Obchodní podmínky společnosti STIEBEL ELTRON spol. s r.o. pro prodej výrobků s výjimkou náhradních dílů

Sjednané dle § 1751, odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**OZ**“) mezi společností STIEBEL ELTRON spol. s r.o., se sídlem Dopraváků 749/3, 184 00 Praha 8, IČ: 44267291, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu C., vložka 5663 (dále jen „**prodávající**“) a kupujícím, který je podnikatelem ve smyslu ust. § 420 OZ a kupní smlouvu uzavírá v souvislosti se svou podnikatelskou činností (označený na přední straně smlouvy).

1. Tyto obchodní podmínky upravují v souladu s ust. § 1751 odst. 1 OZ vzájemná práva a povinnosti z kupních smluv, které budou uzavírat prodávající a kupující (ve formě objednávek kupujícího zaslaných e-mailem, prostřednictvím online objednávkového systému prodávajícího, faxem nebo písemně a potvrzených prodávajícím) – dále jen „**kupní smlouva**“.

2. Pod pojmem « **výrobek** » se rozumí movitá věc/i specifikovaná/é v jednotlivé kupní smlouvě. Kvalita zboží a balení je garantována dle standardu odpovídajícího specifikaci výrobku a platných právních předpisů.

Přitom výrobkem ve smyslu těchto Obchodních podmínek není míněn náhradní díl výrobku. Pro prodej náhradních dílu jsou stanoveny samostatné Obchodní podmínky pro prodej náhradních dílů.

3. Výrobky jsou označeny v souladu s obchodně-technickou dokumentací prodávajícího. Je-li prodávajícím výrobek nabízen reklamou, v katalogu nebo vystavením zboží, není pro prodávajícího závazné vyobrazení nebo ztvárnění výrobků. Prodávající si vyhrazuje právo kdykoli provést technická vylepšení či jiné technické nebo konstrukční změny nebo přerušit nebo ukončit dodávku jakéhokoli výrobku bez předchozího upozornění. Veškeré informace o výrobcích prezentované prodávajícím na internetových stránkách nebo v katalogu jsou informativního charakteru, nemají povahu nabídky a prodávající není povinen uzavřít ohledně těchto výrobků kupní smlouvu. Prodávající a kupující vylučují aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 OZ.

4. Předpokladem uzavření kupní smlouvy je odeslání objednávky kupujícím, a to emailem, písemně nebo faxem, případně prostřednictvím online objednávkového systému prodávajícího *„Onlineshop“*, který je neveřejný a do kterého má každý registrovaný kupující své přihlašovací údaje (dále jen „**Onlineshop**“). Taková objednávka je považována za nabídku na uzavření kupní smlouvy, kterou je prodávající oprávněn akceptovat i konkludentním způsobem (např. odesláním zboží).

5. Registrací a používáním Onlineshopu kupující souhlasí s následujícími pravidly fungování Onlineshopu a zavazuje se je dodržovat po celou dobu užívání Onlineshopu a po dobu existence jeho uživatelského účtu:

a) Na základě registrace kupujícího provedené na webové stránce www.stiebel-eltron.cz/onlineshop může kupující přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Ze svého uživatelského rozhraní může kupující objednávat zboží (dále jen „**uživatelský účet**“).
b) Při registraci na webové stránce a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je kupující při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Za správnost údajů odpovídá výhradně kupující. Údaje uvedené kupujícím v uživatelském účtu jakož i při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.
c) Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu a přiměřeně své přihlašovací údaje chránit.

d) Kupující není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám. V případě, že dojde k vyzrazení či zneužití přístupových údajů kupujícího do uživatelského účtu, je o této skutečnosti povinen kupující prodávajícího neprodleně informovat. Za vyzrazení či zneužití přístupových údajů do uživatelského účtu kupujícího v Onlineshopu odpovídá výhradně kupující, za případné objednávky učiněné třetími osobami prostřednictvím uživatelského účtu odpovídá kupující tak, jako by tyto objednávky učinil kupující sám.
e) Prodávající může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy kupující svůj uživatelský účet po delší dobu nevyužívá, či v případě, kdy kupující poruší své povinnosti z kupní smlouvy a/nebo z těchto obchodních podmínek.
f) Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob. Prodávající neodpovídá kupujícímu za výpadek či nefunkčnost rozhraní Onlineshopu.

