

## Všeobecné obchodní, dodací a reklamační podmínky (dále jen VODRP)

### I. Základní ustanovení

Tyto všeobecné obchodní, dodací a reklamační podmínky společnosti ENBRA, spol. s r.o., se sídlem v Brně, Durďáková 5, IČ 44015844 jsou nedílnou součástí každé smlouvy, kde jednou smluvní stranou je dodavatel a druhou smluvní stranou odběratel.

Na základě kupní smlouvy (tj. i potvrzené objednávky) uzavřené mezi ENBRA, spol. s r.o. (dále jen dodavatel) a kupujícím se dodavatel zavazuje dodat kupujícímu zboží, které je předmětem prodeje a převést na něho vlastnická a užívací práva k tomuto zboží. Kupující se zároveň zavazuje zaplatit celou kupní cenu stanoveným způsobem stanoveným ve smlouvě nebo v těchto obchodních podmínkách.

Zbožím se pro potřeby VODRP rozumí standardní předměty dodávek a výkonů (produkty a služby) realizovaných dodavatelem na základě jednotlivých odvětví oborů podnikání dodavatele. Blížší informace na [www.enbra.cz](http://www.enbra.cz).

Veškeré dodávky, včetně budoucích, se provádějí výhradně na základě těchto všeobecných obchodních podmínek. Tím se vylučuje použití nákupních podmínek kupujícího (objednatele), pokud nejsou výslovně prodávajícím akceptovány.

Převzetím dodaného zboží kupující stvrzuje, že souhlasí s těmito VODRP. Při přebírání zboží ve skladu dodavatele, nebo od pracovníka dodavatele mimo sklad dodavatele, potvrzuje kupující souhlas s VODRP svým podpisem na dodacím listu či předávacím protokolu.

Součástí kupní smlouvy jsou i obchodní zvyklosti zavedené mezi stranami, nejsou-li v rozporu s obsahem kupní smlouvy nebo těchto všeobecných obchodních podmínek.

Změny nebo doplňky smlouvy vyžadují pod sankcí neplatnosti písemnou formu a přísliby zástupců vyžadují písemné potvrzení dodavatele, jinak dodavatele nezavazují.

Veškeré nabídky prodávajícího jsou zásadně nezávazné, pokud je prodávající výslovně neprohlásí za závazné.

Ústní nebo písemná ujednání, učiněná před podpisem kupní smlouvy oběma stranami a týkající se obchodu podle později uzavřené kupní smlouvy, se stávají neplatnými, pokud nebyla zahrnuta do kupní smlouvy nebo pokud nejsou v souladu s těmito všeobecnými obchodními podmínkami.

Nesplní-li kupující jakoukoliv ze svých smluvních nebo zákonných povinností, může dodavatel trvat na jejím splnění, nebo může odstoupit od smlouvy a zboží prodat jinému zájemci. V obou případech má právo na náhradu škody, která mu vznikla nesplněním objednatelova závazku.

Podklady připojené k nabídkám slouží pouze jako informace pro kupujícího a musí být na požádání prodávajícího vráceny zpět.

### II. Objednávky

Odeslání objednávky kupujícím se považuje za závazný akt. Pro vznik smlouvy je rozhodující výlučně písemné potvrzení objednávky objednatele dodavatelem.

Kupující je povinen uvádět na objednávkách následující údaje: jméno, příjmení, přesnou adresu sídla a dodací adresu, funkční kontaktní spojení (telefon, e-mail). V případě právnických osob dále: obchodní jméno, IČ a DIČ.

V objednávce je nutno uvést přesný název zboží včetně číselného kódu (uvedeno v ceníku dodavatele), požadované množství, způsob úhrady a dopravy, případně dohodnutou smluvní cenu (nutno doložit evidenční číslo či kopii nabídky dodavatele).

