pro dodávky servisních služeb však platí v plném rozsahu. Podmínky pro prodej a reklamační řád jsou pro Spotřebitele vymezeny odlišně v oddíle B těchto VOP.
- Odběratel, který není spotřebitel, pro kterého platí koncové ceny v platných cenících a VOP v plném rozsahu (dále jen Odběratel).
- Obchodník s uzavřenou smlouvou o obchodním zastoupení nebo provedenou platnou registrací (dále jen Obchodník).
- Instalační a servisní partner s uzavřenou smlouvou o obchodním zastoupení nebo provedenou platnou registrací, pro kterého platí záruční podmínky dle §6 odst. d) (dále jen Instalační a servisní partner).
- Velkoobchodní partner (podle Tarifních pravidel velkoobchodního systému) s uzavřenou smlouvou o obchodním zastoupení (dále jen Velkoobchodní partner).
- Zprostředkovatel s uzavřenou zprostředkovatelskou smlouvou (dále jen Zprostředkovatel).
- Ostatní partner.

§1B – CENOVÁ NABÍDKA A PŘECHOD VE SMLOUVU

Cenová nabídka je neplatná, pokud PG neobdrží do 4 týdnů od vystavení nabídky její písemnou akceptaci kupujícím dle §1A. Jakákoliv smlouva je účinná ihned po tom, co PG zašle písemné potvrzení. PG není v žádném případě odpovědná za nepřesnosti nebo chyby v nabídce způsobené omylem či opomenutím ve specifikacích kupujícího. Veškeré informace ohledně hmotnosti, specifikací, technických údajů a výkonů uvedených v katalogích, prospektch, oběžnících, inzerci, kalkulačních nástrojích atd. jsou pouze orientační.

§1C – OBJEDNÁVÁNÍ

Objednávat je možné některým z těchto způsobů:

- Písemně.
- E-mail.
- Elektronicky.

PG akceptuje objednávku okamžikem vystavení Potvrzení objednávky, čímž je mezi PG a kupujícím uzavřena kupní smlouva. Pro obchodní případy většího rozsahu, pro obchodní případy s méně běžným sortimentem, pro obchody s odloženou splatností anebo na základě dohody smluvních stran se standardně vystavuje písemná Kupní smlouva, jejíž návrh je kupujícím zaslán spolu s Potvrzením objednávky, a jejíž platnost a účinnost nabyvá dnem podpisu poslední smluvní strany.

§2 – PLATEBNÍ PODMÍNKY

- Platba v hotovosti při převzetí zboží.
- Platba předem bankovním převodem.
- Dobírka (COD).
- Dílicí platba bankovním převodem při objednávání, konečná platba v hotovosti nebo bankovním převodem (při převzetí zboží nutno doložit doklad o provedení platby).
- Platba bankovním převodem s maximální splatností 30 dnů (jen pro kupující s historií, nutno uzavřít kupní smlouvu nebo mít platnou registraci).

- Kombinace platby předem a bodu e) (jen pro kupující s historií, nutno uzavřít kupní smlouvu nebo mít platnou registraci).
- Při nedodržení termínu splatnosti sjednaném v kupní smlouvě nebo uvedeném na faktuře činí smluvní pokuta za každý den prodlení 0,3% z dlužné částky.
- Je-li kupující ve sjednaný termín dodání dle §3 v prodlení s platbami za předchozí dodávky, nebo pokud dosud neprovedl platbu předem nebo nezajistil bankovní záruku, nesplnil podmínky podle §4 odst. a) a PG je oprávněna podle svého zvážení a bez předchozího upozornění buď posunout jakékoliv další dodávky, nebo odstoupit od smlouvy s dodatečným nárokem na náhradu škody, kterou utrpěla v souvislosti se zmařením obchodu ze strany kupujícího a dále je oprávněna požadovat od kupujícího storno poplatků dle §4 odst. e).

