

**Všeobecné obchodné, dodacie a reklamačné podmienky pre produkty dodávané spoločnosťou ENBRA SLOVAKIA, s.r.o., Jegorovova 5821/35B, 974 01 Banská Bystrica
IČO: 31624189**

I. Úvodné ustanovenia

1. Prevádzkovateľom internetovej stránky www.enbra.sk prostredníctvom ktorej ponúka svoj tovar na predaj je:
Obchodné meno predávajúceho: ENBRA SLOVAKIA, s.r.o.
Sídlo/miesto podnikania: Jegorovova 5821/35B, 974 01 Banská Bystrica, SR
IČO: 31 624 189
DIČ: 2020456119
IČ DPH: SK2020456119
Bankové spojenie: ČSOB, a.s., č. ú.: 4008748126/7500, IBAN: SK557500000004008748126
Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, Oddiel: s.r.o., vložka číslo 2587/S.

E-mail: enbra@enbra.sk
Tel. číslo: +421 905 306 060
(ďalej len „predávajúci“)
Orgán dozoru: Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie
info@soi.sk, P. O. BOX 29, Bajkalská 21/A,
827 99 Bratislava
2. Tieto VODRP upravujú práva a povinnosti zmluvných strán, vyplývajúcich z kúpnej zmluvy, v prípade kupujúceho – spotrebiteľa, ako aj kupujúceho - podnikateľa, zmluvy uzatvorenej na diaľku resp. zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, ktorej predmetom je kúpa a predaj tovaru ponúkaného na internetovej stránke predávajúceho www.enbra.sk. Kupujúci a predávajúci sa zaväzujú, rešpektovať tieto VODRP. Vzťahy medzi kupujúcim a predávajúcim, (ktorým môže byť ako podnikateľ, tak aj spotrebiteľ) sa riadia týmito VODRP, v prípade spotrebiteľa aj príslušnými ustanoveniami z. č. 40/1964Zb. Občianskeho zákonníka, v znení neskorších predpisov, z.č. 250/2007 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, z.č. 102/2014Zb. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v znení neskorších predpisov, ako aj ďalšími súvisiacimi právnymi predpismi SR a v prípade kupujúceho - podnikateľa aj príslušnými ustanoveniami z .č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov ako aj ďalšími súvisiacimi právnymi predpismi SR.

Ak sa kupujúci - spotrebiteľ domnieva, že predávajúci porušil jeho práva alebo nie je spokojný so spôsobom, ktorým bola vybavená reklamácia, môže zaslať žiadosť/podnet o nápravu na e- mailovú adresu enbra@enbra.sk. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť/podnet kupujúceho – spotrebiteľa zamietavo alebo na ňu predávajúci neodpovie do 30 dní od jej doručenia na uvedenú e-mailovú adresu predávajúceho, prípadne ak kupujúci – spotrebiteľ nebude spokojný s navrhovaným riešením, má kupujúci – spotrebiteľ na základe z.č. 102/2014 Zb. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytnutí služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov a z.č. 391/2015 Zb. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, právo na alternatívny spôsob riešenia sporov.

Návrh môže kupujúci – spotrebiteľ podať spôsobom určeným v ust. § 12 z.č. 391/2015 Zb., pričom na podanie možno využiť formulár, ktorého vzor je dostupný aj na webovom sídle príslušného ministerstva a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov, vrátane webovej stránky Ústredného inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, pričom adresa na podanie elektronických podaní v prípade SOI je ars@soi.sk a adr@soi.sk, tel. kontakt na SOI: + 421 (0)2/58 27 21 23, + 421 (0)2/58 27 21 41. Kupujúci – spotrebiteľ má toto právo v prípade, ak dôjde k sporu s predávajúcim po tom, čo využije všetky možnosti na vyriešenie sporu, obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu, ktorého hodnota bude vyššia ako 20,- €. Uvedeného alternatívneho riešenia sporov sa môže domáhať aj kupujúci – spotrebiteľ z ktoréhokoľvek členského štátu EÚ.