#### **Zboží lze u dodavatele objednávat následujícími způsoby:**

- e-mailem - objednávky zaslané na e-mail adresu [brno@enbra.cz](mailto:brno@enbra.cz)
- telefonicky - na tel. čísle +420 545 321 203
- faxem - na čísle +420 545 211 208
- poštou - písemnou formou na adresu dodavatele
- osobně - na adrese dodavatele

- zadáním do informačního systému dodavatele (u vybraných obchodních partnerů – určeno smlouvou)

Při telefonických objednávkách je nutno následně potvrdit objednávku jiným z výše uvedených způsobů.

Ve specifických případech, především při požadavku kupujícího na dodávku tzv. zakázkového nestandardního typu či objemu zboží a/nebo u zboží, které je v ceníku dodavatele označeno kódem „N“ ve sloupci „Skladem“, je dodavatel oprávněn požadovat po kupujícím nevratnou zálohu na krytí dodávky tohoto zboží. Platba/složení zálohy je podmínkou pro faktické závazné přijetí takovéto objednávky dodavatelem. V případě zrušení/storna takovéto objednávky kupujícím z důvodů nespecifikovaných VODRP, vzniká prodávajícímu nárok na smluvní pokutu ve výši 50 % smluvní ceny zboží či ve výši složené zálohy.

### III. Cena a platební podmínky

Dohoda o ceně (nebo alespoň o způsobu stanovení ceny) je považována za podstatnou podmínku, bez níž kupní smlouva nevznikne. Není-li jiné dohody, platí jako sjednaná cena uvedená v ceníku dodavatele platném ke dni vzniku smlouvy.

Všechny ceny zboží platí při opuštění podniku dodavatele („Ab Werk“, „Ex Works“) a nezahrnují, pokud není výslovně dohodnuto jinak, balení, naložení na dopravní prostředek, přepravní náklady a pojištění. K cenám se připočítává daň z přidané hodnoty v zákonné aktuálně platné výši.

Náklady na obaly a náklady balení jdou k tíži kupujícího. Použité obaly a fixační materiály se vracejí jen v případě, že je to výslovně ujednáno.

Dodavatel si vyhrazuje právo na úpravu prodejních cen v případě výrazné změny kurzu Kč nebo primárních cen subdodavatele. Kupující bude o změně cen dodavatele informován nejpozději se 14-ti denním předstihem.

#### Způsob úhrady

Strany mohou dohodnout tyto způsoby úhrady ceny:

- **Dobírka** - zboží kupujícímu bude zasláno na dobírku spediční službou na požadovanou adresu. Jedná se o hotovostní úhradu smluvnímu dopravci prodejce při převzetí zboží.
- **Proforma faktury** – kupujícímu bude vystavena zálohová faktura (proforma faktury) na objednané zboží. Toto zboží bude kupujícímu zasláno jakmile bude uhrazena příslušná částka na účet dodavatele.
- **Přímá platba** – platba se uskuteční v místě sídla nebo skladu dodavatele. Platbu je možno uskutečnit pouze v hotovosti. Přímá platba se upřednostňuje v kombinaci s vlastním odběrem a může být zvýhodněna procentní slevou.
- **Fakturou** – není-li způsob úhrady kupní ceny sjednán ve smlouvě, pak platí, že byla sjednána úhrada na základě faktury, která je splatná do 14-ti dnů od jejího odeslání na adresu objednatele.

Nesouhlasí-li dodavatel se způsobem platby uvedeným v objednávce, oznámí to kupujícímu a ke smlouvě nedojde, pokud kupující tento protinávrh nepotvrdí.

Platba se považuje za provedenou v okamžiku, kdy je připsána na účet prodávajícího nebo kdy je potvrzeno přijetí hotovosti nebo směnky či jiného platebního dokladu.

U plateb neprovedených včas může dodavatel bez dotčení jiných mu náležejících práv požadovat náhradu škody vzniklé prodlením v plné výši, nejméně však ve výši obvyklých úroků a provizí, které jsou požadovány bankami, zejména příslušnou bankou dodavatele. Dodavatel je oprávněn účtovat úrok z prodlení za období od splatnosti dlužné částky do jejího zaplacení, a to ve výši převyšující o 10% diskontní sazbu Komerční banky a.s., platnou v den zaplacení pohledávky.