§3 – TERMÍN DODÁNÍ

Politikou PG je zajistit co nejkratší možné dodací termíny. Termín dodání není možné stanovit před tím, než je celá objednávka kompletně a jasně stanovena. Obecné termíny dodání jsou stanoveny takto:

- Až 4 týdny – běžný sortiment v běžném množství zpravidla ihned k odběru. Předpokládáný termín dodání je uveden v potvrzení objednávky.
- 3 až 5 týdnů – náhradní díly.
- Až 6 týdnů – pro rozsáhlejší zakázky nebo speciální sortiment.
- Předpokládáný termín dodání je uveden v Potvrzení objednávky nebo v Kupní smlouvě. Dojde-li ke zpoždění v dodávce z důvodu vyšší moci nebo jedním, nečinností nebo prodlením na straně kupujícího, termín dodání se prodlužuje o dobu způsobenou touto překážkou.
- Předpokládáný termín dodání uvedený v Potvrzení objednávky je pouze orientačním údajem. PG není za žádné okolnosti odpovědná za náhradu škody, které zpoždění dodávky a posunutí termínu dodání mohlo způsobit.
- Každá dodávka je splněna okamžikem zaslání avíza k vyzvednutí zboží kupujícími nebo předáním zboží prvnímu dopravci ve smyslu §2090 zák. č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník.

§4 – ZPŮSOB DODÁNÍ

- Zboží bude připraveno k vyskladnění ve stanovený termín za předpokladu splnění následujících podmínek:
 - vrácení potvrzené kupní smlouvy (je-li uzavírána)
 - zaplacení případné pro forma-faktury, jejíž úhrada předchází vyskladnění
 - uhrazení všech případných závazků v prodlení vůči PERFEKTUM Group, s.r.o.
- Vyskladnění se provádí jedním z následujících způsobů:
 - Osobní odběr ze skladu firmy.
 - Dobírka (COD).
 - Zásilkovou službou (na náklady a riziko zákazníka, není-li dohodnuto jinak).
 - Dopravou společností PERFEKTUM Group, s.r.o. (na náklady zákazníka, není-li dohodnuto jinak).
- V případě, že zboží nebude kupujícím vyzvednuto do 5-ti pracovních dnů po stanoveném termínu dodání, bude mu účtováno skladné ve výši CZK 75,-/m² + DPH za každý započatý kalendářní den uskladnění zboží.
- Skladné ve výši CZK 75,-/m² + DPH za každý započatý kalendářní den uskladnění zboží bude kupujícímu účtováno i v případě, že kupující nesplní podmínky pro vydání zboží podle odstavce a).
- Pokud kupující odmítne ve stanovený termín převzít dodávku zboží podle Potvrzení objednávky (případně podle Kupní smlouvy), je bez ohledu na to povinen provést všechny platby spojené s dodávkou. Dále bude PG skladovat zboží z takové dodávky na účet a riziko kupujícího. PG je oprávněna požadovat, aby kupující dodávku zboží převzal v náhradním termínu. Pokud tak kupující v daném termínu neučiní, PG je oprávněna bez předchozího soudního povolení písemně kupujícího informovat o odstoupení od smlouvy. V takovém případě je PG oprávněna požadovat od kupujícího náhradu škody, kterou utrpěla v souvislosti se zmařením obchodu ze strany kupujícího a dále je oprávněna požadovat od kupujícího storno poplatků:
 - ve výši 15% sjednané kupní ceny v případě, že jde o standardní sortiment
 - ve výši 100% sjednané kupní ceny v případě, že jde o speciální zboží vyráběné na zakázku, náhradní díly a nestandardní sortiment
- V případě, že kupující jednostranně odstoupí od smlouvy před dodáním zboží, je povinen prodávajícímu neprodleně uhradit storno poplatek ve výši 15% sjednané kupní ceny.

- V případě, že kupující jednostranně odstoupí od smlouvy po dodání zboží, je povinen prodávajícímu neprodleně uhradit storno poplatek ve výši 100% sjednané kupní ceny.
- Objednávky zboží vyrobeného individuálně na zakázku nemohou být zrušeny nebo vráceny.
- Kupující nabývá vlastnické právo ke zboží okamžikem jeho odnětí ze skladu. Kupující je povinen provést všechna nezbytná opatření k ochraně tohoto vlastnického práva PG nebo jakýchkoliv jiných práv PG.