6. Každá objednávka musí obsahovat nejméně tyto podstatné náležitosti: (a) identifikaci prodávajícího i kupujícího v rozsahu firma, resp. jméno a příjmení, adresa sídla resp. místo podnikání, IČ, údaj o zápisu ve veřejném rejstříku, (b) číslo nabídky, (c) specifikaci výrobků objednacím číslem a názvem výrobku, (d) množství výrobku, (e) lhůta a místo dodání, (f) cena výrobků a objednávka musí být zaslána e-mailem, faxem nebo písemně. V případě nákupu prostřednictvím Onlineshopu musí být objednávka učiněna prostřednictvím webového rozhraní tohoto systému. Kupní smlouva vzniká jejím potvrzením prodávajícím, resp. konkludentně odesláním zboží, a to nejpozději do 30 dnů ode dne doručení objednávky prodávajícímu; v případě objednávky prostřednictvím Onlineshopu se potvrzením objednávky rozumí potvrzení odeslané přímo pracovníkem prodávajícího, nikoliv automaticky generovaný email ohledně potvrzení přijetí objednávky systému Onlineshopu. V opačném případě kupní smlouva není uzavřena. Pro kupujícího se objednávka stává závaznou okamžikem jejího odeslání prodávajícímu, zrušit či změnit objednávku po jejím odeslání je kupující oprávněn pouze s předchozím souhlasem prodávajícího; prodávající není povinen tento souhlas udělit. V případě zrušení objednávky kupujícím dle předchozí věty je kupující povinen uhradit prodávajícímu storno poplatek za učiněnou objednávku, a to v následující výši:

a) V případě zrušení objednávky do 14 dnů od potvrzení objednávky nebudou účtovány žádné poplatky.
b) V případě zrušení objednávky od 15. dne po potvrzení objednávky prodávajícím bude účtován storno poplatek ve výši 10 % z celkové hodnoty objednávky vč. DPH.
c) V případě zrušení objednávky v období od 28 dnů do 5 dnů před potvrzeným termínem dodání bude účtován stornopoplatek ve výši 20 % z celkové hodnoty zrušené objednávky vč. DPH.
d) V případě zrušení objednávky v období méně než 5 dnů před potvrzeným termínem dodání bude účtován storno poplatek ve výši 50 % z celkové hodnoty zrušené objednávky vč. DPH.

V případě, že by prodávajícímu vznikl nárok na úhradu storno poplatku zároveň v různých sazbách, zavazuje se kupující uhradit storno poplatek dle vyšší z těchto sazeb.

Žádost o zrušení objednávky musí být kupujícím učiněna vůči prodávajícímu emailem na adresu logistika@stiebel-eltron.cz, který musí obsahovat přesný popis objednávky. Souhlasem se zrušením objednávky ze strany prodávajícího dochází ke zrušení kupní smlouvy, tím není nijak dotčena povinnost kupujícího uhradit storno poplatek. Případný nárok na storno poplatek je závazně sjednán okamžikem přijetí žádosti o storno prodávajícím a zakládá nárok prodávajícího na storno poplatek nezávisle na stornované smlouvě, resp. objednávce. Storno poplatek je splatný do 5 dnů ode dne potvrzení zrušení objednávky ze strany prodávajícího.

7. Veškerá telefonická a ústní ujednání ohledně obsahu kupní smlouvy jsou závazná pro prodávajícího pouze po písemném potvrzení takového ujednání prodávajícím.

8. Není-li mezi smluvními stranami písemně sjednáno jinak, platí, že uzavřením kupní smlouvy pozbývají platnosti ústní i písemná ujednání mezi stranami, která předcházela uzavření dané kupní smlouvy a týkala se daných výrobků.