#### Vlastnická výhrada

Kupující nabývá vlastnického práva ke zboží v okamžiku úhrady celé kupní ceny.

Podmínkou splnění povinnosti dodat je bezpodmínečná solventnost kupujícího. Obdrží-li dodavatel po uzavření smlouvy informace, z nichž vyplývá, že záruka obchodního úvěru ve výši vyplývající ze smlouvy není nesporná, je dodavatel oprávněn požadovat platbu předem nebo jistotu, a nebo (pokud je dohodnut jiný způsob platby než platba v hotovosti) požadovat platbu v hotovosti, nebo odstoupit od smlouvy či plnění své povinnosti odmítnout a požadovat náhradu škody z nesplnění.

Kupující smí zboží pod vlastnickou výhradou (tj. do úplného uhrazení) dále prodávat jen v řádném obchodním styku vyplývajícím z jeho oboru činnosti. K jiné dispozici (zejm. k jeho zastavení nebo k ručení tímto zbožím třetím osobám) není kupující oprávněn.

Při nedodržení platebních podmínek, při podání návrhu na zahájení vyrovnávacího nebo konkursního řízení, při zastavení plateb a při likvidaci firmy zaniká právo kupujícího zpracovat a prodat zboží spadající pod výhradu vlastnictví a inkasovat výše uvedené pohledávky postoupené dodavatelem. Dodavatel je v tomto případě oprávněn převzít zboží do své dispozice. Učiní-li tak dodavatel, má to účinky odstoupení od smlouvy, jen když to dodavatel jasně a výslovně prohlásí.

Náklady na skladování, dopravu a jiné náklady vzniklé v důsledku zpětného převzetí jdou k tíži kupujícího. Kupující je dále v tomto případě povinen na požádání dodavatele oznámit výše uvedené sjednané postoupení vlastnických práv a pohledávek třetím dlužníkům a poskytnout dodavateli informace potřebné k uplatnění jeho práv vůči dlužníkovi a vydat potřebné poklady.

Dodavatel je oprávněn připsat si ve svůj prospěch zboží vzaté zpět na základě výhrady vlastnictví a místo účetní hodnoty může vyúčtovat cenu platnou v den vrácení, nebo cenu, které by mohl dosáhnout při zamýšleném použití či prodeji, přičemž náklady prodeje jdou v každém případě k tíži kupujícího.

#### IV. Dodací podmínky

Pokud není uveden v objednávce osobní odběr, bude zboží bezodkladně odesláno na adresu kupujícího nejpozději do 3 týdnů od potvrzení objednávky. Ve výjimečných případech může být dodací lhůta delší.

Zboží, které je v ceníku dodavatelem označeno kódem „A“ ve sloupci „Skladem“, je zpravidla k dodání ihned, zboží takto neoznačené je na základě závazné objednávky kupujícího objednáváno u dodavatele/výrobce.

Dodací lhůty, uvedené v potvrzení objednávky nebo v těchto podmínkách se vztahují na dobu odběru zboží z podniku prodávajícího a platí jen přibližně. Jejich porušení dodavatelem není závažným (podstatným) porušením smlouvy.

##### Forma odběru

Strany mohou dohodnout tyto způsoby odběru zboží:

- **Expresní přepravní služba** – zboží bude zasláno alternativním dopravcem do 24 hodin v případě objednávky do 12 hodin předešlého dne.
- **Osobní odběr** – Centrální sklad dodavatele: ENBRA, spol. s r.o., Vintrovna 299, 664 41 Brno - Popůvky.

Ke každému zboží je vystavena a přiložena faktura a dodací list, který je také záručním listem, není-li záruční list vystaven zvlášť. Při přebrání zboží od dopravce či dobírkou kupující stvrzuje svým podpisem příjem zboží. Po rozbalení zásilky je kupující povinen zkontrolovat zda je přiložena faktura a dodací/záruční list.