§4A – DODÁNÍ SLUŽEB A SERVISNÍCH VÝKONŮ

- Předáním přístrojů do opravy odběratel objednává provedení opravy a zavazuje se zaplatit centu takto provedené opravy (cena práce dle platného ceníku). V případě, že odběratel zruší provedení opravy, zavazuje se uhradit vzniklé náklady, zejména náklady na diagnostiku a zjištění závady v plné výši. Takové posouzení rentability opravy je zpoplatněno sazbou CZK 600,- + DPH a je účtováno jen v případě, že oprava není realizována.
- Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí věci. Převzal-li odběratel věc až po dni, do kterého měl povinnost ji převzít, běží záruční doba již ode dne, kdy měl tuto povinnost.
- Odběratel je povinen vyzvednout opravené přístroje nejpozději do 7 dni od oznámení ukončení opravy (to může být provedeno telefonicky, faxem nebo e-mailem). V případě, že odběratel přístroj nevyzvedne, bude mu účtováno skladné ve výši CZK 100,-/1m²/den + DPH, které navýší celkovou pohledávku z opravy.
- Hodnota přístrojů předaných k opravě zároveň slouží jako zástava oproti celkové pohledávce z opravy vzniklé včetně jejího příslušenství. Ta propadá ve prospěch úhrady pohledávky (to znamená, že věc bude prodána a z výtěžku prodeje budou hrazeny náklady na opravu, skladné a náklady na prodej věci) po 2 měsících od oznámení ukončení opravy.
- PG je oprávněna v případech, kdy to uzná za vhodné, vybrat na provedení opravy zálohu ve výši dle uvážení předpokládáných nákladů opravy. Pokud odběratel odmítne zálohu složit, PG je oprávněna odmítnout převzetí přístroje do opravy.

§5 – CENY, OBCHODNÍ PROGRAMY, CENOVÉ PLÁNY

- Výchozími jsou ceny v platných cenících bez DPH (tj. doporučené ceny pro koncového zákazníka vč. množstevních zvýhodnění). Ceny jsou stanoveny ex works podle platných ICC Incoterms. PG je oprávněna regulovat ceny v souvislosti se změnami cen materiálů, mezd, směnných kurzů, jako důsledek vládních opatření a v souvislosti se změnami cen od výrobců. Pouze v případě zákonných opatření se však konečná cena může měnit i v době mezi uzavřením smlouvy a dodáním zboží.
- Pro kupující dle §1A odst. c) VOP (nutno doložit odpovídající předmět činnosti a potvrdit registrační kartu) platí obchodní program **Expres Partner** s cenovým plánem D2.
- Pro instalační a servisní partnery dle §1A odst. d) VOP (nutno doložit odpovídající předmět činnosti a potvrdit registrační kartu) platí obchodní program **Premium Partner** s cenovým plánem D3 a se specifickým záručním ujednáním podle §6 odst. c), které se vztahuje na odvlhčovače Dantherm (mimo řady CD), Krüger a Brune.
- Obchodní program **Specials** – představuje individuální cenové preference pro specifické zákazníky a specifické projekty, vždy na základě zpracované cenové nabídky.
- Pro instalační a servisní partnery dle §1A odst. d) VOP (nutno doložit odpovídající předmět činnosti a potvrdit registrační kartu) mimo území ČR platí obchodní program **Premium Partner Export** s cenovým plánem D4 a se specifickým záručním ujednáním podle §6 odst. c), které se vztahuje na odvlhčovače Dantherm (mimo řady CD), Krüger, Brune a na zvlhčovače Brune. Žádný cenový plán obchodních programů neplatí pro sortiment náhradních dílů, spotřebního materiálu a výrobků na zakázku, kde se cenové preference stanovují individuálně, výhradně formou cenové nabídky.
- Provize dle provizního programu pro zprostředkovatele dle §1A odst. f) VOP.
- Obchodní program **Online** s cenovým plánem D1 je určený výhradně pro kupující dle §1A odst. a), b) VOP a zahrnuje i akční slevy a akční nabídky s omezenou platností. Dostupný je pouze pro nákup přes internetovou aplikaci.
- Slevy a rabaty se nesčítají a základem pro jejich výpočet je výchozí cena v ceníku (tj. doporučená cena pro koncového zákazníka vč. množstevních zvýhodnění) bez DPH.