9. Kupní smlouva nevznikne bez ujednání o kupní ceně. Kupující je oprávněn využít informativní prodejní ceny, nezávazně poskytované prodávajícím v rámci jeho informačního systému, jako svou kalkulační pomůcku. Ceny jsou uvedeny bez DPH (bude účtována vždy v aktuální platné výši v souladu s platnými předpisy). Prodávající si vyhrazuje právo po přijetí objednávky kupujícímu navrhnout kupní cenu odlišnou od informativních prodejních cen, přičemž kupní smlouva vznikne až písemnou akceptací (včetně e-mailem) této kupní ceny ze strany kupujícího. Prodávající si vyhrazuje s ohledem na dobu dodání zboží právo navrhnout kupní cenu i odkazem na ceník prodávajícího platný pro období, ve kterém dojde k dodání zboží. Pokud má být zboží dodáno v době, pro níž není zatím sestaven ceník prodávajícího, zavazuje se prodávající v momentě sestavení ceníku tento zaslat kupujícímu, přičemž kupní smlouva vzniká až akceptací kupní ceny ze strany kupujícího.

10. Ceny v ceníku jsou stanoveny jako ceny s dodáním v místě určení dle Incoterms 2020 (doložka „**DAP**“) v Kč/ks, není-li výslovně uvedeno jinak. Místem plnění (dodání) je v případě osobního odběru sklad prodávajícího, v případě, kdy je zboží kupujícímu doručováno, sklad kupujícího.

11. Prodávajícímu vzniká právo fakturovat dodané výrobky ihned po předání dodávaných výrobků kupujícímu. Při bezhotovostní úhradě je kupující povinen uvést variabilní symbol platby – číslo faktury prodávajícího.

12. V případě prodlení kupujícího s platbou kupní ceny, je kupující povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,1 % z fakturované ceny vč. DPH za každý započatý den prodlení, pokud není smluvně dohodnuto jinak. Právo na náhradu újmy prodávajícího z porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, tím není dotčeno.

13. V případě prodlení kupujícího s úhradou kupní ceny nebo její části, jakož i v případě porušení jiné povinnosti vyplývající z kupní smlouvy, je prodávající oprávněn od příslušné kupní smlouvy, popř. i od všech ostatních kupních smluv (dle volby prodávajícího) uzavřených s kupujícím, které ještě nebyly splněny, odstoupit. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem oznámení odstoupení od smlouvy kupujícímu. Prodávající je rovněž oprávněn kdykoliv pozastavit dodávku výrobků kupujícímu, pokud je kupující v prodlení s úhradou kupní ceny nebo její části dle jakékoli kupní smlouvy uzavřené na základě této smlouvy. Při prodlení kupujícího s úhradou je prodávající oprávněn započítat případné platby na úhradu nejstarší pohledávky, případně na její úroky z prodlení a související smluvní pokutu, kterou za kupujícím má, a to i v případě, že kupující platbu identifikuje jinak.

14. Kupující je oprávněn započíst proti pohledávkám prodávajícího pouze takové své pohledávky, které jsou přiznané pravomocným rozhodnutím soudu nebo v rozhodčím řízení. Kupující není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu prodávajícího postoupit své pohledávky z obchodního vztahu s prodávajícím či jejich části třetím osobám, ani k nim zřídit zástavní právo. Prodávající je oprávněn provést zápočet proti všem pohledávkám z veškerého obchodního styku s kupujícím, a to i proti pohledávkám kupujícího nesplatným, podmíněným, promlčeným a budoucím. Prodávající si vyhrazuje právo postoupit všechny pohledávky za kupujícím jakékoli třetí osobě, a to zejména subjektům specializovaným na vymáhání pohledávek. Prodávající může uplatnit další sankce a příslušenství pohledávek v souladu s příslušnými předpisy.

15. Kupující souhlasí s tím, aby prodávající poskytoval kopie faktur za zboží dodávané kupujícímu a případné informace o existenci pohledávek po splatnosti za kupujícím vybranému subjektu (třetí straně) pro účely zřízení, vedení a využívání databáze podnikatelů, kteří nedostáli svým závazkům.

16. Dodávku výrobku kupujícímu zajišťuje prodávající. V případě dodávky v hodnotě nad 10.000,- Kč bez DPH je cena dopravy v rámci České republiky zahrnuta v ceně výrobku. Při hodnotě dodávky nižší než 10.000,- Kč bez DPH je zvlášť účtována doprava kupujícímu do místa dodání částkou 250,- Kč bez DPH. Kupující bude telefonicky předem vyrozuměn o termínu a času dodání. Vykládku výrobku od dopravce je povinen zajistit kupující v místě dodání na vlastní náklady a nebezpečí, včetně potřebného technického vybavení. V místě dodání je povinen kupující zajistit převzetí dodávky od dopravce pověřenou osobou, která byla předem písemně, nebo telefonicky oznámena prodávajícímu. V případě poškození, zjevných vad je povinna pověřená osoba toto neprodleně oznámit osobě provádějící dopravu a písemně vyrozumět prodávajícího. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel, pokud nebudou zaznamenány na dodacím listu. Ve výjimečných případech, které budou písemně potvrzeny ze strany prodávajícího, lze zboží vyzvednout osobně, kdy poplatek za vyzvednutí činí 250,- Kč bez DPH. Za termín dodání výrobku se považuje převzetí zařízení kupujícím od dopravce.

17. Nebezpečí škody na výrobcích přechází na kupujícího okamžikem, kdy prodávající umožní kupujícímu disponovat s výrobky ve svém skladu. V případě, že je dohodnuto odeslání výrobků, přechází nebezpečí škody na kupujícího v okamžiku, kdy jsou výrobky předány prvnímu dopravci. Smluvní strany si ujednaly, že vlastnické právo k výrobkům přejde na kupujícího až úplným zaplacením kupní ceny prodávajícímu.

18. Jestliže je kupující v prodlení s převzetím výrobků a prodávající má výrobky u sebe nebo s nimi může jinak nakládat, musí učinit opatření přiměřená okolnostem k uchování výrobků. Prodávající je v takovém případě oprávněn na náklady a nebezpečí kupujícího výrobky buď uskladnit sám nebo je uskladnit ve skladu dopravce či u třetí osoby. Bude-li kupující v prodlení s převzetím výrobků o více než jeden měsíc od oznámení, že jsou výrobky připraveny k převzetí kupujícím, je kupující povinen na výzvu prodávajícího zaplatit prodávajícímu za každý započatý měsíc prodlení s převzetím výrobků smluvní pokutu ve výši 0,5 % z kupní ceny výrobků vč. DPH, s jejichž převzetím je v prodlení. Právo na náhradu újmy prodávajícího z porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, tím není dotčeno. Bude-li kupující v prodlení s převzetím výrobků o více jak jeden měsíc, je prodávající rovněž oprávněn odstoupit od kupní smlouvy.

19. Kupující je povinen zboží prohlédnout v souladu s ustanovením § 2104 OZ. Vady výrobků ohledně jejich množství je kupující nebo osoba jím pověřená k převzetí výrobků povinen reklamovat ihned při převzetí výrobků na dodacím listu a neprodleně je oznámit telefonicky prodávajícímu a následně nejpozději do 24 hodin reklamovat písemně, elektronicky nebo faxem. Má se za to, že pokud kupující nebo osoba pověřená kupujícím k převzetí zboží, podepíše dodací list bez výhrad, jsou údaje uvedené na dodacím listu v souladu se skutečným stavem. K výhradám pozdější kontroly zboží učiněným kupujícím při podpisu dodacího listu ohledně množství zboží se nepřihlíží. Jiné vady výrobků, než spočívající v množství je kupující povinen oznámit způsobem stanoveným těmito Obchodními podmínkami nebo záručním listem.