Na kupujícího přechází nebezpečí náhodné ztráty poškození nebo zničení zboží v okamžiku, kdy dodávka opustí závod dodavatele, nebo kdy je dána kupujícímu k dispozici.

Nepřevezme-li kupující zboží z důvodů ležících na jeho straně (např. není i přes dohodnutý termín přítomna kupujícím určená osoba nebo není schopen uhradit kupní cenu), nese kupující všechny náklady spojené s případným opakovaným dodáním.

Zpozdí-li se převzetí zboží z jakéhokoliv důvodu, přechází na kupujícího nebezpečí poškození nebo ztráty předmětu kupní smlouvy v okamžiku odeslání oznámení objednateli o připravenosti zboží k odběru.

Dílčí dodávky jsou přípustné, není-li výslovně dohodnuto jinak.

Dostane-li se dodavatel do prodlení s dodávkou, delšího než jeden měsíc, je objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy jen po marném uplynutí jím stanovené přiměřené (nejméně však 14-ti denní) dodatečné lhůty.

Nemůže-li dodavatel splnit smlouvu kvůli zaviněným okolnostem na své straně, je objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy jako při nepodstatném porušení povinností dodavatele.

Je-li stanovena lhůta k odběru, není prodávající zavázán k dodávkám po jejím marném uplynutí, dodavatel není povinen vyzývat objednatele k dodatečnému splnění povinností odebrat zboží.

Objednatel není oprávněn požadovat náhradu škody v souvislosti s nesplněním orientační dodací lhůty prodávajícím. Eventuální škoda vzniklá objednateli zaviněným porušením povinnosti prodávajícím mu bude kompenzována ve formě smluvní pokuty ve výši 0,1 % z kupní ceny zpožděné částky dodávky. Zaplacení smluvní pokuty zprošťuje prodávajícím povinnosti dodat kupujícímu zpožděnou a sankcí pokrytou část dodávky.

Za prodlení kupujícího se splněním povinnosti odebrat zboží je prodávající oprávněn bez újmy na ostatních svých eventuálních nárocích (zejm. nároku na náhradu nákladů uskladnění a nároku na náhradu škody v celé výši) účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1% z ceny neodebraného zboží za každou započatou dekádu prodlení.

Kupující není oprávněn bez dohody s prodávajícím vyvážet zboží jež je předmětem kupní smlouvy ani samostatně, ani ve spojení s jinými výrobky, a to ani prostřednictvím třetích osob. Splnění této povinnosti ze strany odběratelů kupujícího je kupující povinen ve vztahu k nim smluvně zabezpečovat. Škodu vzniklou porušením povinností podle tohoto článku je kupující povinen dodavateli uhradit v plném rozsahu.

Ve výjimečných případech, lze na základě uskutečněné dohody mezi dodavatelem a kupujícím, provést vrácení prokazatelně odebraného a uhrazeného nepoškozeného zboží, v původním balení a bez jakýchkoliv vad bránících dalšímu předprodeji. V tomto případě jsou obecně stanovena pravidla pro zpětný odběr zboží takto:

- **Standardní** - v ceníku dodavatele označeno kódem „A“ ve sloupci „Skladem“ – dodavatel je oprávněn požadovat od kupujícího poplatek za zpětný odběr ve výši 15% smluvní ceny.
- **Zakázkové/nestandardní** - a/nebo zboží v ceníku dodavatele označeno kódem „N“ ve sloupci „Skladem“ – dodavatel je oprávněn požadovat od kupujícího poplatek za zpětný odběr ve výši 30% smluvní ceny.

Dodavatel není povinen s kupujícím učinit dohodu o zpětném odběru zboží a tato závisí pouze na projevu dobré vůle.

## V. Záruční podmínky

Na zboží se vztahuje záruka podle záručních podmínek a lhůt uvedených v záručních listech jednotlivých výrobků. Standardní záruční doba na produkty činí 6 měsíců.

Délka záruky v měsících je uvedena u každého zboží na dodacím listu. Tato doba začíná běžet dnem převzetí zboží zákazníkem nebo předáním veřejnému přepravci. V případě, že bylo zboží v opravě se záruka prodlužuje o tuto dobu.