56 - ZÁRUKA A JEJÍ ZAJIŠTĚNÍ

- a) Na všechny výrobky je poskytována standardní záruka – 24 měsíců od prvního dodání (pokud není v dokladu o koupi stanoveno jinak). Na provedené práce je záruka -3 měsíce a na použité náhradní díly je záruka -6 měsíců.
- b) Záruční doba začíná běžet vždy dnem prvního převzetí zboží. V případě, že se jedná o zboží, které je třeba odborně instalovat u kupujícího, může záruční doba po písemném povolení PG začínat dnem odborné instalace, která však musí proběhnout nejpozději do 14 dnů od prodeje a převzetí zboží. Bez písemného povolení PG o odkladu počátku běhu záruční doby podle předchozí věty začíná běžet záruční doba dnem převzetí zboží.
- c) Při prodeji instalačním a servisním partnerům (tj. subjektům, kterým byla dodávka realizována v programu **Premium Partner** s cenovým plánem D3, dle §5 c), resp. **Premium Partner Export** s cenovým plánem D4, dle §5e)) společnost PERFEKTUM Group, s.r.o. zajišťuje pro odvlhčovače Dantherm (mimo řady CD), Brune a Krüger (v programu Premium Partner Export i pro zvlhčovače Brune) v rámci bezplatné záruky pouze kompletní dodávku nutných náhradních dílů (jako výměnu za vrácené vadné díly). Dopravu a servisní úkony spojené s opravou provádí instalační a servisní partner na své náklady. V těchto případech se instalační a servisní partner může záruky domáhat pouze po předložení dokladu o koupi (faktury), který je také jediným potvrzením záruky -24 měsíců od dodání (pokud není v dokladu o koupi stanoveno jinak) poskytované společností PERFEKTUM Group, s.r.o.
- d) Při prodeji dalším kupujícím dle §1A je v rámci bezplatné záruky zajištěna společností PERFEKTUM Group, s.r.o. kompletní oprava či výměna přístroje dle podmínek specifikovaných v záručním listu, který je příslušenstvím dodaného zboží. Náklady na dopravu hradí kupující.
- e) Žádná záruka se nevztahuje na vady způsobené vnějšími podmínkami, jako jsou například poruchy v el. síti nebo v bytové instalaci, nevhodnými provozními podmínkami, na poškození způsobené dopravou, manipulací a násilným působením na zboží jako náraz, pád, písek, voda apod. nebo je-li výrobek instalován nebo obsluhován v rozporu s obsahem návodu k obsluze či byl-li u něho proveden neoprávněný zásah majitele nebo jinou osobou. Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu zboží, funkčních vlastností, škod vzniklých v důsledku neodborného používání zboží, škod způsobených nepostupováním dle návodu, stejně jako škod způsobených vnějšími událostmi a chybnou manipulací, nesetřným zacházením, nedodržení technických podmínek pro instalaci a provozování.

