

Všeobecné obchodní, dodací a reklamační podmínky pro produkty dodávané společností ENBRA, a.s., Durdáková 5, 613 00 Brno, IČ: 44015844, platné od 4.4. 2024

I. Základní ustanovení

1. Odběratel je povinen seznámit se se všemi částmi těchto VODRP ještě před objednáním zboží.
2. Tyto Všeobecné obchodní, dodací a reklamační podmínky (dále jen VODRP) společnosti ENBRA, a.s., se sídlem v Brně, Durdáková 5 IČ: 44015844, jsou nedílnou součástí každé smlouvy, kde jednou smluvní stranou je ENBRA, a.s. jako dodavatel (prodávající) a druhou smluvní stranou odběratel (kupující).
3. Kupní smlouvou se podle těchto VODPR rozumí také rámcová kupní smlouva a závazná objednávka (tj. objednávka odběratele, která byl potvrzena dodavatelem).
4. Na základě kupní smlouvy (tj. i potvrzené objednávky) uzavřené mezi ENBRA, a.s. (dále jen dodavatel) a odběratelem se dodavatel zavazuje dodat odběrateli zboží, které je předmětem prodeje a převést na něho vlastnická a užívací práva k tomuto zboží. Odběratel se zároveň zavazuje převzít zboží a zaplatit celou kupní cenu způsobem stanoveným ve smlouvě nebo v těchto VODRP.
5. Ustanovení těchto VODPR mají ve vztahu k ostatním ujednáním smluvních stran obecnou povahu. Ustanovení odchylná od VODPR je možné výslovně sjednat v kupní smlouvě.
6. Zbožím se pro potřeby těchto VODRP rozumí standardní předměty dodávek a výkonů (produkty a služby), realizovaných dodavatelem na základě jednotlivých odvětví oborů podnikání dodavatele. Bližší informace na www.enbra.cz.
7. Veškeré dodávky, včetně budoucích, se provádějí výhradně na základě těchto VODRP. Tím se vylučuje použití nákupních podmínek odběratele (objednatele), pokud nejsou dodavatelem výslovně písemně akceptovány. To platí i v případě, když odběratel předá dodavateli své vlastní obchodní podmínky a také v případě, když dodavatel bez výhrad dodá zboží odběrateli, jehož obchodní podmínky odporují těmto VODPR nebo se od nich liší.
8. Odběratel potvrzuje svým podpisem na kupní smlouvě nebo na rámcové kupní smlouvě, že je mu obsah těchto VODRP znám a že s nimi souhlasí. Za souhlas s VODPR se v případě závazné objednávky odběratele považuje i převzetí dodaného zboží odběratelem. Při přebírání zboží ve skladu dodavatele, nebo od pracovníka dodavatele mimo sklad dodavatele, potvrzuje odběratel či přepravce, že je mu obsah těchto VODRP znám a že s nimi souhlasí, svým podpisem na dodacím listu či předávacím protokolu.
9. Součástí kupní smlouvy jsou i obchodní zvyklosti zavedené mezi stranami, nejsou-li v rozporu s obsahem kupní smlouvy nebo těchto VODRP.
10. Změny nebo doplňky smlouvy vyžadují pod sankcí neplatnosti písemnou formu a přísliby zástupců vyžadují písemné potvrzení dodavatele, jinak dodavatele nezavazují.
11. Veškeré nabídky dodavatele jsou zásadně nezávazné, pokud je dodavatel výslovně neprohlásí za závazné. Ustanovení § 1732 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen Občanský zákoník) se nepoužije, tedy reklama, uvedení zboží v katalogu nebo jeho vystavení se nepovažuje za návrh dodat zboží či poskytnout službu za tam určenou cenu.
12. Pokud objednávka odběratele nespĺňuje náležitosti § 1731 a násl. Občanského zákoníku, má se za to, že jde o výzvu k učinění návrhu na uzavření smlouvy ze strany dodavatele.
13. 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 VODRP.

14. Nesplní-li odběratel 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 odběratelova závazku.
15. Podklady připojené k nabídkám slouží pouze jako informace pro odběratele a musí být na požádání dodavatele vráceny zpět.

II. Objednávky

1. Odeslání objednávky odběratelem se považuje za závazný akt.
2. Odběratel 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.
3. 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). V případě pochybnosti se má za to, že objednávka byla učiněna na druh a množství dodané prodávajícím.
4. **Zboží lze u dodavatele objednávat následujícími způsoby:**
 - e-mailem - objednávky zaslané na e-maily jednotlivých logistů (viz Kontakty na webu www.enbra.cz) nebo na adresu brno@enbra.cz
 - telefonicky - na tel. čísla +420 533 03 99 03 , 545 321 203
 - poštou - písemnou formou na adresu dodavatele (viz Kontakty na webu www.enbra.cz)
 - osobně - na adrese dodavatele písemnou objednávkou
5. Ve specifických případech, především při požadavku odběratele 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 odběrateli nevratnou zálohu na krytí dodávky tohoto zboží. Platba/složení zálohy je podmínkou pro faktické závazné přijetí takovéto objednávky dodavatelem. Zruší-li odběratel takovouto objednávku, vzniká dodavateli nárok na smluvní pokutu až ve výši 50 % smluvní ceny zboží či ve výši složené zálohy.

