

Všeobecné obchodní podmínky

Základní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují vztahy mezi smluvními stranami kupní smlouvy, kdy na jedné straně je společnost **ECLISSE ČR, s.r.o.**, IČ 26426684, DIČ CZ26426684, se sídlem Líšnická 360, 252 03 Řitka, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 81380 jako prodávající (dále jen „**Dodavatel**“) a na straně druhé je kupující (dále jen „**Odběratel**“).

Další informace o Dodavateli jsou uvedeny na webové stránce www.eclisse.cz v sekci [Společnost](#).

Odběratelem se dle těchto VOP rozumí koncový zákazník, kterým je buďto podnikatel (fyzická nebo právnická osoba, která samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku) nebo spotřebitel (fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání), není-li v těchto VOP uvedeno jinak.

Odběratel podáním objednávky potvrzuje, že se před uzavřením smlouvy seznámil s těmito VOP i Reklamačním řádem a že s nimi výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném v momentě odeslání objednávky.

Odběratel si je vědom, že mu koupí produktů/ výrobků/ zboží, jež jsou v obchodní nabídce Dodavatele, nevznikají žádná práva na používání registrovaných značek, obchodních názvů, firemních log, apod., není-li v konkrétním případě zvláštní dohodou sjednáno jinak.

Sdělení před uzavřením smlouvy

Dodavatel sděluje, že:

- ceny zboží a služeb vychází z platného ceníku, v Nabídkách a Potvrzení přijetí objednávky jsou uváděny ceny včetně i bez DPH, včetně veškerých poplatků stanovených zákonem, nicméně náklady na dodání zboží nebo služby se liší podle zvolené metody a poskytovatele dopravy a způsobu úhrady;
- požaduje od Odběratele úhradu kupní ceny nejpozději při předání zboží, není-li dohodnuto jinak;
- požaduje od Odběratele zálohu u neskladového zboží (atypických, exklusivních, zakázkových, zkracovaných výrobků) před zadáním do výroby;
- v případě, že Odběratelem je spotřebitel, má právo od smlouvy odstoupit (není-li níže uvedeno jinak), a to ve lhůtě čtrnácti dnů, která běží, ode dne převzetí zboží;
- v případě, že Odběratel odstoupí od Objednávky u neskladového zboží, které již bylo zadáno do výroby, bude Dodavatel Odběrateli účtovat stornopoplatek ve výši 50 % z celkové hodnoty Objednávky;
- Odběratel nemůže odstoupit od smlouvy:
 - o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli Dodavatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy;
 - o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Odběratele;
 - o opravě nebo údržbě provedené na žádost Odběratele pokud byly se souhlasem Odběratele poskytnuty před uplynutím lhůty pro odstoupení; to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů;
- v případě odstoupení od smlouvy ponese náklady spojené s navrácením zboží Odběratel;
- v případě, že má Odběratel stížnost, může ji zaslat na mail: obchod@eclisse.cz.

Odběratel může zboží vybírat z nabídky na webu www.eclisse.cz (sekce Sortiment), z katalogu, nebo přímo na některé z provozoven Dodavatele. Doporučujeme konzultovat technické rozměry s naším personálem (obchodní zástupce, technik), abychom zamezili dodání špatného výrobku.

Kupní smlouva vzniká tím, že Dodavatel potvrdí Odběrateli objednávku (mailem, poštou), kterou od něj obdrží.

Do objednávky prosíme uvést: název zboží, rozměr, kód, množství, fakturační a dodací informace, požadovaný dodací termín, údaje na zpracovatele objednávky (telefon, mail), kontaktní osobu na místě dodání včetně

telefonu a mailu (je-li sjednávána doprava přes Dodavatele nebo dopravce, příp. bude-li zboží vyzvedávat na některé z provozoven Dodavatele třetí osoba).

Dodavatel neprodleně potvrdí zasláním Potvrzení přijetí objednávky na Odběratelem zasláný email, kde je objednané zboží popsáno názvem včetně rozměru, dále je uvedena cena včetně i bez DPH a veškeré další poplatky včetně vyčíslení nákladů na dopravu a poplatku za způsob úhrady, fakturační, dodací a kontaktní údaje.

Žádáme Odběratele o důslednou kontrolu tohoto Potvrzení. Neváhejte nás ihned informovat, pokud položky nesouhlasí, jinak považujeme Objednávku za závazně odsouhlasenou. Za případné chyby při přenosu dat Dodavatel nenes odpovědnost.

Přílohou tohoto Potvrzení je aktuální znění VOP včetně Reklamačního řádu Dodavatele. Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů, není-li ve VOP uvedeno jinak.

Uzavřená smlouva je prodávajícím archivována po dobu nejméně tří let od jejího uzavření, nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů, za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím nezúčastněným stranám. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z těchto obchodních podmínek, kde je tento proces srozumitelně popsán.

Dodání zboží

Kupní smlouvou se Dodavatel zavazuje, že Odběrateli dodá objednané zboží, které je předmětem koupě, a umožní mu nabýt vlastnické právo k němu, a Odběratel se zavazuje, že zboží převezme a zaplatí Dodavateli kupní cenu.

Dodavatel Odběrateli předá zboží a doklady, které se ke zboží vztahují, a umožní Odběrateli nabýt vlastnického práva ke zboží v souladu se smlouvou.

Dodavatel splní povinnost odevzdat zboží Odběrateli, umožní-li mu nakládat se zbožím v místě plnění a oznámí mu to.

Má-li Dodavatel zboží odeslat, odevzdá zboží Odběrateli (podnikateli) předáním dopravci k přepravě pro Odběratele (podnikatele) a umožní Odběrateli (podnikateli) uplatnit práva z přepravní smlouvy vůči dopravci. Dodavatel odevzdá Odběrateli (spotřebiteli) zboží až okamžikem, kdy mu zboží předá dopravce.

Dodavatel odevzdá Odběrateli zboží v ujednaném množství, jakosti a provedení.

Dodá-li Dodavatel větší množství zboží, než bylo ujednáno, je kupní smlouva uzavřena i na přebytečné množství, ledaže je Odběratel bez zbytečného odkladu odmítl.

Dodá-li Dodavatel menší množství zboží, než bylo ujednáno, Odběratel mu to oznámí a Dodavatel sjedná v nejkratším možném termínu dodání chybějícího zboží.

Není-li individuálně ujednáno, jak má být zboží zabaleno, zabalí Dodavatel zboží podle zvyklostí; stejným způsobem opatří Dodavatel zboží pro přepravu.

S ohledem na minimalizaci vzniku škod a zajištění bezproblémového zásobování si Dodavatel vyhrazuje právo dodat zboží Odběrateli, který si v rámci jedné objednávky a/nebo jednoho dne objednal zboží za celkovou hodnotu přesahující 30.000,- Kč vč. DPH, až po úplné úhradě zálohy na kupní cenu ve výši celkové kupní ceny. Jakmile Odběratel uhradí celkovou kupní cenu zakoupeného zboží, Dodavatel provede expedici v souladu s požadavky Odběratele stanovenými v objednávce.

Vady a poškození zboží

Zboží je vadné, nemá-li sjednané vlastnosti. Za vadu se považuje i dodání jiného zboží.

Právo Odběratele založí i později vzniklá vada, kterou Dodavatel způsobil porušením své povinnosti.

Odběratel je povinen zásilku při přijímání zkontrolovat (přesvědčit se o vlastnostech zboží i množství) a případné výhrady zapsat do přepravního/ dodacího listu. Odběratel zásilek, které jsou realizované smluvním dopravcem, má právo požádat o sepsání zápisu o škodě. Pokud Odběratel žádnou námitku neuvede, stvrzuje svým podpisem řádně dodanou zásilku. Řidič má povinnost doručit zásilku za „první dveře“ a počkat při rozbalení. Prosíme Odběratele o důslednost při přebírání zboží, protože případné reklamace je nutné učinit bez zbytečného odkladu. O oprávněnosti reklamace rozhoduje fyzický stav v okamžiku předání příjemci. Pozdější reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje Odběratele práva zboží reklamovat, dává však Dodavateli možnost obrany, že zboží bylo dodáno úplné a bez vnějšího poškození. Nebezpečí škody přechází na Odběratele převzetím zboží. Týž následek má, nepřevezme-li Odběratel zboží, ač mu s ní Dodavatel umožnil nakládat.

Škoda na zboží, vzniklá po přechodu nebezpečí škody na zboží na Odběratele, nemá vliv na jeho povinnost zaplatit kupní cenu, ledaže Dodavatel škodu způsobil porušením své povinnosti.

Prodlením Odběratele s převzetím zboží vzniká Dodavateli právo zboží po předchozím upozornění na účet Odběratele vhodným způsobem prodat poté, co Odběrateli poskytne dodatečnou přiměřenou lhůtu k převzetí. To platí i tehdy, prodlévá-li Odběratel s placením, kterým je předání zboží podmíněno.

Odpovědnost Dodavatele

Dodavatel odpovídá Odběrateli, že zboží při převzetí nemá vady, a že v době, kdy Odběratel zboží převzal, má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a to zejména:

- zboží se hodí k účelu, který pro její použití Dodavatel uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá;
- zboží je v odpovídajícím rozměru a množství;
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Odběratel je oprávněn uplatnit právo z vady, to se však netýká:

- zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
- na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním;
- u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí Odběratelem;
- vyplývá-li to z povahy zboží.

Jednotlivé lhůty blíže upravuje Reklamační řád.

Právo z vadného plnění Odběrateli nenáleží, pokud Odběratel před převzetím zboží věděl, že má vadu, anebo pokud Odběratel vadu sám způsobil.

Nepodstatné porušení smlouvy

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Odběratel právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

Dokud Odběratel neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může Dodavatel dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Dodavatel odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním nového zboží.

Neodstraní-li Dodavatel vadu zboží včas nebo vadu zboží odmítne odstranit, může Odběratel požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Odběratel změnit bez souhlasu Dodavatele.

Porušení smlouvy obecně

Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má Odběratel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Odběratel i právo od smlouvy odstoupit.

Při oprávněné reklamaci dodá Dodavatel nové zboží/ opravu na vlastní náklady. Odběratel připraví původní zboží (včetně veškerého dodaného příslušenství) k odvozu. Dodavatel zajistí dopravu.

Neoznámil-li Odběratel vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji Odběratel mohl při dostatečné péči zjistit.

Záruka kvality

Zárukou kvality se Dodavatel zavazuje, že zboží bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby zboží na obalu nebo na dodacím listě. Záruční doba běží od odevzdání zboží Odběrateli; bylo-li zboží podle smlouvy odesláno, běží od dojití zboží do místa určení.

Odběratel nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na zboží vnější událost.

Odstoupení od smlouvy Odběratelem (spotřebitelem)

Odběratel (spotřebitel) má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta běží ode dne uzavření smlouvy, jde-li o:

- kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží;
- smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží;
- smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí konkrétní dodávky zboží.

Dodavatel umožňuje Odběrateli (spotřebiteli) odstoupit od smlouvy tím, že Odběratel (spotřebitel) zašle Dodavateli oznámení o odstoupení od smlouvy s nabývacím dokladem (faktura/ dodací list) na mail: obchod@eclisse.cz. Vzor oznámení je zobrazen níže. Dodavatel Odběrateli (spotřebiteli) bez zbytečného prodlení potvrdí přijetí.

Odstoupit lze také korespondenčně, a to na adrese:

ECLISSE ČR, s.r.o., Líšnická 360, 252 03, Řitka

Odstoupí-li Odběratel (spotřebitel) od smlouvy, zašle nebo předá Dodavateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od Dodavatele obdržel, a to na své náklady.

Zboží by měl Odběratel (spotřebitel) vrátit úplné, tj. včetně veškerého dodaného příslušenství, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, pokud možno včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal.

Rozhodne-li se Odběratel (spotřebitel) pro odstoupení v uvedené lhůtě, Dodavatel doporučuje pro urychlení vyřízení odstoupení zboží doručit na adresu: ECLISSE ČR, s.r.o., Líšnická 360, 252 03 Řitka, s příloženým průvodním dopisem s případným důvodem odstoupení od kupní smlouvy (není podmínkou), s číslem nabývacího dokladu (faktura/ dodací list) a uvedeným číslem bankovního účtu, na který má být platba vrácena.

Proplácení dobropisu/ opravného daňového dokladu provádí Dodavatel výhradně bezhotovostně na bankovní účet Odběratele (spotřebitele).

Odběratel (spotřebitel) odpovídá Dodavateli za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.

Odstoupí-li Odběratel (spotřebitel) od smlouvy, vrátí mu Dodavatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od vrácení zboží všechny peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijal. Pokud byla Odběrateli (spotřebiteli) na danou zakázku poskytnuta doprava zdarma, bude vrácená platba ponížena o tyto náklady na dopravu. Odstoupí-li Odběratel (spotřebitel) od smlouvy, Dodavatel není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky Odběrateli (spotřebiteli) dříve, než mu Odběratel (spotřebitel) zboží předá.

Odstoupení v ostatních případech

Odběratel nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nového zboží, nemůže-li zboží vrátit v tom stavu, v jakém ho obdržel.

Neoznámil-li Odběratel vadu zboží včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

Bezpečnost a ochrana informací

Dodavatel prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou důvěrné, budou použity pouze k uskutečnění plnění smlouvy s Odběratelem a nebudou jinak zveřejněny, poskytnuty třetí osobě apod. s výjimkou situace související s distribucí či platebním stykem týkajícího se objednaného zboží (sdělení jména, čísla účtu a adresy dodání).

Dodavatel postupuje tak, aby Odběratel, který je subjektem údajů, neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života subjektu údajů.

Odběratel bere na vědomí, že dodavatel s jeho osobními údaji nakládá ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/697, obecné nařízení o ochraně osobních údajů s tím, že zákonnou titulem pro zpracování osobních údajů je nezbytnost pro splnění smluvního vztahu uzavíraného mezi Odběratelem a Dodavatelem nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smluvního vztahu na žádost Odběratele - subjektu údajů.

V rámci uzavírání smluvního vztahu Odběratel poskytuje Dodavateli následující osobní údaje: jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo/ mobil, email, bankovní spojení, kontaktní údaje k osobě určené odběratelem k převzetí zboží.

V rámci reklamačního řízení jsou od Odběratelů vyžadovány následující osobní údaje: jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo/ mobil, email, bankovní spojení. Veškeré takto získané osobní údaje jsou zpracovávány výhradně za účelem nezbytným pro vyřízení reklamace a v souladu se zákonem.

Odběratel dává Dodavateli svůj souhlas ke shromažďování a zpracování těchto osobních údajů pro účely splnění předmětu uzavírané kupní smlouvy a reklamačního řízení.

Odběratel současně bere na vědomí, že souhlas ke zpracování osobních údajů, může kdykoliv, a to i z části odvolat obdobným způsobem jakým byl udělen, dále že má právo na přístup ke zpracovávaným osobním údajům, právo na jejich opravu, výmaz, omezení zpracování, blokování nesprávných osobních údajů, na přenositelnost, na vznesení námítky proti zpracování a na podání stížnosti u dozorového úřadu.

Zpracování osobních údajů Dodavatel provádí po dobu trvání smluvního vztahu s Odběratelem založeného touto smlouvou nejdéle však po dobu tří let od uzavření smluvního vztahu nebo po dobu nezbytnou v zájmu ochrany a zajištění oprávněných zájmů svých jakož i zájmů Odběratele.

Odběratel má právo na podání informace o způsobu a rozsahu zpracování osobních údajů.

Dodavatel se zavazuje učinit přiměřená opatření k tomu, aby při zpracování osobních údajů ve smyslu těchto VOP nedošlo k jakémukoliv neoprávněnému zásahu do osobních údajů Odběratele.

Provozní doba

- centrála a hlavní sklad Řitka: po-čt: 8:00-16:00, pá: 8:00-14:00
- provozní doba lokálních provozoven je uvedena na webu www.eclisse.cz v sekci kontakty.

V případě výpadku informačního systému, zásahu vyšší moci, nebo v souvislosti se svátky, apod. Dodavatel nenese odpovědnost za nedodržení provozní doby.

Ceny

Všechny ceny jsou smluvní.

Ceny uvedené u jednotlivých produktů jsou konečné, tj. včetně DPH, popř. všech dalších daní a poplatků, které musí Odběratel pro získání zboží zaplatit.

Odběratel však bere na vědomí, že konečné ceny u produktů jsou uváděny po zaokrouhlení na celé koruny v souladu s příslušnými právními předpisy, ve specifických situacích tedy může v konečném součtu všech zakupovaných produktů dojít k nepatrné odchylce od takto uvedené kupní ceny, toto je dáno právě v důsledku zaokrouhlením na celé koruny. Podrobný rozpis kupní ceny, vč. haléřů, je vždy uveden v Nabídce i Potvrzení přijetí objednávky.

Akční, bazarové, výprodejové ceny platí do vyprodání zásob při uvedení počtu kusů akčního zboží nebo po dobu časově určenou.

Odběratel bere na vědomí, že mohou nastat případy, kdy nedojde k uzavření smlouvy mezi Dodavatelem a Odběratelem, a to zejména v případě, kdy Odběratel objedná zboží za cenu zveřejněnou omylem v důsledku chyby interního informačního systému Dodavatele. Dodavatel v takovém případě Odběratele informuje o této skutečnosti a objednávku nepotvrdí.

Dodavatel si vyhrazuje právo prohlásit kupní smlouvu za neplatně uzavřenou, pokud došlo v souvislosti s objednávkou zboží k jednání, které se přičítá dobrým mravům, které odporuje zákonu a které zjevně narušuje veřejný pořádek, zejména pak pokud při objednání zboží dojde ke zneužití osobních údajů, zneužití platební karty apod., anebo z důvodu zásahu správního či soudního orgánu, o takovémto postupu bude Odběratel informován. Odběratel bere na vědomí, že v uvedených případech nemůže kupní smlouva platně vzniknout.

Objednávání

Objednávat je možno následujícími způsoby:

- mailem na adresu info@eclisse.cz (nebo prostřednictvím mailu příslušného obchodního zástupce Dodavatele);
- osobně v provozovnách Dodavatele;
- telefonicky.

Objednávky přímo na některé z našich prodejen lze realizovat kdykoliv v rámci otevírací doby této prodejny. Dodavatel doporučuje Odběratelům provádět objednávky přes email.

Odběratel bude o termínu doručení objednaného zboží informován prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky. Délka doručování objednaného zboží a cena dopravy je závislá na:

- typu zboží, které Odběratel objednává (Dodavatel vede běžný sortiment skladem, ale nabízí také atypické, exkluzivní, zakázkové a zkracované výrobky);
- způsobu dopravy, kterou si Odběratel zvolí (vlastní/ dopravce/ dodavatel).

Odběratel je povinen do objednávky uvést tyto nezbytné údaje pro realizaci smluvního vztahu:

- fakturační údaje u Odběratele - práv. osoby (název, IČ, DIČ, adresu), Odběratele - živnostníka (jméno, příjmení, IČ, DIČ, adresu), Odběratele - fyzické osoby-nepodnikatele (jméno, příjmení, adresu);
- dodací adresu, pokud se liší od fakturační;
- kontaktní informace na zadavatele objednávky, tzn. jméno a příjmení, mobil nebo telefon, e-mail, jde-li o osobu od Odběratele;
- kontaktní informace na přebírající osobu, tzn. jméno a příjmení, mobil nebo telefon, e-mail, pokud zboží nebude přebíráno ani Odběratelem ani zadavatelem objednávky;
- informaci o zboží: název, rozměr, kód, množství.

Platební podmínky

Dodavatel akceptuje následující platební podmínky:

- platba v hotovosti na prodejnách Dodavatele;
- platba kartou na centrále Dodavatele Řitka a na provozovně Smíchov;
- platba předem bankovním převodem;
- na dobírku při doručení zboží (hotovost přebírá od zákazníka přepravce).

Platbu na fakturu se splatností po dodání zboží akceptuje Dodavatel pouze podnikatelům při splnění předem dohodnutých podmínek. I v těchto případech si však Dodavatel vyhrazuje právo žádat na objednané zboží zálohu, obzvláště jde-li o neskladové zboží. Výše zálohy závisí na hodnotě objednávky.

Zboží zůstává do doby jeho předání Odběrateli ve vlastnictví Dodavatele a nebezpečí škody na zboží přechází převzetím zboží na Odběratele.

Fakturační údaje Odběratele nelze měnit zpětně po odeslání zakázky.

Možné způsoby dodání

Dodavatel zajišťuje či zprostředkovává následující způsoby dodání:

- osobní odběr na některé z provozoven Dodavatele;
- zasílání přepravní službou po ČR;
- doprava Dodavatele (po Praze).

Jednotlivé způsoby dopravy jsou nabízeny dle aktuální dostupnosti jednotlivých služeb a s ohledem na kapacitu a dojezdové možnosti. V případě zásahu vyšší moci Dodavatel nenes zodpovědnost za opožděné dodání zboží.

Záruční podmínky

Záruční podmínky na zboží se řídí Reklamačním řádem Dodavatele a příslušnými právními předpisy ČR. Jako záruční list obvykle slouží doklad o zakoupení nebo dodací list (podrobnosti viz Reklamační řád).

Závěrečná ustanovení

Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě smlouvy, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky.

Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Pokud vznikne pro potřebu kupujícího překlad textu smlouvy, platí, že v případě sporu o výklad pojmů platí výklad smlouvy v českém jazyce.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky včetně jejich součástí jsou platné a účinné od 1. 5. 2018 a ruší předchozí znění VOP včetně jejich součástí, přičemž jsou k dispozici na sídle a na prodejních Dodavatele nebo elektronicky na www.eclisse.cz.

Odstoupení od smlouvy pro Odběratele (spotřebitele)

Dodavatel:

ECLISSE ČR, s.r.o.

IČ: 26426684

se sídlem Líšnická 360, 252 03 Řitka

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 81380

Odběratel:

Jméno, příjmení:

Adresa:

e-mail:

mobil:

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu tohoto zboží:

.....
.....
.....

A to z důvodu*:

.....
.....

Číslo nabývacího dokladu (vydaná faktura/ dodací list):

Datum

.....

podpis

*není povinné

Reklamační řád

Základní ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“) společnosti **ECLISSE ČR, s.r.o.**, IČ 26426684, DIČ CZ26426684, se sídlem Líšnická 360, 252 10 Řitka, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 81380 jako prodávající (dále jen „**Dodavatel**“) a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od Dodavatele.

Kupující – odběratel (dále jen „**Odběratel**“) je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Zároveň Odběratel bere na vědomí, že je povinen poskytnout Dodavateli potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém Odběratel neposkytl požadovanou součinnost.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od Dodavatele Odběratel souhlasí s tímto Reklamačním řádem. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

V případě uplatnění servisu v rámci zakoupené či smluvené služby se tento servisní zásah řídí výhradně podmínkami dané služby.

Záruka a záruční doba

Zárukou se Dodavatel zavazuje, že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby na dodacím listě.

Záruční doba běží od odevzdání zboží Odběrateli; bylo-li zboží podle smlouvy odesláno, běží od dojití zboží do místa určení.

Odběratel nemá právo záruky, způsobila-li vadu vnější událost.