57 - REKLAMAČNÍ ŘÁD

- a) Tento reklamační řád se vztahuje na prodej zboží na objednávku i na prodej pultovým prodejem v provozovně a postupují podle něj všechna prodejní místa společnosti PERFEKTUM Group, s.r.o. a platí pouze pro obchodní partnery, kteří nejsou spotřebitelem.
- b) Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je v okamžiku převzetí kupujícím v souladu s kupní smlouvou, zejména má jakost a užitné vlastnosti kupujícím požadované, prodávajícím popisované nebo pro věc takového druhu obvyklé a věc je bez vad.
- c) Zboží, jež vykazuje vady vzniklé chybnou manipulací uživatele nebo vady nespádající do záruky, prodávající po dohodě s kupujícím opraví mimo záruku na náklady kupujícího.
- d) Záruka se nevztahuje na spotřební materiál, na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním ani na skončení životnosti, na vady způsobené vnějšími podmínkami, jako jsou například poruchy v el. síti nebo v bytové instalaci, nevhodnými provozními podmínkami, na poškození způsobené dopravou a manipulací, nebo je-li výrobek instalován nebo obsluhován v rozporu s obsahem návodu k obsluze či byl-li u něho proveden neoprávněný zásah majitelem nebo jinou osobou. Záruku dále nelze uplatnit, pokud dokumenty byly jakýmkoliv způsobem změněny nebo jsou nečitelné, výrobní číslo nebo číslo modelu byly změněny, vymazány, odstraněny nebo jsou nečitelné, přístroj byl opraven nebo upraven neautorizovaným servisem nebo osobou, poškození je způsobeno mechanicky, úderem blesku, kapalinou, ohněm, nesprávným použitím nebo opomenutím.
- e) Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době a to prokazatelným způsobem – zásadně písemnou formou.
- f) Místem uplatnění reklamace zboží je adresa příslušné provozovny prodávajícího, kde kupující zboží nakoupil nebo
- objednal. Písemné oznámení o zjištěných vadách zboží, uplatňuje kupující osobně v místě, kde zboží zakoupil, nebo písemně zaslaním zprávy o vadách a příložením vadného zboží. Reklamací je možné uplatnit i v autorizovaném servisu uvedeném v záručním listě. V případě, že kupující odesle reklamované zboží na jinou adresu, než je stanovena prodávajícím, uhradí veškeré vícenáklady na dopravu. V případě, že kupující uplatňuje provedení servisního zásahu nadstandardně v místě instalace zařízení, je povinen provést úhradu cestovních nákladů servisního týmu, a to bez ohledu na záruční nárok.
- g) K reklamaci je nutné ve všech případech předložit doklady o prodeji zboží vystavené prodávajícím kupujícímu – fakturu nebo paragon (předávací protokol) a záruční list (případně i jiné doklady, doklady o montáži apod.), v případě §6 odst. c VOP kopie záručního listu vystaveného instalačním a servisním partnerem. Bez řádně vyplněného a potvrzeného záručního listu nebude reklamacie uznána. Kupující je povinen předat prodávajícímu dodané prodávajícím prohlédnout co nejdříve po přechodu odpovědnosti za škodu na zboží, to je po převzetí zboží od prodávajícího. V případě odeslání zboží, po jeho předání dopravcem s smlouvou určeném místě.
- j) Kupující je povinen oznámit prodávajícímu bezodkladně po provedení prohlídky dodaného zboží všechny vady, které zjistil.
- k) Při zjištění rozdílu v množství nebo druhu zboží mezi údaji v dodacím listě a faktuře (předávacím protokolu) a skutečně dodaným zbožím, a při zjištění rozdílu mezi sériovým číslem zboží a číslem na záručním listě, je kupující povinen podat do jednoho pracovního dne písemnou zprávu o těchto vadách prodávajícímu. Při nedodržení této lhůty nebude reklamacie uznána. V případě, že je tato reklamacie uznána jako oprávněná, může kupující požadovat dodání prokazatelně chybějícího zboží – u množství vady, výměnu zboží jiného druhu za zboží kupujícím původně objednané – u vady druhové a u rozdílu v sériových číslech pak dodání nového záručního listu.
- l) Náklady vzniklé kupujícímu v souvislosti s uplatněním záruky – dopravné apod. – nese kupující. V případě výměny zboží na základě reklamace hradí kupující výdaje za dopravu do příslušné provozovny prodávajícího a prodávající hradí výdaje za dopravu na adresu kupujícího.
- m) Prodávající má právo na náhradu vzniklých servisních a organizačních nákladů spojených s manipulací a testováním, jestliže:
- záruka na zboží již uplynula,
 - závada byla způsobena nevhodným zacházením se zbožím.
- n) Jde-li o vadu odstranitelnou, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna co nejdříve, zpravidla ve lhůtě 30 dnů, ve výjimečných případech může být lhůta prodloužena až na 60 pracovních dnů. Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Jde-li o vadu odstranitelnou, ale kupující nemůže věc užívat kvůli opakovanému výskytu vady – stejná vada byla již dvakrát odstraňována a vyskytla se potřetí – nebo kvůli většímu počtu vad, má kupující právo na:
- výměnu zboží za bezvadné,
 - odstoupení od smlouvy.
- Bezvadnou věcí se rozumí věc, která svým stářím a stavem opotřebení odpovídá věci, na niž byla uplatněna oprávněná reklamacie.
- o) Jde-li o vadu neodstranitelnou, pro kterou nelze zboží užívat má kupující nárok na:
- výměnu zboží za bezvadné,
 - odstoupení od smlouvy.
- Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání řádnému užívání zboží k určitému účelu, a kupující nepožaduje výměnu věci, má nárok na:
- přiměřenou slevu z kupní ceny,
 - odstoupení od smlouvy.
- p) Řešení reklamace odstoupením od smlouvy je možné až v případě, kdy se prodávající s kupujícím nedohodnou na jiném způsobu řešení. Při odstoupení může kupující žádat vrácení kupní ceny snížené o hodnotu opotřebení a dalších zásahů z jeho strany. Vrátil nelze zboží, které je poškozeno, opotřebováno nebo je nekompletní.