III. Cena a platební podmínky

1. 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.
2. 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.
3. Náklady na obaly a náklady balení jdou k tíži odběratele. Použité obaly a fixační materiály se vracejí jen v případě, že je to výslovně ujednáno.
4. Dodavatel si vyhrazuje právo na úpravu prodejních cen v případě výrazné změny kurzu Kč vůči měnám platným v zemi subdodavatele nebo primárních cen subdodavatele. Odběratel bude o změně cen dodavatele informován nejpozději se čtrnáctidenním předstihem.
5. **Způsob úhrady**
Strany mohou dohodnout tyto způsoby úhrady ceny:

- **Dobírka** - zboží bude odběrateli zasláno na dobírku spediční službou na požadovanou adresu. Jedná se o hotovostní úhradu smluvnímu dopravci dodavatele při převzetí zboží.
 - **Proforma faktura** - odběrateli bude vystavena zálohová faktura (proforma faktura) na objednané zboží. Toto zboží bude odběrateli zasláno, jakmile bude uhrazena příslušná částka na účet dodavatele.
 - **Přímá platba** - platba se uskuteční v místě sídla nebo skladu dodavatele. Přímá platba se upřednostňuje v kombinaci s vlastním odběrem a může být zvýhodněna procentní slevou.
 - **Faktura** - 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 odběratele.
6. Nesouhlasí-li dodavatel se způsobem platby uvedeným v objednávce, oznámí to odběrateli a ke smlouvě nedojde, pokud odběratel tento protinávrh nepotvrdí
 7. Platba se považuje za provedenou v okamžiku, kdy je připsána na účet dodavatele nebo kdy je potvrzeno přijetí hotovosti nebo směnky či jiného platebního dokladu.
 8. **Vlastnická výhrada**
Odběratel nabývá vlastnického práva ke zboží v okamžiku úhrady celé kupní ceny (včetně případných smluvních pokut, úroků z prodlení a náhrady škody) odběratelem.
 9. Podmínkou splnění povinnosti dodat je bezpodmínečná solventnost odběratele. 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 anebo (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.
 10. Odběratel 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 odběratel oprávněn, ledaže mu k tomu dá dodavatel předchozí výslovný písemný souhlas.
 11. Při nedodržení platebních podmínek, při podání návrhu na zahájení insolvenčního řízení, při zastavení plateb a při zrušení společnosti s likvidací zaniká právo odběratele 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.
 12. Náklady na skladování, dopravu a jiné náklady vzniklé v důsledku zpětného převzetí jdou k tíži odběratele. Odběratel 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 podklady.
 13. 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 odběratele.