20. Kupující a prodávající se mohou dohodnout na zrušení kupní smlouvy. V případě, že se tak dohodnou, je kupující povinen vrátit zboží nepoužité, nepoškozené a kompletní do skladu prodávajícího na své náklady s tím, že je prodávajícímu povinen zaplatit manipulační poplatek ve výši 10 % z prodejní ceny zboží dle ceníku prodávajícího včetně DPH při neporušeném originálním balení výrobku. Jakékoli porušení obalu má za následek zvýšení manipulačního poplatku na 15 % - 100 % z prodejní ceny zboží včetně DPH, podle míry poškození věci. Míru poškození stanovuje prodávající.

21. Jakost a provedení výrobků určuje kupní smlouva.

22. Kupující má práva z vadného plnění stanovená těmito Obchodními podmínkami a kupní smlouvou, pokud výrobky v okamžiku přechodu nebezpečí škody na kupujícího mají vadu, kterou lze považovat za podstatné porušení kupní smlouvy. V případě, že výrobky mají takovou vadu, má kupující právo na to, aby prodávající v přiměřené lhůtě výrobek uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to buď opravou, je-li vada opravitelná, nebo výměnou věci, pokud je vada neopravitelná, a to dle volby prodávajícího. Pokud prodávající v přiměřené lhůtě vadu neodstraní (opravou nebo výměnou), může kupující požadovat slevu z kupní ceny. Smluvní strany se dohodly, že vylučují právo kupujícího odstoupit od kupní smlouvy jako jedno z práv z vadného plnění.

23. Prodávající poskytuje kupujícímu na výrobek záruku za jakost dle podmínek tohoto článku.

Prodávající se zavazuje, že při dodržení pokynů v montážním návodu a při odborné montáži, údržbě a řádném užívání si výrobek po celou záruční dobu zachová předepsané vlastnosti v závislosti na technických podmínkách.

Výše uvedená záruka platí pouze pro takové výrobky, které kupující prodal konečnému zákazníkovi do jednoho roku od jejich nákupu od prodávajícího za účelem dalšího prodeje výrobku a za předpokladu, že kupující vyplnil konečnému zákazníkovi do prodejního dokladu přesný typ spotřebiče, množství a datum prodeje. Prodejním dokladem se rozumí dodací list nebo faktura vystavená posledním prodejcem daného předmětu jako celku konečnému zákazníkovi, kde dílčí součást tvoří výrobky prodávajícího. Výše uvedená záruka se vztahuje pouze na výrobky sloužící k běžnému používání v domácnosti či na užití obdobného charakteru.

Záruční doba na výrobek je 2 roky a počíná běžet dnem prodeje výrobku konečnému zákazníkovi, tedy osobě, které prodal kupující výrobek od prodávajícího.

V případě výskytu vady, na kterou se vztahuje záruka, během záruční doby se prodávající zavazuje výrobek bezplatně opravit nebo vyměnit, a to dle volby prodávajícího.

Záruční opravy v záruční době provádí výhradně autorizované servisní středisko na základě předložení prodejního dokladu. Adresu včetně telefonického spojení na nejbližší autorizované servisní středisko sdělí prodávající, centrální servis nebo je uvedena na webových stránkách prodávajícího.

V případě výskytu vady výrobek nesmí být demontován. K posouzení poruchy je nezbytné, aby měl servisní technik možnost pracovat s výrobkem za stejných podmínek, ve kterých byl instalován a uveden do provozu.

Záruka se nevztahuje na:

- vady zaviněné kupujícím, konečným zákazníkem nebo způsobené vyšší mocí (např. při přírodní katastrofě);

- vady způsobené nepřípustnými vnějšími vlivy, poškozením přepravou, násilím, nesprávnou manipulací a použitím;

- vady způsobené poruchami v el. síti nebo v instalaci, nevhodnými provozními podmínkami, nesprávnou instalací nebo neoprávněným zásahem majitele nebo třetí osoby;

- na vzhledové vady opotřebením a mechanické vady způsobené provozem a nebránící funkci výrobku;

- vady způsobené aplikací výrobků pro výrobně-technologické či jiné průmyslově účely;

- opotřebení magnesiové anody provozem ohřívače a na ostatní spotřební materiál;

- vady způsobené špatnou kvalitou vody;

- poškození nádrže beztlakových ohřívačů vody použitím neoriginální odběrové baterie;

- poškozený nebo chybějící typový štítek na spotřebiči.

Prodávající nepřebírá odpovědnost za vady způsobené v důsledku neodborné instalace, obsluhy, údržby a neodborného připojení výrobku. V těchto případech vzniklé náklady za servis a opravu hradí konečný zákazník či kupující. To platí i v případě, nebude-li při opravě výrobku zjištěna závada, na kterou se vztahuje záruka.

24. Kupující má právo na náhradu újmy vůči prodávajícímu, která mu vznikne jedním anebo více porušením povinností ze strany prodávajícího dle jednotlivé kupní smlouvy jen do výše kupní ceny bez DPH výrobků dodaných na základě kupní smlouvy, z které jedno či více porušení povinností prodávajícího vzniklo. Prodávající je povinen hradit jen skutečnou škodu, nikoliv ušlý zisk. Celková výše náhrady újmy, kterou bude prodávající povinen kupujícímu uhradit za všechna porušení povinností vztahujících se k jedné kupní smlouvě, nebude v žádném případě vyšší než výše kupní ceny bez DPH výrobků dodaných na základě kupní smlouvy, z které jedno či více porušení povinností prodávajícím vzniklo. Zároveň platí, že kupující nemá právo na náhradu újmy z důvodu porušení povinnosti prodávajícího dodat výrobky bez vad v případě, že prodávající uspokojí nároky kupující z vadného plnění.

25. Omezení náhrady újmy se nevztahuje na případy, kdy ke vzniku újmy kupujícímu došlo ze strany prodávajícího úmyslně nebo z hrubé nedbalosti nebo byla způsobena újma člověku na zdraví nebo životě.

26. Prodávající se zavazuje, že bude poskytovat kupujícímu podle svých možností podporu při prodeji výrobků značek STIEBEL ELTRON spočívající v předání potřebných informací týkajících se těchto prodávajícím nabízených a dodávaných výrobků, zajišťování podpůrných školení odborných pracovníků a prodavačů kupujícího, kteří bezprostředně ovlivňují prodej výrobku konečným zákazníkům, a zabezpečování odborného školení vybraných obchodních partnerů, prováděného na náklady prodávajícího přímo ve výrobních závodech a školících centrech. Prodávající a kupující se zavazují vzájemně koordinovat své reklamní akce se záměrem co nejúčinněji působit na uživatele ve prospěch prodeje výrobků. Prodávající si vyhrazuje právo odsouhlasit reklamní akce kupujícího předem. Kupující se zavazuje informovat prodávajícího o případném vývozu výrobků mimo území České republiky.

27. Kupující se zavazuje na výzvu prodávajícího prodávajícímu bezplatně a neprodleně poskytnout veškerou potřebnou součinnost potřebnou k plnění evidenčních a ostatních právních povinností prodávajícího, souvisejících s dodávkami zboží prodávajícího (např. obaly, zpětný odběr elektroodpadů aj.). V rámci toho se kupující zavazuje zajistit splnění povinností ve stejném rozsahu u svých odběratelů.

28. Kupující se zavazuje vyškolit u výrobce pracovníky pro montáž výrobků a v rámci školení je nechat prokazatelně seznámit s Podmínkami pro uvedení výrobku do provozu a Záručními podmínkami, pokud to u daného výrobku výrobce vyžaduje a podmiňuje tím záruku za výrobek. Absolvování školení pracovník kupujícího prokazuje certifikátem výrobce.

29. Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 1. 12. 2023 a nahrazují v plném rozsahu veškeré dřívější obchodní podmínky, a to pro kupní smlouvy uzavřené po okamžiku účinnosti těchto obchodních podmínek.

V Praze dne 1. 12. 2023