- q) Pověřený pracovník prodávajícího je povinen reklamaci řádně prověřit a rozhodnout o ní bez zbytečného odkladu. V době, po kterou je zboží v opravě, záruční doba neběží.
- r) V rámci záruky a záruční opravy se nárokem výhradně oprava zboží, nikoli jeho vyplešeni oproti původnímu stavu.
- s) Prodávající poskytuje u úspěšné reklamovaného zboží záruku v délce tří měsíců na práce prodávajícím provedené na zboží a v délce šesti měsíců na náhradní díly použité při odstraňování vad zboží.
- t) Při výměně zboží trvá původně uzavřená smlouva mezi prodávajícím a kupujícím, proto ani z jedné strany není nárok na vyrovnání případného cenového rozdílu. Při výměně zboží za nové běží stále původní záruční lhůta.

58 - ÚČINNOST VOP

Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 01.01.2016

VYDÁNÍ VOP

VOP byly vydány společností PERFEKTUM Group, s.r.o. Se sídlem Na Slovance 11, 18200 Praha 8, Česká Republika IČ 26160668, DIČ CZ26160668

VERZE

010116

PROHLÁŠENÍ

Ceny v platných cenících společnosti PERFEKTUM Group, s.r.o. již zahrnují poplatky za likvidaci obalů (Ekokom) a poplatky za likvidaci elektroodpadu (Retela), pokud není uvedeno jinak.

VÝHRADA

Sporné případy, které mohou vzniknout mezi kupujícím, který není spotřebitelem a PG nebo případy těmito VOP výslovně neupravené budou řešeny v souladu s platnými ustanoveními Občanského zákoníku.

© PERFEKTUMGROUP

Perfektum

Na tyto VOP navazuje oddíl B s odlišnou úpravou pro kupující, kteří jsou spotřebiteli.

Aktuální znění obchodních podmínek najdete také on-line:





ODDÍL B VOP

ODLIŠNÁ USTANOVENÍ PRO SPOTŘEBITELE

PREAMBULE

Tento oddíl navazuje na VOP a upravuje odlišné obchodní podmínky a reklamační řád při prodeji zboží kupujícím, kteří jsou spotřebiteli podle §1A odst. a) těchto VOP.

Veškeré smluvní vztahy s kupujícím, který je spotřebitel jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky a řídí se občanským zákoníkem (zákon č. 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (zákon č. 634/1992 Sb.)

Společnost PERFEKTUM Group, s.r.o. si vyhrazuje právo na změny a tiskové chyby.

§9 – OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO SPOTŘEBITELE

Návrhem k uzavření kupní smlouvy je nabídka PG a kupní smlouva vzniká akceptací nabídky spotřebitelem a přijetím objednávky PG. Uzavřením kupní smlouvy kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, včetně reklamačního řádu, a že s nimi souhlasí. Na tyto obchodní podmínky a reklamační řád je kupující dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit.