IV. Dodací podmínky

1. Pokud není uveden v objednávce osobní odběr, bude zboží bezodkladně odesláno na adresu odběratele.

2. Dodací lhůtu navrhuje odběratel samostatně v každé objednávce a to s přihlédnutím ke garantovaným dodacím lhůtám pro jednotlivé sortimenty zboží uvedeným v ceníku a v dodacích podmínkách dodavatele.
3. Je-li objednávka pro dodavatele nesplnitelná v dodací lhůtě uvedené na objednávce, oznámí to dodavatel odběrateli do 48 hodin od obdržení objednávky s uvedením rozsahu splnitelnosti objednávky, eventuálně s náhradním řešením.
4. Zboží, které je v ceníku dodavatelem označeno kódem „A“ ve sloupci „Skladem“, je zpravidla k dodání od 1 do 14 dnů. Zboží označené kódem „N“ je pouze na objednávku a jeho dodací termín musí potvrdit oddělení logistiky.
5. Dodací lhůty, uvedené v potvrzení objednávky nebo v těchto podmínkách, se vztahují na dobu odběru zboží z podniku subdodavatele a platí jen přibližně. Jejich porušení dodavatelem není závažným (podstatným) porušením smlouvy. Objednávky odběratele mohou být omezeny nebo zrušeny z důvodů na straně dodavatele. V takovém případě se dodavatel zavazuje takové omezení nebo zrušení odběrateli oznámit bez zbytečného odkladu.
6. **Forma odběru**
Strany si mohou dohodnout tyto způsoby odběru zboží:
 - **Expresní přepravní služba** - zboží bude zasláno alternativním dopravcem do 24 hodin v případě objednávky do 14 hodin předešlého dne. Přepravu hradí odběratel, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.
 - **Osobní odběr** - Centrální sklad dodavatele: ENBRA, a.s., Vintrovna 262, 664 41 Brno – Popůvky.
7. Ke každému zboží je vystavena faktura a dodací list, který je také záručním listem, není-li záruční list vystaven prostřednictvím ESA aplikace. Při přebrání zboží od dopravce či dobírkou odběratel stvrzuje svým podpisem příjem zboží. Po rozbalení zásilky je odběratel povinen zkontrolovat zda je přiložen dodací/záruční list.
8. Na odběratele přechází nebezpečí náhodné ztráty, poškození nebo zničení zboží v okamžiku, kdy je dáno odběrateli k dispozici.
9. Nepřevezme-li odběratel zboží z důvodů ležících na jeho straně (např. není i přes dohodnutý termín přítomna odběratelem určená osoba nebo není schopen uhradit kupní cenu), nese odběratel všechny náklady spojené s případným opakovaným dodáním.
10. Zpozdí-li se převzetí zboží z jakéhokoliv důvodu, přechází na odběratele nebezpečí poškození nebo ztráty předmětu kupní smlouvy v okamžiku odeslání oznámení odběrateli o připravenosti zboží k odběru.
11. Dílčí dodávky jsou přípustné, není-li výslovně dohodnuto jinak.
12. Dostane-li se dodavatel do prodlení s dodávkou, delšího než jeden měsíc, je odběratel oprávněn odstoupit od smlouvy jen po marném uplynutí jím stanovené přiměřené (nejméně však 14-ti denní) dodatečné lhůty.
13. Odběratel není oprávněn požadovat náhradu škody v souvislosti s nesplněním orientační dodací lhůty dodavatelem. Eventuální škoda vzniklá odběrateli zaviněným porušením povinnosti dodavatele mu bude kompenzována ve formě smluvní pokuty ve výši 0,1 % z kupní ceny zpožděné částky dodávky. Zaplacení smluvní pokuty zprošťuje dodavatele povinnosti dodat kupujícímu zpožděnou a sankcí pokrytou část dodávky.

14. Za prodlení odběratele se splněním povinnosti odebrat zboží je dodavatel 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 každý započatý měsíc prodlení.
15. Odběratel není oprávněn bez dohody s dodavatelem 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 dalších odběratelů je prvotní odběratel povinen ve vztahu k nim smluvně zabezpečovat. Škodu vzniklou porušením povinností podle tohoto článku je odběratel povinen dodavateli uhradit v plném rozsahu.
16. Ve výjimečných případech lze na základě skutečně dohody mezi dodavatelem a odběratelem provést vrácení prokazatelně odebraného a uhrazeného nepoškozeného zboží v původním balení a bez jakýchkoliv vad, bránících dalšímu prodeji. V tomto případě jsou obecně stanovena pravidla pro zpětný odběr zboží takto:
 - **Standardní zboží** - v ceníku dodavatele označeno kódem „A“ ve sloupci „Skladem“ – dodavatel je oprávněn požadovat od odběratele poplatek za zpětný odběr ve výši až 50% smluvní ceny.
 - **Zakázkové či nestandardní zboží** - zboží v ceníku dodavatele označeno kódem „N“ ve sloupci „Skladem“ - dodavatel je oprávněn požadovat od odběratele poplatek za zpětný odběr až ve výši 50% smluvní ceny.

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

V. Záruční podmínky

1. Dodavatel přejímá závazek odstranit bezplatně, řádně a včas oznámené vady zboží a to dle svého rozhodnutí opravou nebo výměnou. Odběratel na své náklady zajistí pracovní přístup ke zboží, jeho demontáž a opětovnou instalaci, nezbytné k řádnému provedení opravy/výměny. Obsahem záruky není závazek, že se po celou záruční dobu neobjeví vada. Výše uvedené je vylučnou definicí obsahu záruky za jakost zboží přejímané prodávajícím
2. Na zboží se vztahuje záruka, pokud ji dodavatel poskytuje, podle záručních podmínek a lhůt uvedených v záručních listech jednotlivých výrobků.
3. Standardní doba pro uplatnění práv z vadného plnění, tzn. reklamační lhůta, u spotřebního zboží činí 24 měsíců, u ostatního zboží 6 měsíců.
4. Záruční doba v měsících je uvedena u každého zboží na dodacím listu nebo prostřednictvím aplikace ESA. Tato doba začíná běžet dnem převzetí zboží odběratelem (montážním partnerem) nebo předáním přepravci. V případě, že bylo zboží v opravě, se doba pro uplatnění práv ze záruky prodlužuje o dobu opravy.
5. Strany mohou sjednat v kupní smlouvě odchylky od běžné jakosti s omezenou i neomezenou platností a odchylku od standardní jakosti promítnout do cenového ujednání.
6. V případě výměny zboží za jiný kus (případně jiný model) běží doba původního zboží pro uplatnění práv z vadného plnění, případně i záruka. Odběratel obdrží reklamační protokol, kde bude uvedeno nové sériové číslo výrobku. K případnému dalšímu uplatnění práv z vadného plnění či ze záruky je třeba použít tento nový reklamační protokol.
7. **Nárok na uplatnění práv z vadného plnění a z odběratelem poskytnuté záruky zaniká v následujících případech:**
 - Používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy běžnému prostředí.
 - Nedodržením pokynů stanovených výrobcem či dodavatelem.
 - Porušením ochranných pečetí a nálepek, pokud na výrobku jsou, či poškozením zboží při přepravě (tyto škody je nutné řešit přímo s přepravcem).

- Neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, manipulací nebo zanedbáním péče o zboží.
 - Pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není odběratel 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 se 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.
8. V případě neoprávněného uplatnění práv z vadného plnění či neoprávněné reklamace bude dodavatel účtovat veškeré náklady spojené s logistikou, dohledáním potřebných údajů, opravou a testováním. Zboží je pak odběrateli zasláno zpět buď na dobírku, nebo po uhrazení proforma faktury.

VI. Reklamační řád

1. Postup při uplatnění práv z vadného plnění či z odběratelem poskytnuté záruky se řídí se příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku České republiky a zákonem na ochranu spotřebitele č. 634/1992 Sb. v platném znění.
2. Ke každému zboží zakoupenému u dodavatele je dodána faktura/daňový doklad a přiložen dodací list, který slouží zároveň jako list záruční, není-li tento vydán samostatně např. Prostřednictvím aplikace ESA.
3. Odběratel je zvláště povinen zboží dodané dodavatelem bez zbytečného odkladu na místě převzetí prohlédnout. Jestliže odběratel zboží neprohlédne nebo jinak nezajistí, aby bylo prohlédnuto v době přechodu nebezpečí škody na zboží, může uplatnit nárok z vad zjistitelných při této prohlídce, pouze pokud prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu škody na zboží (poškození krabice, kartónu, apod.). Prohlídku musí odběratel provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možno zjistit při vynaložení odborné péče.
4. Zjistí-li odběratel při převzetí zboží od přepravce nesrovnalosti (např. obal balíku je viditelně poškozen, nesouhlasí množství balíků apod.), provede s přepravcem zápis o škodě, jehož kopii je povinen do druhého pracovního dne adresovat na obchodní oddělení či logistiku dodavatele. Pokud je zboží viditelně poškozeno, je nutno informovat ihned přepravce a dodavatele bezodkladně v den obdržení zboží. Stejným způsobem je nutno oznámit neúplnost dodávky či dodaného množství zboží. Na opožděné oznámení ze strany odběratele nebude brán zřetel a po uvedené lhůtě nebudou reklamované rozdíly uznány.

Postup při uplatnění práv z vadného plnění a reklamace

5. Místem pro uplatnění práv z vadného plnění či reklamace produktů, pro které je na území České republiky poskytován autorizovaný servis. Tyto produkty mají záruční list prodejce či spol. v zastoupení výrobce. V opačném případě je místem pro uplatnění práv z vadného plnění či reklamace sídlo dodavatele.
6. V případě, že spolu se zbožím je odběrateli dodán záruční list nebo spol. v zastoupení výrobce, je tento záruční list nezbytný k uplatnění reklamace zboží v záruční době. Bez tohoto záručního listu nelze právo ze záruky uplatnit.
7. 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 projevíly se později, je odběratel povinen oznámit dodavateli ihned poté, kdy vady mohly být zjištěny při vynaložení odborné péče.

8. Při převzetí zboží a jeho prohlídce je odběratel povinen provést kontrolu případně uváděných 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 odběratel vystavuje nebezpečí, že vzhledem k rozdílu mezi sériovým číslem zboží a sériovým číslem uvedeným na dodacím listě nebude jeho nárok směřující k uplatnění práva z vadného plnění akceptován.
9. Vrácené zboží nemusí být v originálním obalu, odběratel je však musí zaslat v takovém obalu, aby nedošlo k jeho poškození při přepravě zpět dodavateli. Dodavatel se zavazuje informovat odběratele o postupu vyřizování reklamace a nejpozději do 30 dnů o způsobu opravy zboží či o jeho výměně. Maximální doba opravy je 90 dní ode dne převzetí vadného zboží od odběratele.
10. 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.
11. Dodavatel na základě oznámení o zjištěných vadách posuzuje reklamaci či uplatnění práv z vadného plnění. V případě neoprávněné reklamace bude dodavatel účtovat veškeré náklady spojené s logistikou, dohledáním potřebných údajů, opravou a testováním. Zboží je pak odběrateli zasláno zpět buď na dobírku, nebo po uhrazení proforma faktury
12. Autorská práva k dodanému zboží, příslušenství a dokumentace náleží příslušnému dodavateli v daném státě. .
Veškerá loga, registrované ochranné známky, ochranné známky, další značky a názvy výrobků náleží jejich vlastníkům.