Jako doklad o záruce vystavuje Dodavatel ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení (faktura) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, rozměr, cena, množství). Informace o záruce najdete rovněž na všech dodacích listech.

Po dobu záruky se Dodavatel zavazuje bezplatně vyměnit/opravit komponenty, které vykazují výrobní vady. Vyměňované komponenty budou doručeny bezplatnou přepravou prodejce.

Výrobky výrobce ECLISSE

Hlavní náplní Dodavatele je prodej výrobků ECLISSE. Výrobce ECLISSE klade důraz na kvalitu. Materiály, komponenty a obrábění výrobku musí zůstat dlouhodobě nezměněné v čase i při každodenním použití. Pro tento účel výrobce ECLISSE pracuje prostřednictvím zdokumentovaného Systému řízení kvality, který je ve shodě s referenčním standardem UNI EN ISO 9001 a s povinnými normami.

Výrobce dále vytvořil interní výzkumný tým, jehož prostřednictvím podporuje dobrovolné zkoušky, a to tak, že se obrací na akreditované instituty, které provádějí zkoušky ve shodě s referenční normou ještě před uvedením výrobku na trh a které ověřují kvalitu výrobku.

Případy průchozí koroze (proděravění) na stavebním pouzdře či skryté zárubni je třeba považovat za vysoce nepravděpodobné a vyskytují se výhradně při vystavení výrobku extrémním situacím, jako je dlouhodobé ponoření do vody nebo do mimořádné agresivních chemických látek.

Díky exklusivnímu řešení výrobce ECLISSE je možné ze stavebního pouzdra vyjmout kolejnici a provést zásah přímo na posuvném systému, jediném prvku konstrukce, který skutečně podléhá opotřebení.

Výrobek od výrobce ECLISSE vzniká, aby vydržel po celou dobu životnosti, ale v případě, že by tento příslib nestačil, u stavebních pouzder ECLISSE máte vždy jistotu, že můžete vyměnit kolejnici, aniž by bylo nutné bourat část zdi nebo měnit celé stavební pouzdro.

Dobrovolné certifikace výrobků ECLISSE

Posuvný systém

1) **nosné vozíčky**

- test životnosti dle normy UNI EN 1527: po 100.000 cyklech zavření a otevření (což odpovídá přibližně 20 letům běžného použití) nebyly u nosných vozíčku výrobce ECLISSE zaznamenány žádné funkční změny;
- zkouška ochrany proti korozi (Norma UNI EN 1670): byly vystaveny ponoření do slané mlhy po dobu 240 hodin a dosáhly maximální úrovně (stupen 4) odolnosti vůči korozi.

2) **Odnímatelná kolejnice** z hliníkové slitiny 6060 (Norma UNI 9006/1)

- Vyjímatelná kolejnice, vyrobená z hliníkové slitiny 6060 a chráněná anodizovanou vrstvou 10 µm s tepelnou úpravou T5, zaručuje kromě dlouhodobé životnosti v mimořádně vlhkých prostředích také povrchovou tvrdost takové úrovně, která umožňuje vysokou výkonnost posuvu vozíku.

Stavební pouzdro

1) **Zkouška násilného vniknutí** (zkouška harmonizovaná s normou UNI EN 1629)

Vzorové dveřní posuvné křídlo o rozměrech 1 000 x 2 100 mm, osazené do stavebního pouzdra ECLISSE (zdivo a sádkartón), bylo vystaveno nárazu měkkým pytlem o hmotnosti 30 kg, který padal kolmo z různých výšek.

Stavební pouzdro a jeho příslušenství zůstaly nedotčené, neutrpěly poškození ani změny z hlediska původní třecí síly při otevírání.

Záruka na výrobky

Stavební pouzdra ECLISSE pro posuvné dveře

Výrobce ECLISSE poskytuje na stavební pouzdra záruku 12 let. Záruka je považována za platnou pro jakýkoli druh vady, který se týká:

- 1) kovových částí: stavebního pouzdra z pozinkované oceli nebo hliníku;
- 2) sady posuvných vozíků
- 3) odnímatelné kolejnice, vyrobené z anodizované hliníkové slitiny 6060 (10 µm).

Skryté zárubně ECLISSE pro otočné dveře

Výrobce ECLISSE poskytuje na skryté zárubně záruku 12 let. Záruka je považována za platnou pro jakýkoli druh vady, který se týká:

- 1) kovové části rámu z anodizovaného hliníku.

Revizní dvířka ECLISSE

Výrobce ECLISSE poskytuje na revizní dvířka záruku 12 let. Záruka je považována za platnou pro jakýkoli druh vady, který se týká:

- 1) kovové části rámu z anodizovaného hliníku.

Posuvné dveře, otočné dveře a příslušenství ECLISSE

Výrobce ECLISSE poskytuje na posuvné a otočné dveře včetně souvisejícího příslušenství, zákonnou záruku 2 let.

Dodavatel poskytuje na výrobky ECLISSE záruku dle výrobce ECLISSE. Na ostatní výrobky poskytuje Dodavatel záruku 2 roky.

Na co se záruka nevztahuje

Nastavení a uživatelská přizpůsobení výrobku a příslušenství nejsou zahrnuta v záruce.

Záruka se nevztahuje na:

- náhodné porušení celistvosti: záruka se neaplikuje na poškození způsobené nárazem nebo přitlačením v důsledku přepravy zajišťované nebo prováděné Odběratelem;
- mechanickým poškozením zboží;
- deformace;
- strukturální škody způsobené nastavením nebo uživatelským přizpůsobením výrobku a příslušenství;
- estetické faktory (např. vydutí, průhyb) nebo poškození zboží při úkonech prováděných po chybném pokládání-manipulaci;
- vady vzniklé neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží;
- při chybně provedené instalaci;
- poškozením zboží či jeho části apod.;
- poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami;
- provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání, zkracování atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy;
- změny, kterým jsou přirozeně vystaveny použité materiály, jako je nezbytné a/nebo předvídatelné zhoršení stavu výrobku (včetně tolerovatelné neúčinnosti);
- zhoršení stavu způsobené sluncem, kondenzátem, kyselými dešti, stříkající slanou vodou nebo jinými událostmi, které ovlivňují korozivní působení nebo způsobují změnu materiálu;
- použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé, a přitom nebylo vyloučeno v příloženém návodu k použití.

Dodavatel odmítá jakoukoli zodpovědnost za škody Odběratele způsobené přímo či nepřímo nehodami, které nezávisí na Dodavateli (např. odborové spory, přírodní živly, požáry, války, teroristické útoky, omezení importu, politické vzpoury, přírodní jevy, vandalismus a jiné případy vyšší moci) a v souvislosti, se kterými došlo k opoždění nebo k úplnému či částečnému zmaření dodávek zboží.

Dodavatel za tímto účelem připomíná, že je třeba důsledně dodržovat montážní pokyny a návody, které jsou součástí balení každého výrobku a jsou rovněž ke stažení na webu www.eclisse.cz.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, Odběratelem a Dodavatelem výslovně dohodnuty.

Informace důležité při uplatnění reklamace

Dodavatel za účelem ochrany práv Odběratele připomíná, že je nezbytné, aby se Odběratel pečlivě seznámil s veškerou dokumentací přiloženou k výrobku.

Záruka nemůže být uplatněna, tj. reklamace nebude uznána v případě zjištění, že nebyl důsledně dodržen návod na montáž, který je součástí balení všech výrobků a je ke stažení na webu www.eclisse.cz v sekci Ke stažení, dále že k závadě došlo nesprávnou instalací nebo v důsledku nepovoleného či nedoporučovaného používání a zacházení s výrobkem. Záruka se rovněž nevztahuje na závady způsobené opotřebením výrobku, příp. na poškození balení při přepravě zajišťované nebo prováděné odběratelem.

V případě oprávněné reklamace musí Odběratel neprodleně oznámit tuto neshodu Dodavateli a to nejpozději do dvou měsíců od jejího zjištění. Dodavatel je povinen neprodleně předat na základě patřičných dohod toto hlášení výrobci k posouzení oprávněnosti reklamace a k zabezpečení opravy či zajištění odpovídající náhrady zboží.

Za účelem uplatnění zákonné záruky po dobu její platnosti je nezbytné, aby Odběratel uchoval nabývací doklad (fakturu, dodací list) a čárový kód (je umístěn na kolejnici), Odběratel má právo uplatnit záruku u Dodavatele v rámci uvedených záručních lhůt, nebyla-li záruční doba prodloužena zvláštní dohodou s Dodavatelem, přičemž plnění záruční doby začíná dnem uvedeným ve výše zmíněných dokladech.

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží Odběratelem, tj. dnem převzetí uvedeném na dodacím listu.

Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později.

Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li reklamáce uplatněna v uvedené době.

V případě vyřízení reklamáce formou výměny zboží za nové běží nová lhůta, která začínající běžet dnem převzetí zboží Odběratelem.

Odpovědnost Eclisse

Dodavatel odpovídá Odběrateli, že zboží při převzetí nemá vady, a že v době, kdy Odběratel zboží převzal, má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a to zejména:

- zboží se hodí k účelu, který pro její použití Dodavatel uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá;
- zboží je v odpovídajícím rozměru a množství;
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Záruční podmínky

Odběratel je povinen zásilku při přijímání zkontrolovat (přesvědčit se o vlastnostech zboží i množství) a případné výhrady zapsat do přepravního/ dodacího listu. Odběratel zásilek, které jsou realizované smluvním dopravcem, má právo požádat o sepsání zápisu o škodě. Pokud Odběratel žádnou námitku neuvede, stvrzuje svým podpisem řádně dodanou zásilku. Řidič má povinnost doručit zásilku za „první dveře“ a počkat při rozbalení. Prosíme Odběratele o důslednost při přebírání zboží, protože případné reklamáce je nutné učinit bez zbytečného odkladu. O oprávněnosti reklamáce rozhoduje fyzický stav v okamžiku předání příjemci. Dodatečná reklamáce neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje Odběratele práva zboží reklamovat, dává však Dodavateli možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

Nebezpečí škody přechází na Odběratele převzetím zboží. Týž následek má, nepřevezme-li Odběratel zboží, ač mu s ní Dodavatel umožnil nakládat.

Uplatnění reklamáce

Reklamací lze uplatnit (osobně nebo mailem) na jakékoli provozovně Dodavatele v rámci její otevírací doby, která je uvedená na webu www.eclisse.cz v sekci Kontakty.

- centrála Řitka (Lišnická 360): po-čt: 8:00-16:00, pá: 8:00-14:00 (mail: info@eclisse.cz);

Reklamované zboží musí být vráceno kompletní (včetně kompletního příslušenství). Dále Dodavatel doporučuje přiložit Fakturu nebo dodací list či jiným vhodným způsobem doložit záruku zboží, podrobný popis závady a kontaktní údaje Odběratele (zejm. zpáteční adresu, telefon, e-mail). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

Taktéž Dodavatel doporučuje uvést preferovaný způsob vyřízení reklamáce (oprava, výměna, sleva z kupní ceny). Odběratel si je vědom, že nedodá-li reklamované zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě odstoupení Odběratele od smlouvy bude Odběrateli vrácena kupní cena ponížena o cenu nedodaného příslušenství.

Kompatibilita

Dodavatel negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, pracovníky Dodavatele či výrobcem neschválenými, součástmi, jejichž funkčnost nebyla Odběratelem výslovně požadována v písemné objednávce, ledaže je taková kompatibilita u podobného zboží obvyklá a nebylo-li Dodavatelem u zboží výslovně uvedeno, že je dané zboží kompatibilní pouze s uvedeným seznamem zboží či není kompatibilní pouze s uvedeným seznamem zboží.

Testování závady

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou Odběratelem (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady Dodavatel doporučuje písemnou formu (e-mail, dopis).

Bude-li reklamáce zamítnuta a v případě, že Odběratelem souhlasí s placenou opravou, bude oprava účtována dle aktuálního platného ceníku.

Odběratel tímto bere na vědomí, že Dodavatel neprovádí placené opravy, pouze je zprostředkovává u svých dodavatelů/ výrobců/ servisů, případně zajišťuje s nimi komunikaci, dopravu apod. Dodavatel nenese odpovědnost za provedení opravy jiným subjektem, byť jej k provedení opravy Odběrateli doporučí nebo zprostředkuje.

Před provedením placené opravy bude Odběratel informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném písemném souhlasu Odběratele po informování dle předchozí věty.

Bude-li reklamáce zamítnuta, bere Odběratel na vědomí, že je Dodavatel oprávněn přefakturovat Odběrateli náklady servisu za diagnostiku vady a dopravu dle ceníku daného servisu.

Odmítnutí přijetí do reklamáce

Dodavatel má právo odmítnout přijetí zboží do reklamáce v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nespĺňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

Vyřízení reklamáce

Reklamací včetně odstranění vady Dodavatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamáce prodloužit po domluvě se Odběratelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

Společná ustanovení

Dodavatel vydá Odběrateli písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce, včetně potvrzení o provedení opravy, případně odůvodnění zamítnutí reklamáce.

Po vyřízení reklamáce Dodavatel upozorní o ukončení reklamáce Odběratele buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu Odběratele. Po vyřízení uznané reklamáce opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka zařízení o dobu trvání reklamáce. Doba trvání reklamáce se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl Odběratel o vyřízení informován.

Odběratel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamáce. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamáce. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamáce a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

Odběratel je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamáce. Odběratel dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

Odběratel je povinen zboží po reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamáce.

V případě, že reklamáce není převzata Odběratelem nejpozději posledním dnem lhůty, bude Dodavatelem účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 20,- Kč včetně DPH za každý den prodlení. Pokud si Odběratel nevyzvedne zboží z vyřízené reklamáce do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si Eclisse právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného s tím, že rozdíl bude vrácen Odběrateli.

Proplácení dobropisu provádí Dodavatel výhradně bezhotovostně na bankovní účet Odběratele.

Závěrečná ustanovení

Práva Odběratele vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

Tento Reklamační řád je platný od 1. 5. 2018 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle a prodejnách Eclisse nebo jako dokument na www.eclisse.cz.