Běh lhůty pro vyřízení reklamaci je pozastaven v případě, že prodávající neoddržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

Prodávající si mimo jiné vyhrazuje právo zrušit objednávku nebo její část před uzavřením kupní smlouvy, na základě dohody s kupujícím, v těchto případech: zboží se již nevyrábí nebo nedodává nebo se výrazným způsobem změnila cena dodavatele zboží. V případě, že kupující zaplatil již část nebo celou částku kupní ceny, bude mu tato částka převedena zpět na jeho účet nebo adresu a k uzavření Kupní smlouvy nedojde.

Na dárky, které jsou poskytovány zdarma nelze uplatňovat jakákoliv práva spotřebitele.

§9A – PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ PRO SPOTŘEBITELE

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku).

Prodávající odpovídá spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá spotřebiteli, že v době, kdy spotřebitel věc převzal, 1) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné; 2) se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá; 3) věc odpovídá jakosti nebo provedením smlouvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smlouveného vzorku nebo předlohy; 4) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti; 5) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Nemá-li výše uvedené vlastnosti, může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součástí věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součástí; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součástí má spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaně vyskytující vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součástí nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo

věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednaná náprava spotřebiteli působila značné obtíže.

Právo z vadného plnění kupujícím nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytuje u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady může upravit reklamační řád prodávajícího.

§10 – REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO SPOTŘEBITELE

Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon") a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen "zboží"), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen "reklamace").

Spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samotného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

§10A – VADY ZBOŽÍ

Prodávající odpovídá spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá spotřebiteli, že v době, kdy spotřebitel věc převzal,

- má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné;
- se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
- věc odpovídá jakosti nebo provedením smlouvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smlouveného vzorku předlohy;
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

§10B – PRÁVA Z VADY ZBOŽÍ

Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součástí věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součástí; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy.

Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součástí má spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaně vyskytující vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součástí nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednaná náprava spotřebiteli působila značné obtíže.

Právo z vadného plnění kupujícím nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

§10C – LHŮTY

Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Záruční doba začíná běžet prvním převzetím zboží zákazníkem. Záruční doba pro kupujícího spotřebitele činí 24 měsíců.

Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. V případě výměny zboží za nové pokračuje dle platné právní úpravy původní záruční lhůta.

§10D – OSTATNÍ

Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebené věci způsobené jejím obvyklým užíváním ani na skončení životnosti, u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, a použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy věci. Žádná záruka se nevztahuje na spotřební materiál, na vady způsobené vnějšími podmínkami, jako jsou například poruchy v el. síti nebo v bytové instalaci, nevhodnými provozními podmínkami, na poškození způsobené dopravou, manipulací a násilným působením na zboží jako náraz, pád, písek, voda apod. nebo je-li výrobek instalován nebo obsluhován v rozporu s obsahem návodu k obsluze či byl-li u něho proveden neoprávněný zásah majitele nebo jinou osobou. Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu zboží, funkčních vlastností, škod vzniklých v důsledku neodborného používání zboží, škod způsobených nepostupováním dle návodu, stejně jako škod způsobených vnějšími událostmi a chybno manipulací nešetřným zacházením, nedodržením technických podmínek pro instalaci a provozování. Záruka dále nelze uplatnit, pokud dokumenty byly jakýmkoliv způsobem změněny nebo jsou nečitelné, výrobní číslo nebo číslo modelu byly změněny, vymazány, odstraněny nebo jsou nečitelné, přístroj byl opraven nebo upraven neautorizovaným servisem nebo osobou, poškození je způsobeno mechanicky, úderem blesku, kapalinou, nesprávným použitím nebo opomenutím. **Záruka se nevztahuje na opotřebené věci způsobené jejím obvyklým užíváním ani na skončení životnosti.**

Na žádost spotřebitele je prodávající povinen poskytnout spotřebiteli písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem (záruční list). Umožňuje-li to povaha věci, postačuje na místo záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení věci (fakturu), které musí obsahovat údaje jako záruční list. Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu prodávajícího, IČ, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu. Pokud je poskytována delší než zákonná záruka, prodávající určí podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě.

Spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech stanovených zákonem. Odstoupení je vůči prodávajícímu účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno prohlášení kupujícího od odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny nutné zákonné podmínky. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytl. V případě zrušení smlouvy z důvodu uplatnění práv plynoucích z odpovědnosti vady, vrací kupující plnění, které mu poskytl prodávající, pouze v rozsahu, v jakém je to v dané situaci objektivně možné.

Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době a to prokazatelným způsobem - zásadně písemnou formou.

V rámci záruky a záruční opravy se nárokuje výhradně oprava zboží, nikoli jeho vylepšení oproti původnímu stavu.

§10E – VYŘÍZENÍ REKLAMACE

V případě, že kupující využije svého práva vyžadovat odstranění vad zboží opravou a v záručním listu je pro účely záručních oprav zboží určený podnikatel odlišný od prodávajícího, jehož sídlo či místo podnikání je ve stejném místě jako v případě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na záruční opravu u podnikatele uvedeného v záručním listu. Tyto informace lze případně nalézt v dokladu, který nahrazuje záruční list. Kupující je oprávněn vyžadovat záruční opravu v autorizovaných servisních střediscích, jejichž seznam je přiložen k dokumentaci ke zboží, případně jej sdělí prodávající na dotaz kupujícího.

O zjištěných vadách kupující u prodávajícího vyplní reklamační protokol. V reklamačním protokolu je kupující povinen uvést zjištěné vady - o jaké vady se jedná a jak se projevují, a nárok, který v důsledku vyskytlu vad uplatňuje. Zvolený nárok nelze dodatečně měnit.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění



reklamací v případě, že kupující je spotřebitel, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtu - ve výjimečných případech může vyřízení reklamací trvat až 60 dní. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Předáním zboží k reklamaci kupující projevuje souhlas se Všeobecnými obchodními podmínkami a s podmínkami reklamací a lhůtou pro její vyřízení.

Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamací (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

Za situace, kdy je potřeba zboží zaslat prodávajícímu nebo servisnímu středisku, si kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží a to včetně veškerého příslušenství a označí zásilku příslušnými symboly.

Servisní středisko po řádném vyřízení reklamací vyzve kupujícího k převzetí opraveného zboží.

V případě, že spotřebitel požaduje provedení servisního zásahu nadstandardně v místě instalace zařízení, je povinen provést úhradu cestovních nákladů servisního týmu, a to bez ohledu na záruční nárok. Servisní zásah v místě instalace je nutné písemně objednat při zahájení reklamačního řízení u prodávajícího.

K reklamaci je nutné ve všech případech předložit doklady o prodeji zboží vystavené prodávajícím kupujícím - fakturu nebo paragon (předávací protokol) a záruční list (případně i jiné doklady, doklady o montáži apod.). U zboží, které vyžaduje odbornou instalaci, je nutné k reklamaci předložit protokol o odborné instalaci a uvedení zařízení do provozu.

Nárok na uplatnění záruky zaniká v případě neodborné montáže nebo neodborného uvedení zboží do provozu, stejně jako při neodborném zacházení s ním, tj. zejména při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží.

Při jakékoli návštěvě servisního technika u kupujícího je třeba, aby byl vyhotoven protokol o zjištěných závadách a formě jejich odstranění. Bez takového protokolu není návštěva servisního technika brána v potaz.

V případě odstoupení od kupní smlouvy či poskytnutí slevy z kupní ceny je příslušná platba vrácena kupujícímu převodem na bankovní účet nebo předána v hotovosti na pokladně v sídle společnosti nebo na některé z provozoven.

Další užitečné informace týkající se reklamací pro spotřebitele jsou dostupné též na internetových stránkách prodávajícího.

§ 11 - VYDÁNÍ A ÚČINNOST ODDÍLU B VOP
Oddíl B byl vydán současně s VOP a nabývá účinnosti stejným dnem jako tyto VOP.

© PERFEKTUMGROUP

Perfektum

Aktuální znění obchodních podmínek najdete také on-line:

