

# 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 10 Řitka, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 81380 jako prodávající (dále jen „Eclisse“ nebo „Dodavatel“) a na straně druhé je kupující (dále jen „Odběratel“).

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

**Odběratelem** je koncový uživatel (spotřebitel) nebo podnikatel.

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, jež jsou v obchodní nabídce Eclisse, 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

**Eclisse sděluje, že:**

- ceny zboží/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 oproti předání zboží;
- požaduje od Odběratele zálohu u neskladového zboží (atypických, exklusivních, zakázkových, zkracovaných výrobků) před zadáním do výroby;
- v případě, že Odběratelem je koncový uživatel, 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 Eclisse Odběrateli účtovat stornopoplatek ve výši 50% z celkové hodnoty Objednávky;
- Odběratel nemůže odstoupit od smlouvy:
  - o dodávce zboží/služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli Eclisse 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; 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](mailto:obchod@eclisse.cz).

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

Kupní smlouva vzniká tím, že Odběratel zašle Eclisse objednávku (mailem, poštou).

Do objednávky prosíme uvést: název zboží, rozměr, kód, množství, fakturační a dodací informace, požadovaný dodací termín, kontaktní osobu na místě dodání včetně telefonu (je-li sjednávána doprava přes Eclisse nebo dopravce).

Uzavření smlouvy Eclisse 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, fakturační, dodací a kontaktní údaje.

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

Přílohou tohoto Potvrzení je aktuální znění VOP včetně Reklamačního řádu Eclisse. 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 pěti 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 Eclisse 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 Eclisse kupní cenu.

Eclisse si vyhrazuje vlastnické právo ke zboží, a proto se Odběratel stane vlastníkem teprve úplným zaplacením kupní ceny.

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

Zboží bude Odběrateli dodáno v termínu uvedeném v potvrzení objednávky, nenastanou-li v průběhu času dodání předem nepředvídatelné události, tj. události, které Eclisse nemůžeme ovlivnit (např. vyšší moc, dopravní komplikace jako např. uzavírka či nehoda, meteorologický či nouzový či krizový či válečný stav, nebo změna ve vývoji výskytu nového typu koronaviru či jiného viru či jiné nepředvídatelné události, či jiný stav, který by Eclisse znemožnil zboží dodat, jako např. živelná pohroma, apod.).

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

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

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

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

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

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

S ohledem na minimalizaci vzniku škod a zajištění bezproblémového zásobování si Eclisse 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 celkové kupní ceny. Jakmile Odběratel uhradí celkovou kupní cenu zakoupeného zboží, Eclisse 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 Eclisse způsobila 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. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezabavuje Odběratele práva zboží reklamovat, dává však Eclisse možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

Nebezpečí škody přechází na Odběratele převzetím zboží. Tých následek má, nepřevzme-li Odběratel zboží, ač mu s ní Eclisse umožnilo nakládat.

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

Prodlením strany s převzetím zboží vzniká druhé straně právo zboží po předchozím upozornění na účet prodlévajícího vhodným způsobem prodat poté, co prodlévajícímu poskytla dodatečnou přiměřenou lhůtu k převzetí. To platí i tehdy, prodlévá-li strana s placením, kterým je předání zboží podmíněno.

## Odpovědnost Eclisse

Eclisse 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 Eclisse 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 Eclisse dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Eclisse odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním nového zboží.

Neodstraní-li Eclisse 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 Eclisse.

## 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 Eclisse nové zboží/ opravu na vlastní náklady. Odběratel připraví původní zboží (včetně veškerého dodaného příslušenství) k odvozu. Eclisse 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 Eclisse 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

Odběratel 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 první dodávky zboží.

Eclisse umožňuje Odběrateli odstoupit od smlouvy tím, že vyplní a odešle **vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy** na mail: [obchod@eclisse.cz](mailto:obchod@eclisse.cz). Eclisse Odběrateli bez zbytečného prodlení potvrdí přijetí.

Odstoupit lze také korespondenčně, a to na adrese:

**ECLISSE ČR, s.r.o. - reklamace,**  
**Líšnická 360,**  
**252 10, Řitka**

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

Zboží by měl Odběratel 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 pro odstoupení v uvedené lhůtě, Eclisse doporučuje pro urychlení vyřízení odstoupení zboží doručit na adresu Eclisse spolu s příloženým průvodním dopisem s případným důvodem odstoupení od kupní smlouvy (není podmínkou), s číslem nákupního dokladu a uvedeným číslem bankovního účtu, na který má být platba vrácena.

Proplácení dobropisu provádí Eclisse výhradně bezhotovostně na bankovní účet Odběratele.

Odběratel odpovídá Eclisse 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 od smlouvy, vrátí mu Eclisse bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od vrácení zboží všechny peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijal. Pokud byla Odběrateli na danou zakázku poskytnuta doprava zdarma, bude vrácená platba ponížena o tyto náklady na dopravu.

Odstoupí-li Odběratel od smlouvy, Eclisse není povinno vrátit přijaté peněžní prostředky Odběrateli dříve, než jí Odběratel zboží předá.

Odběratel bere na vědomí skutečnost, že jsou-li se zbožím poskytovány dárky, je darovací smlouva mezi Eclisse a Odběratelem uzavřena s podmínkou, že dojde-li k využití práva Odběratele odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů, darovací smlouva pozbývá účinnosti a Odběratel je povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním související poskytnuté dárky včetně všeho, oč se obohatil. V případě, že tyto nebudou vráceny zpět, budou tyto hodnoty chápány jako bezdůvodné obohacení Odběratele. Není-li vydání předmětu bezdůvodného obohacení dobře možné, má Eclisse právo na peněžitou náhradu ve výši obvyklé ceny.

### **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**

Eclisse 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)

Eclisse postupuje tak, aby subjekt 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. Osobní údaje, které jsou poskytnuty dobrovolně Odběratelem Eclisse za účelem splnění objednávky, jsou shromažďovány, zpracovávány a uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném a účinném znění. Odběratel dává Eclisse svůj souhlas ke shromažďování a zpracování těchto osobních údajů pro účely splnění předmětu uzavírané kupní smlouvy.

V rámci reklamačního řízení jsou od Odběratelů vyžadovány následující osobní údaje: jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo/ mobil, email, podpis, bankovní spojení. Veškeré takto získané osobní údaje jsou zpracovávány výhradně za účelem nezbytným pro vyřízení reklamace a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném a účinném znění.

Odběratel má právo přístupu ke svým osobním údajům a právo na jejich opravu včetně práva požadovat vysvětlení a odstranění závadného stavu a dalších zákonných práv k těmto údajům.

### **Provozní doba**

- centrála Řitka: po-čt: 8:00-16:00, pá: 8:00-14:00

Otevírací doba podnikových prodejen je uveden na webu [www.eclisse.cz](http://www.eclisse.cz)

V případě výpadku informačního systému, zásahu vyšší moci, nebo v souvislosti se svátky, apod. Eclisse nenes 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 Eclisse a Odběratelem, a to zejména v případě, kdy Odběratel objedná zboží za cenu zveřejněnou omylem v důsledku chyby interního informačního systému Eclisse. Eclisse v takovém případě Odběratele informuje o této skutečnosti.

Eclisse si vyhrazuje právo prohlásit kupní smlouvu za neplatně uzavřenou, pokud došlo ke zneužití osobních údajů, zneužití platební karty apod., nebo 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](mailto:info@eclisse.cz) (nebo prostřednictvím mailu příslušného obchodního zástupce Eclisse);
- osobně v provozovnách Eclisse;
- telefonicky.

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

Odběratel bude o termínu doručení objednaného zboží informován prostřednictvím mailu nebo telefonicky.

Délka doručování objednaného zboží a cena dopravy je závislá na:

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

Do objednávky, prosím, uveďte:

- fakturační údaje u práv. osob a živnostníků (název společnosti, IČ, DIČ, adresu);
- dodací adresu u soukromých osob, u práv. osob pokud se liší od fakturační;
- kontaktní informace na přebírající osobu, tzn. jméno a příjmení, mobil nebo telefon;
- informaci o zboží: název, rozměr, kód, množství.

## **Platební podmínky**

Eclisse akceptuje následující platební podmínky:

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

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

Zboží zůstává do úplného zaplacení a převzetí ve vlastnictví Eclisse, avšak nebezpečí škody na věci přechází převzetím zboží Odběrateli.

Fakturační údaje Odběratele nelze měnit zpětně po odeslání zakázky.

## **Možné způsoby dodání**

Eclisse zajišťuje či zprostředkovává následující způsoby dodání:

- osobní odběr;
- zasílání přepravní službou po ČR;
- doprava Eclisse (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 Eclisse nenes zodpovědnost za opožděné dodání zboží.

## **Záruční podmínky**

Záruční podmínky na zboží se řídí Reklamačním řádem Eclisse 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. 9. 2015 a ruší předchozí znění VOP včetně jejich součástí, přičemž jsou k dispozici na sídle a na prodejnách Eclisse nebo elektronicky na [www.eclisse.cz](http://www.eclisse.cz).

## Odstoupení od smlouvy

Adresát:

**ECLISSE ČR, s.r.o.**

IČ: 26426684

se sídlem Líšnická 360, 252 10 Řitka

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

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

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

Číslo daňového dokladu: .....

Datum objednání: .....

Datum obdržení: .....

Údaje zákazníka:

Jméno a příjmení: .....

Adresa (místo dodání): .....

Kontaktní údaje (mobil, mail):

.....  
.....

Datum .....

Podpis zákazníka:

.....



# 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 „Eclisse“ nebo „Dodavatel“) a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od Eclisse.

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 Eclisse 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 Eclisse 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 smlouvené služby se tento servisní zásah řídí výhradně podmínkami dané služby.

## Záruka kvality

Zárukou kvality se Eclisse 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 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.

Jako doklad o záruce vystavuje Eclisse 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.

Výrobce, společnost Eclisse s.r.l., navrhuje a vyrábí pouzdra pro posuvné dveře, v souladu s požadavky normy UNI EN ISO 9001 a jiných odpovídajících závazných norem. Již od roku 1989 je díky prokázané profesionalitě společnosti Eclisse její značka zárukou kvality a technologie, zamezující problémům souvisejícím s opotřebením, údržbou či montáží: více než **20 patentů** je důkazem neustálého zlepšování a vývoje produktů společnosti. Pro zaručení maximální kvality svých výrobků vybudovala společnost Eclisse odborný Tým Výzkumu a Vývoje, který pod kontrolou CSI institutu testuje veškeré produkty.

Některé z testů jsou mimořádně důležité z hlediska kvality výrobků:

- TEST ŽIVOTNOSTI **NOSNÝCH VOZÍČKŮ** dle normy UNI EN 1527: po 100 000 zavřeních a otevřeních nebyly u nosných vozíčků se 4-mi kolečky společnosti Eclisse zaznamenány žádné výrazné funkční změny. Vozíčky se také vyznačují nejvyššími hodnotami korozivzdornosti (4. třída) po 240 hodinách ve slaném vlhkém prostředí (produkty jsou hodnoceny od 1 do 4 dle normy UNI EN 1670).
- **ODNÍMATELNÁ KOLEJNICE**: je vyrobena z hliníkové slitiny 6060 (norma UNI 9006/1) s ochrannou povrchovou úpravou anodického lakování 10 μ s tepelným ošetřením T5, které zaručuje vedle dlouhé životnosti ve vlhkých prostorech také velmi tvrdý povrch zajišťující lepší schopnost vedení vozíčků.
- TEST ODOLNOSTI PROTI VLOUPÁNÍ (zkouška dle normy UNI EN 1629) pro **POSUVNÉ DVEŘE V POUZDŘE ECLISSE** (zdivo a sádkokarton): vzorová dveřní výplň rozměrů 1000 x 2100 mm odolává u testu odolnosti proti vloupání nejsilnějším nárazům měkkého pytle o hmotnosti 30 kg spouštěného

kyvem z různých výšek v kolmé poloze. Pouzdro a jeho příslušenství zůstaly nepoškozené, nezaznamenaly žádné změny, které by mohly zamezit bezproblémovému otevírání dveří.

Společnost Eclisse je díky vysoké kvalitě svých produktů schopna poskytnout záruku delší, než vyžaduje nový Spotřebitelský Kodex, až do 12 let záručního krytí co se týče:

- kovových částí pouzdra z pozinkované oceli;
- dokonalé funkce a schopnosti vedení souprav vozíčků;
- celistvosti kolejnice z anodizované hliníkové slitiny 6060 (10 µ).

### **Informace důležité při uplatnění reklamace**

Společnost Eclisse za účelem ochrany práv spotřebitele připomíná, že je nezbytné, aby se uživatel 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 společnosti Eclisse, 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.

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 výrobcí 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 prodejní doklad příp. originální fakturu a čárový kód na kolejnici, Odběratel má právo uplatnit záruku u Dodavatele do dvou let od dodání zakoupeného zboží, nebyla-li záruční doba prodloužena zvláštní dohodou se společností Eclisse, přičemž plnění záruční doby začíná dnem uvedeným ve dvou výše zmíněných dokladech.

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení či na záručním listě.

Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později. Délka lhůty je dostatečně vyznačena na dokladu o zakoupení.

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

V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběžící nová lhůta, rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí zboží kupujícím.

### **Odpovědnost Eclisse**

Eclisse 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 Eclisse 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 reklamace je nutné učinit bez zbytečného odkladu. O oprávněnosti reklamace rozhoduje fyzický stav v okamžiku předání příjemci. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezabavuje Odběratele práva zboží reklamovat, dává však Eclisse možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

Nebezpečí škody přechází na Odběratele převzetím zboží. Tých následek má, nepřevzme-li Odběratel zboží, ač mu s ní Eclisse umožnilo nakládat.

### **Uplatnění reklamace**

Reklamaci lze uplatnit (osobně, či mailem) na centrále Eclisse v rámci její otevírací doby:

- centrála Řitka: po-čt: 8:00-16:00, pá: 8:00-14:00 (mail: [info@eclisse.cz](mailto:info@eclisse.cz));
- nebo přímo na podnikové prodejně Eclisse

Reklamované zboží musí být vráceno kompletní (včetně kompletního příslušenství).

Dále Eclisse doporučuje přiložit kopii dokladu o zakoupení či jiným vhodným způsobem doložit záruku zboží, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje Odběratele (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

Taktěž Eclisse doporučuje uvést preferovaný způsob vyřízení reklamace (oprava, výměna, dobropis).

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**

Eclisse negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, pracovníky Eclisse, výrobcem či dodavatelem 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 či není kompatibilní pouze s uvedeným seznamem.

### **Výluky**

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):

- mechanickým poškozením zboží;
- elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek, používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno;
- neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží;
- 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;
- při chybně provedené instalaci;
- poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí;
- použitím nesprávného nebo vadného vybavení;
- použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití.

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

### **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 Eclisse doporučuje písemnou formu, čímž se rozumí také elektronická komunikace.

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

Odběratel tímto bere na vědomí, že Eclisse neprovádí placené opravy, pouze je zprostředkovává u svých dodavatelů/ výrobců/ servisů, případně zajišťuje s nimi komunikaci, dopravu apod. Eclisse nenese odpovědnost za provedení opravy.

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 souhlasu Odběratele (resp. na základě uzavřené smlouvy) učiněném po informování dle předchozí věty.

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

### **Odmítnutí přijetí do reklamáce**

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

### **Vyřízení reklamáce**

Reklamací včetně odstranění vady Eclisse 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**

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

Po vyřízení reklamáce Eclisse 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 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 reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si Eclisse právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

Proplácení dobropisu provádí Eclisse výhradně bezhotovostně na bankovní účet Odběratele.

### **Závěrečná ustanovení**

Práva Odběratele vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

Tento Reklamační řád je platný od 22.7. 2020 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle a na prodejnách Eclisse nebo jako dokument na [www.eclisse.cz](http://www.eclisse.cz).