Strany mohou sjednat v kupní smlouvě odchylky od běžné jakosti s omezenou i neomezenou platností a odchylku od standardní jakosti promítnout do cenového ujednání.

Řídí – li se smlouva občanským zákoníkem, činí záruční doba 24 měsíců ve smyslu § 620 občanského zákoníku.

V případě výměny zboží za jiný kus (případně jiný model) běží nová záruční doba. Kupující obdrží reklamační protokol, kde bude uvedeno nové sériové číslo výrobku. Případně další reklamace se uplatňují na základě tohoto nového reklamačního protokolu.

### **Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:**

- Používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svoji teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy běžnému kancelářskému prostředí.
- Nedodržením pokynů stanovených výrobcem či dodavatelem.
- Porušením ochranných pečetí a nálepek, pokud na výrobku jsou - poškozením zboží při přepravě (tyto škody je nutné řešit přímo s dopravcem).
- Neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, manipulací nebo zanedbáním péče o zboží.
- Pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není kupující schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného SW a spotřebního materiálu včetně případu infikování datovým virem.
- Zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami.
- Provedením neoprávněného zásahu do zařízení či jiných úprav bez svolení dodavatele.

- Zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné normě ČSN a/nebo EN.
- Zboží bylo poškozeno živly, vyšší mocí a zcizením zboží.

V případě neoprávněné reklamace bude prodávající účtovat veškeré náklady spojené s logistikou, dohledáním potřebných údajů, opravou a testováním. Zboží je pak zákazníkovi zasláno zpět buď na dobírku nebo po uhrazení proforma faktury.

## VI. Reklamační řád

Reklamace se řídí se příslušnými ustanoveními Obchodního/Občanského zákoníku České republiky a zákonem na ochranu spotřebitele.

Ke každému zboží zakoupenému u dodavatele je přiložena faktura/daňový doklad a dodací list, který slouží zároveň jako list záruční, není-li tento vydán samostatně.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a VODRP ještě před objednáním zboží.

Kupující je zvláště povinen zboží dodané dodatelem bez zbytečného odkladu na místě převzetí prohlédnout. Jestliže kupující zboží neprohlédne nebo jinak nezajistí, aby bylo prohlédnuto v době přechodu nebezpečí škody na zboží, může uplatnit nárok z vad zjistitelných při této prohlídce, pokud prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu škody na zboží (poškození krabice, kartónu, apod.). Prohlídku musí kupující provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možno zjistit při vynaložení odborné péče.

Zjistí-li kupující při převzetí zboží od dopravce nesrovnalosti (např. obal balíku je viditelně poškozen, nesouhlasí množství balíčků apod.), provede s dopravcem zápis o poškození, jehož kopii je povinen do 2 dnů adresovat na obchodní oddělení dodavatele. Pokud je zboží viditelně poškozeno, je nutno informovat ihned dopravce a dodavatele bezodkladně v den obdržení zboží. Stejným způsobem je nutno reklamovat neúplnost dodávky či dodaného množství zboží. Na opožděné reklamace ze strany kupujícího nebude brán zřetel. Po uvedené lhůtě nebudou reklamované rozdíly uznány.

### Postup reklamace

- Místem uplatnění reklamace produktů, pro které je na území České republiky poskytován autorizovaný servis (uvedeno v uživatelském návodu či originálním záručním listě) je přímo tento autorizovaný servis. Tyto produkty mají originální záruční list výrobce či spol. v zastoupení výrobce. V opačném případě je místem uplatnění reklamace sídlo dodavatele.
- V případě, že spolu se zbožím je kupujícímu dodán i originální záruční list dodaný výrobcem nebo spol. v zastoupení výrobce, je tento záruční list nezbytný k reklamaci zboží v záruční době. Bez tohoto záručního listu, nelze zboží v záruční době reklamovat.
- V případě zjištění rozdílu v množství nebo druhu dodávaného zboží mezi údaji na dodacím listu a skutečně dodaným zbožím, je nutno podat do druhého pracovního dne od zjištění této skutečnosti zprávu dodavateli o tomto rozdílu, a to na místo odkud bylo toto zboží expedováno. Vady, které existovaly v době přechodu nebezpečí škody na zboží, avšak projevily se později, je kupující povinen oznámit prodávajícímu ihned poté, kdy vady mohly být zjištěny při vynaložení odborné péče.
- Při převzetí zboží a jeho prohlídce provést kontrolu sériových čísel zboží a sériových čísel vyznačených na dodacím listě a pokud zjistí rozdíl kontaktovat do druhého pracovního dne dodavatele. Dodavatel zajistí odstranění vzniklého rozdílu a zaslání opraveného dodacího listu. Při nedodržení tohoto postupu se kupující vystavuje nebezpečí, že vzhledem k rozdílu mezi sériovým číslem zboží a sériovým číslem uvedeným na dodacím listě nebude jeho reklamace uznána.
- Zboží zasílané k reklamaci musí být úplné a v originálních obalech, musí být s kompletním příslušenstvím, dokumentací, doplňky a softwarem a nesmí být na něm žádné další nálepky nebo popisky od dealera.

Pole zákona na ochranu spotřebitele vracené zboží nemusí být v originálním obalu, odesílající je však musí zaslat v takovém obalu, aby nedošlo k jeho poškození při přepravě zpět dodavateli.

Dodavatel se zavazuje informovat kupujícího o postupu vyřizování reklamace a do 30 dnů o způsobu opravy zboží či o jeho výměně. Maximální doba opravy je 90 dní ode dne převzetí vadného zboží od kupujícího.

V případě zjištění neodstranitelné vady zboží (na základě písemného posouzení servisního střediska, pokud si to vyžaduje povaha výrobku) si dodavatel vyhrazuje právo nahradit vadné a neopravitelné zboží za jiné, obdobné, se srovnatelnými technickými parametry.

Dodavatel na základě oznámení o zjištěných vadách posuzuje reklamaci. V případě neoprávněné reklamace bude prodávající účtovat veškeré náklady spojené s logistikou, dohledáním potřebných údajů, opravou a testováním. Zboží je pak zákazníkovi zasláno zpět buď na dobírku nebo po uhrazení proforma faktury.

Autorská práva k dodanému zboží, příslušenství a dokumentace náleží příslušnému výrobcí. Veškerá loga, registrované ochranné známky, ochranné známky, další značky a názvy výrobků náleží jejich vlastníkům.

## VII. Závěrečná ustanovení

Veškeré informace týkající se zboží a jeho ceny, dostupnosti, dodací lhůty, stavu reklamace a ostatních informací je možno získat telefonicky u dodavatele, př. e-mailem. Místem plnění všech závazků vyplývajících ze smlouvy jsou jednotlivé provozovny prodávajícího. Kontakty jsou uvedeny na webu dodavatele - [www.enbra.cz](http://www.enbra.cz).

Pokud dochází k rozporu mezi ustanoveními obsaženými ve smlouvě a v těchto VODRP, platí ustanovení obsažená ve smlouvě.

Pro všechny spory vzniklé ze smlouvy je třeba vznést žalobu u soudu příslušného podle sídla prodávajícího. Prodávající je také oprávněn vznést žalobu u soudu příslušného podle sídla kupujícího.

Právní neúčinnost jednotlivých částí kupní smlouvy nezprošťuje objednatele povinností a práv z celé smlouvy. Eventuální neplatnost některého ustanovení těchto všeobecných obchodních podmínek nemá vliv na platnost ostatních ustanovení.

Práva kupujícího ze smlouvy nejsou bez eventuálního předchozího souhlasu prodávajícího přenosná.

Všeobecné obchodní dodací a reklamační podmínky nabývají účinnost dne **1. dubna 2010** a ruší tím veškeré předchozí VODRP. Dodavatel si vyhrazuje právo na VODRP bez předchozího upozornění.