VII. Závěrečná ustanovení

1. 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.
2. Pokud dochází k rozporu mezi ustanoveními obsaženými ve smlouvě a v těchto VODRP, platí ustanovení obsažená ve smlouvě.
3. Pro všechny spory vzniklé ze smlouvy je třeba vznést žalobu u soudu příslušného podle sídla dodavatele. Dodavatel je také oprávněn vznést žalobu u soudu příslušného podle sídla odběratele.
4. Právní neúčinnost jednotlivých částí kupní smlouvy nezprošťuje odběratele povinností a práv z celé smlouvy. Eventuální neplatnost některého ustanovení těchto VODRP nemá vliv na platnost ostatních ustanovení.
5. Práva odběratele ze smlouvy nejsou bez eventuálního předchozího souhlasu dodavatele přenosná.
6. Tyto Všeobecné obchodní dodací a reklamační podmínky nabývají účinnost dne 4. dubna 2024 a ruší tím veškeré předchozí VODRP. Dodavatel si vyhrazuje právo na změnu VODRP bez předchozího upozornění.

Záruční podmínky pro kondenzační kotle ENBRA CD

Společnost ENBRA, a.s., Durdákova 5, 613 00 BRNO, IČ: 44015844 poskytuje uživateli záruku na kondenzační kotle ENBRA CD následovně:

- **60 měsíců** na všechny kondenzační kotle ENBRA CD s nominálním výkonem **do 35kW**
- **36 měsíců** na všechny kondenzační kotle ENBRA CD s nominálním výkonem **nad 35kW**
- Prodloužení záruky na výměník kotlů **do 34kW** o dalších **60 měsíců** – viz **Příloha č.2**

U produktů které vyžadují uvedení do provozu autorizovaným servisem, začíná záruční lhůta plynout ode dne uvedení zařízení do provozu, nejpozději však 12 měsíců od zakoupení produktu od společnosti ENBRA, a.s.

Záruka na výrobek je podmíněna splněním níže specifikovaných záručních podmínek:

Podmínky pro uplatnění záruky:

- Výrobek musí být uveden do provozu výlučně odbornou autorizovanou firmou s platným oprávněním vydaným firmou ENBRA, a.s. a to nejdéle do 12-ti měsíců od vyskladnění, tedy prodeje ze společnosti ENBRA, a.s. montážní firmě, velkoobchodu či koncovému uživateli. Při uvedení výrobku do provozu oprávněný autorizovaný servis řádně vyplní Záruční list a Protokol o uvedení do provozu. Záruční list a Protokol o uvedení do provozu musí být vyplněn prostřednictvím Elektronické Servisní Aplikace (dále jen ESA).
- Pro uznání záruky musí být každoročně provedena „Roční prohlídka zařízení“ autorizovaným servisním partnerem. Roční prohlídka musí být provedena v rozmezí mezi 11. až 13. měsícem od poslední prohlídky zařízení. O provedení prohlídky musí být proveden zápis o roční prohlídce prostřednictvím ESA.
- **Při roční prohlídce musí být provedena kontrola:**
 - stavu a těsnosti okruhu plynu a spalín
 - stavu hořáku a jeho případné vyčištění
 - správného seřízení plynové armatury
 - správného umístění a stavu elektrod
 - stavu spalovací komory a výměníku
 - přetlaku v topném systému
 - tlaku v expanzních nádobách
 - kontrola funkce ventilátoru, případně tahu komína
 - vyčištění sifonu, pokud je v kotli instalován
 - magneziové anody u kotlů s bojlerem
- Za včasné objednání a provedení roční servisní prohlídky zodpovídá provozovatel, nebo majitel výrobku
- Při nedodržení intervalu servisních prohlídek nárok na záruční lhůtu zaniká.
- V systému ÚT musí být instalovaný magnetický odkalovací filtr.
- Kotel musí být instalován do svislé, nebo mírně zakloněné (1-3°) polohy.
- Před uvedením plynového kotle ENBRA CD musí být topný systém propláchnut a odkalen. Nesmí v něm zůstat žádné nečistoty. Otopná soustava musí být naplněna vodou tak, aby bylo zamezeno tvorbě úsad a korozi všech částí otopné soustavy.
- Požadavky na kvalitu topné vody:

Tvrdost vody TV	< 15°Fr
Tvrdost vody ÚT	< 25°Fr
Kyselost	7 < pH < 8,5
Vodivost	< 400µS/cm
Chloridy	< 125mg/l
Železo	< 0,5mg/l
Měď	< 0,1mg/l

Záruku nelze uplatnit na:

- Běžné opotřebení výrobku a některých dílů, které z principu svojí funkce podléhají opotřebení jako jsou elektrody, pojišťovací a odvzdušňovací ventily, izolace spalovací komory, čidlo teploty spalín. Kompletní seznam těchto dílů je popsán v **Příloze č.1**.
- Doplnění tlaku v topném systému a expanzní nádobě, čištění sifonu.
- Výměnu anodové tyče v zásobníku TV.
- Odvzdušnění, čištění filtrů, přenastavení regulace apod.
- Závady způsobené neodbornou manipulací, přepravou apod.
- Závady způsobené použitím vody nesplňující podmínky pitné vody – například studniční vodou.
- Závady způsobené usazeninami prachu a nečistot.
- Závady způsobené nesprávnou instalací, případně výpočtu systému odvodu spalín a sání vzduchu.
- Závady způsobené přepětím, nebo podpětím elektrického napájení.
- Závady způsobené nesprávnou instalací a nedodržením pokynů v návodu výrobku.
- Závady způsobené nečistotami v topném systému
- Závady způsobené nepoužitím originálních náhradních dílů.
- Závady způsobené neodbornou montáží, obsluhou, údržbou, nebo nedodržením obecně platných předpisů.

Pro uznání záruky musí být všechny servisní zásahy na zařízení provedeny autorizovaným servisním partnerem společnosti ENBRA, a.s..

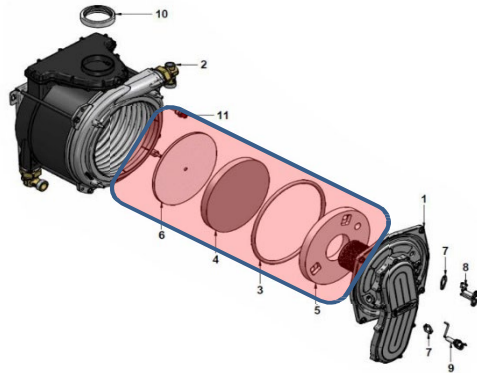
Za nesprávnou, nebo chybnou opravu zařízení nese zodpovědnost společnost, která zásah provedla.

V případě poruchy, nebo závady zařízení v záruční době uplatňuje uživatel nárok na opravu u firmy, která zařízení uvedla do provozu (potvrdila záruční list). V případě nemožnosti domluvy se lze obrátit na společnost ENBRA, a.s., která doporučí k servisu jinou organizaci.

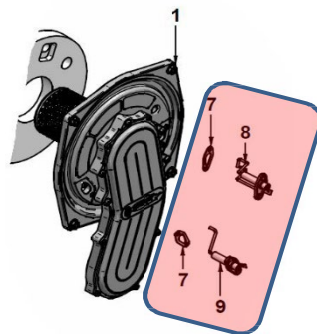
Firma ENBRA, a.s. si vyhrazuje právo rozhodnout, zda vadu odstraní opravou, nebo výměnou dílu za nový díl.

Záruka na výrobek se automaticky prodlužuje o dobu po kterou výrobek nebylo možné provozovat z důvodu závady.

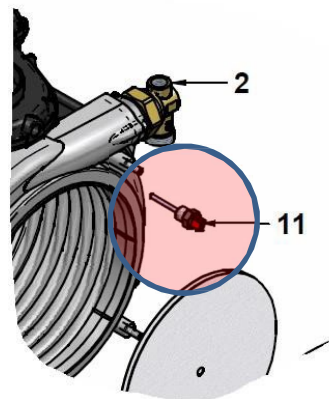
Reklamacе včetně odstranění závady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejdéle však v zákonné lhůtě ode dne uplatnění reklamacе – není-li dohodnuto jinak. Tato lhůta začíná běžet dnem doručení zboží k reklamaci, nebo dnem stanovení závady technikem u klienta.

Příloha č. 1: Díly podléhající opotřebením v důsledku provozu kotle**Izolace spalovací komory a těsnění dvířek hořáku**

Izolace a těsnění spalovací komory degradují vlivem vysokých teplot ve výměníku. Rychlost degradace záleží na provozních teplotách kotle a jeho provozních hodinách.

Zapalovací a ionizační elektroda

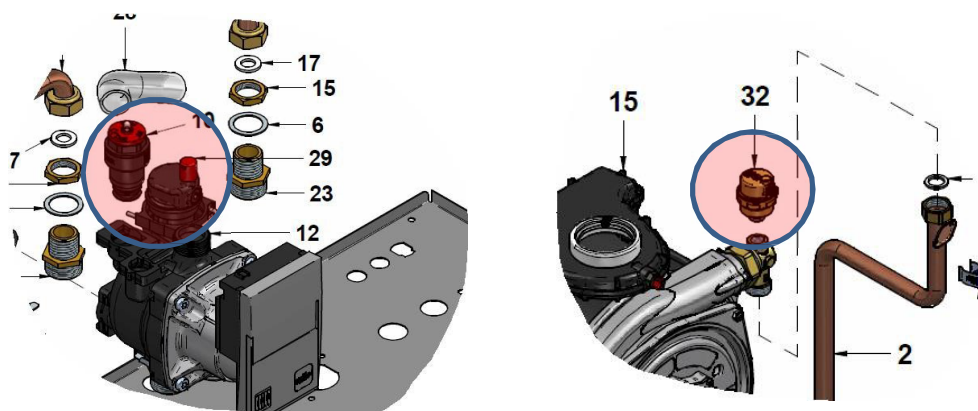
Elektrody degradují vlivem vysokých teplot ve výměníku. Rychlost degradace záleží hlavně na provozních teplotách, provozních hodinách a na počtu zapalovacích cyklů.

Čidlo teploty spalin

Ke zničení čidla teploty spalin dochází z důvodu nadměrné teploty spalin na výstupním hrdle odkouření kotle. Pokud je důvod mimo kotel – například závada na odkouření, tak výměnu nelze uznat jako

záruku. Pokud je závada na kotli – například nefunkční čerpadlo, tak bude výměna provedena v rámci záruky.

Pojišťovací a odvzdušňovací ventil



K závadám pojišťovacího a odvzdušňovacího ventilu dochází zejména z důvodu jejich zanášení nečistotami a usazeninami z topné vody a následné netěsnosti dosedacích ploch. Výměna je nutná v okamžiku nadměrného protékání ventilů. U pojišťovacího ventilu je častou příčinou protékání nesprávný tlak v expanzní nádobě, nebo její nefunkčnost.

Příloha č. 2: Prodloužení záruky na výměník kotlů do 34kW o dalších 60 měsíců

O prodloužení záruky na výměník kotle je možné požádat maximálně do 60ti dní od uvedení kotle do provozu.

Na toto prodloužení záruky (tzn. 6 – 10 rok od započetí běhu standardní záruky) se vztahují stejné záruční podmínky, jako na prvních 5 let záruky!

Postup aktivace prodloužené záruky:

1. Požádejte svého autorizovaného servisního partnera o aktivaci prodloužené záruky.
2. Autorizovaný servisní partner zaeviduje prodloužení záruky na daný kotel (konkrétní typ, výrobní číslo a zákazník) do servisní databáze ENBRA, a.s.
3. Po zaevidování kotle do databáze prodloužených záruk vystaví ENBRA, a.s. fakturu na daného zákazníka. Cena prodloužení záruky na výměník o dalších 5 let je **2 950,-Kč s DPH.**
4. Po uhrazení faktury zákazníkem je prodloužení záruky aktivováno – tzn. záruka na výměník je platná po dobu 10 let od uvedení kotle do provozu.

Záruční podmínky pro tepelná čerpadla ENBRA

Společnost ENBRA, a.s., Durdáková 5, 613 00 BRNO, IČ: 44015844 poskytuje uživateli záruku na kondenzační kotle ENBRA CD následovně:

- **36 měsíců** na tepelná čerpadla ENBRA by MAXA
- **36 měsíců** na tepelná čerpadla Mitsubishi Orca
- **60 měsíců** na tepelná čerpadla Clivet EDGE a Clivet SPHERA
- **24 měsíců** na průmyslová tepelná čerpadla Clivet, pokud není stanoveno jinak

U produktů které vyžadují uvedení do provozu autorizovaným servisem, začíná záruční lhůta plynout ode dne uvedení zařízení do provozu, nejpozději však 6 měsíců od zakoupení produktu od společnosti ENBRA, a.s.

Záruka na výrobek je podmíněna splněním níže specifikovaných záručních podmínek:

Podmínky pro uplatnění záruky:

- Výrobek musí být uveden do provozu výlučně odbornou autorizovanou firmou s platným oprávněním vydaným firmou ENBRA, a.s. a to nejdéle do 6-ti měsíců od vyskladnění, tedy prodeje ze společnosti ENBRA, a.s. montážní firmě, velkoobchodu či koncovému uživateli. Při uvedení výrobku do provozu oprávněný autorizovaný servis řádně vyplní Záruční list a Protokol o uvedení do provozu. Záruční list a Protokol o uvedení do provozu musí být vyplněn prostřednictvím Elektronické Servisní Aplikace (dále jen ESA).
- Pro uznání záruky musí být každoročně provedena „Roční prohlídka zařízení“ autorizovaným servisním partnerem. Roční prohlídka musí být provedena v rozmezí mezi 11. až 13. měsícem od poslední prohlídky zařízení. O provedení prohlídky musí být proveden zápis o roční prohlídce prostřednictvím ESA.
- Pro uznání záruky u průmyslových tepelných čerpadel a chillerů Clivet musí být první pravidelná servisní prohlídka provedeno do 4 měsíců od uvedení do provozu.
- **Při roční pravidelné prohlídce musí být provedena kontrola:**
 - **Část mechanická**
 - kontrola dotažení, upevnění jednotlivých krytů tepelného čerpadla
 - kontrola ventilátoru(ů)
 - kontrola výparníku, stavu průchodnosti lamel, případně jejich vyčištění
 - kontrola silentbloků
 - **Vodní okruh**
 - kontrola tlaku vody v systému
 - kontrola odvzdušňovacích ventilů integrovaných v jednotce
 - kontrola pojistného ventilu
 - kontrola těsnosti přípojovacích potrubí, armatur a ručních uzavíracích ventilů
 - vyčištění magnetického odlučovače kalu
 - kontrola funkce trojcestného ventilu
 - kontrola hořčkové anody v integrovaném zásobníku TV
 - kontrola expanzní nádoby
 - kontrola stavu izolací
 - **Regulace**
 - kontrola nastavení a funkce regulačních prvků
 - kontrola hodnot a parametrů
 - kontrola funkčnosti a správného osazení teplotních čidel
 - kontrola funkce průtokového snímače
 - **Chladivový okruh**
 - vizuální kontrola stavu těsnosti chladicího okruhu (únik oleje)
 - kontrola stavu izolací
 - kontrola upevnění komponentů a potrubí

Část elektro

- kontrola napájení tepelného čerpadla
- kontrola konektorových připojení
- kontrola uložení vodičů a kabelů vnitřního rozvodu
- kontrola stavu a případné dotažení šroubů všech el. přívodů a svorkovnic
- Za včasné objednání a provedení roční servisní prohlídky zodpovídá provozovatel, nebo majitel výrobku
- Při nedodržení intervalu servisních prohlídek nárok na záruční lhůtu zaniká.
- V systému ÚT musí být instalovaný magnetický odkalovací filtr.
- Tepelné čerpadlo musí být instalováno dle minimálních rozměrů v návodu.
- Před uvedením tepelného čerpadla musí být topný systém propláchnut a odkalen. Nesmí v něm zůstat žádné nečistoty. Otopná soustava musí být naplněna vodou tak, aby bylo zamezeno tvorbě úsad a korozi všech částí otopné soustavy.
- Požadavky na kvalitu topné vody:

pH (25 °C)	7,5 až 9,0
SO ₄ ⁻	< 100
HCO ₃ ⁻ / SO ₄ ⁻⁻	> 1
Celková tvrdost	8 až 15 °f (4,5–8,5 dH)
Cl ⁻	< 50 ppm
PO ₄ ³⁻	< 2,0 ppm
NH ₃	< 0,5 ppm
Volný chlor	< 0,5 ppm
Fe ³⁺	< 0,5 ppm
Mn ⁺⁺	< 0,05 ppm
CO ₂	< 50 ppm
H ₂ S	< 50 ppm
Teplota	< 65 °C
Obsah kyslíku	< 0,1 ppm
Písek	10 mg/l max. průměr 0,1 až 0,7 mm
Oxid železnato-železitý Fe ₃ O ₄ (černý)	Dávka < 7,5 mg/l 50 % hmotnosti o průměru < 10 μm
Oxid železitý Fe ₂ O ₃ (červený)	Dávka < 7,5mg/l – průměr < 1 μm

Záruku nelze uplatnit na:

- Doplnění tlaku v topném systému a expanzní nádobě, čištění magnetického odlučovače kalu.
- Výměnu anodové tyče v zásobníku TV.
- Odvzdušnění, čištění filtrů, přenastavení regulace apod.
- Závady způsobené neodbornou manipulací, přepravou apod.
- Závady způsobené použitím vody nespĺňující podmínky pitné vody – například studniční vodou.
- Závady způsobené usazeninami prachu a nečistot.
- Závady způsobené přepětím, nebo podpětím elektrického napájení.
- Závady způsobené nesprávnou instalací, obsluhou, údržbou a nedodržením pokynů v návodu výrobku.
- Závady způsobené nečistotami v topném systému
- Závady způsobené nepoužitím originálních náhradních dílů.

Pro uznání záruky musí být všechny servisní zásahy na zařízení provedeny autorizovaným servisním partnerem společnosti ENBRA, a.s..

Za nesprávnou, nebo chybnou opravu zařízení nese zodpovědnost společnost, která zásah provedla.

V případě poruchy, nebo závady zařízení v záruční době uplatňuje uživatel nárok na opravu u firmy, která zařízení uvedla do provozu (potvrdila záruční list). V případě nemožnosti domluvy se lze obrátit na společnost ENBRA, a.s., která doporučí jinou servisní organizaci.

Firma ENBRA, a.s. si vyhrazuje právo rozhodnout, zda vadu odstraní opravou, nebo výměnou dílu za nový díl.

Záruka na výrobek se automaticky prodlužuje o dobu po kterou výrobek nebylo možné provozovat z důvodu závady.

Reklamacе včetně odstranění závady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejdéle však v zákonné lhůtě ode dne uplatnění reklamacе – není-li dohodnuto jinak. Tato lhůta začíná běžet dnem doručení zboží k reklamacі, nebo dnem stanovení závady servisním technikem u klienta.

ENBRA, a.s.
Vintrovna 404
664 41 Popůvky
Tel.: 533 03 99 03
E-mail: enbra@enbra.cz