II. Základné ustanovenia

Kupujúci je povinný zoznámiť sa so všetkými časťami týchto VODRP ešte pred objednaním tovaru. Tieto Všeobecné obchodné, dodacie a reklamačné podmienky (ďalej len VODRP) spoločnosti ENBRA SLOVAKIA, s. r. o., Jegorovova 5821/35B 974 01, Banská Bystrica, IČO: 31624189, sú neoddeliteľnou súčasťou každej kúpnej zmluvy, kde jednou zmluvnou stranou je ENBRA SLOVAKIA s.r.o. ako predávajúci (ďalej len predávajúci) a druhou zmluvnou stranou kupujúci, ďalej len (kupujúci).

Kúpnu zmluvou sa podľa týchto VODRP rozumie tiež rámcová kúpna zmluva a záväzná objednávka (t. j. Objedávka kupujúceho, ktorá bol potvrdená predávajúcim).

Na základe kúpnej zmluvy (t. j. potvrdenej objednávky, v tomto prípade sa jedná o kúpnu zmluvu uzatvorenú na dobu určitú, t.j. trvanie kúpnej zmluvy od prijatia - akceptácie objednávky kupujúceho predávajúcim, do dodania tovaru predávajúcim a zaplataenia kúpnej ceny kupujúcim, v dôsledku synalagmatického záväzku) uzatvorenej medzi ENBRA SLOVAKIA, s. r. o., (Ďalej len predávajúci) a kupujúcim sa predávajúci zaväzuje dodať kupujúcemu tovar, ktorý je predmetom predaja a previesť na neho vlastnícke a užívacie práva k tomuto tovaru. Kupujúci sa zároveň zaväzuje prevziať tovar a zaplatiť celú kúpnu cenu spôsobom určeným v zmluve alebo v týchto VODRP.

Ustanovenia týchto VODRP majú vo vzťahu k ostatným stranám dohody všeobecnú povahu. Ustanovenia odlišné od VODRP je možné výslovne dohodnúť v kúpnej zmluve.

Tovarom sa pre potreby týchto VODRP rozumejú štandardné predmety dodávok tepelných čerpadiel, vodomerov, ohrievačov vody, meračov tepla, kotlov, solárnych systémov, vykurovacích telies, armatúr realizovaných predávajúcim na základe jednotlivých predmetov podnikania predávajúceho. Bližšie informácie o ponúkaných produktoch, s vlastnosťami týchto produktov a ich technickej špecifikácie vrátane jeho dostupnosti a cien uvedených s DPH, sú uvedené v aktuálnom cenníku ktorý je uverejnený na www.enbra.sk. Objednávať možno tovar uvedený na internetovej stránke www.enbra.sk. Predávajúci nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých tovarov.

Všetky dodávky tovaru, vrátane budúcich, sa vykonávajú výhradne na základe týchto VODRP. Tým sa vylučuje použitie nákupných podmienok kupujúceho, pokiaľ nie sú predávajúcim výslovne písomne akceptované. To platí aj v prípade, keď kupujúci odovzdá/zašle predávajúcemu svoje vlastné obchodné podmienky a aj v prípade, keď predávajúci bez výhrad dodá tovar kupujúcemu, ktorého obchodné podmienky odporujú týmto VODRP alebo sa od nich líšia.

Kupujúci potvrdzuje svojím podpisom na kúpnej zmluve/objedávke alebo na rámcovej kúpnej zmluve, že je mu obsah týchto VODRP jasný, že sa s nimi oboznámil, a že s nimi súhlasí. V prípade elektronickej/mailovej objednávky, objednaním tovaru/odoslaním elektronickej/mailovej objednávky kupujúci súhlasí s týmito VODRP. Za súhlas s VODRP sa v prípade záväznej objednávky kupujúceho považuje aj prevzatie dodaného tovaru kupujúcim. Pri preberaní tovaru v sklade predávajúceho, alebo od pracovníka predávajúceho mimo skladu predávajúceho, potvrdzuje kupujúci či prepravca, že je mu obsah týchto VODRP jasný a že s nimi súhlasí, svojím podpisom na

dodacom liste či preberacom protokole.

Súčasťou kúpnej zmluvy sú i obchodné zvyklosti zaužívané medzi stranami, ak nie sú v rozpore s obsahom Kúpnej zmluvy alebo týchto VODRP.

Zmeny alebo doplnky zmluvy vyžadujú pod sankciou neplatnosti písomnú formu a prísľuby zástupcov vyžadujú písomné potvrdenie predávajúceho, inak nie sú pre predávajúceho záväzné.

Všetky ponuky predávajúceho sú zásadne nezáväzné, pokiaľ je predávajúci výslovne nevyhlási za záväzné. Reklama, uvedenie tovaru v katalógu alebo jeho vystavenie sa nepovažuje za návrh dodať tovar či poskytnúť službu za tam určenú cenu.

Ak objednávka kupujúceho nespĺňa náležitosti podľa týchto VODRP, má sa za to, že ide o výzvu na urobenie návrhu na uzavretie zmluvy zo strany predávajúceho.

Ústne alebo písomné dohody uskutočnené pred podpisom kúpnej zmluvy oboma stranami a týkajúce sa obchodu podľa neskôr uzatvorenej kúpnej zmluvy, sa stávajú neplatnými, pokiaľ neboli zahrnuté do kúpnej zmluvy alebo ak nie sú v súlade s týmito VODRP.

Ak kupujúci nespĺní akúkoľvek zo svojich zmluvných alebo zákonných povinností, môže predávajúci trvať na jej splnení, alebo môže odstúpiť od zmluvy a nezaslaný tovar predať inému záujemcovi. V oboch prípadoch má predávajúci právo na náhradu škody, ktorá mu vznikla nesplnením záväzku zo strany kupujúceho.

Podklady pripojené k ponukám slúžia iba ako informácie pre kupujúcich a musí byť na požiadanie dodávateľa vrátené späť.

III. Objednávky

Odoslanie objednávky kupujúcim sa považuje za platný a záväzný akt.

Kupujúci je povinný uvádzať na vo všetkých objednávkach nasledujúce údaje: meno, priezvisko, presnú adresu bydliska/ sídla a dodaciu adresu, funkčné kontaktné spojenie (telefón, e-mail). V prípade právnických osôb resp. podnikateľa ďalej:

obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, IČO a DIČ (telefonický kontakt, meno a priezvisko zodpovednej osoby, e-mail).

V objednávke je nutné uviesť presný názov tovaru vrátane číselného kódu (uvedené v cenníku predávajúceho) uverejneného na webe www.enbra.sk, požadované množstvo, spôsob úhrady a dopravy, prípadne dohodnutú zmluvnú cenu (nutné doložiť evidenčné číslo či kópií ponuky predávajúceho). V prípade pochybností sa má za to, že objednávka bola urobená na druh a množstvo dodanej predávajúcim.

Tovar je možné u dodávateľa objednať nasledovnými spôsobmi:

- E-mailom - objednávky zaslané na e-mailly jednotlivých pracovníkov logistiky (viď kontakty na webe www.enbra.sk)

Písomná objednávka (potvrdený e-mail) je jedinou možnou formou objednania tovaru. Odoslanie riadne vyplnenej objednávky sa považuje za návrh kupujúceho na uzavretie kúpnej zmluvy s predávajúcim. Kúpna zmluva sa považuje za uzavretú, až doručením akceptácie o výslovnom prijatí objednávky zo strany predávajúceho.

V osobitných prípadoch, predovšetkým pri požiadavke kupujúceho na dodávku tzv. Zákazkového neštandardného typu či objemu tovaru a/ alebo pri tovare, ktorý je v cenníku dodávateľa označené kódom "N" v stĺpci "sklad", je predávajúci oprávnený požadovať od kupujúceho nevratnú zálohu na krytie dodávky tohto tovaru. Platba/ zloženie zálohy je podmienkou pre faktické záväzné prijatie takejto objednávky predávajúcim. Neštandardný tovar a tovar v stĺpci „Sklad“ = NIE si kupujúci objednáva záväzne a nie je možný jeho spätný odber predávajúcim bez písomného potvrdenia od predávajúceho. Ak zruší kupujúci takúto objednávku, vzniká predávajúcemu nárok na zmluvnú

pokutu vo výške 50% zmluvnej ceny tovaru či vo výške zloženej zálohy.

IV. Cena a platobné podmienky

Dohoda o cene (alebo aspoň o spôsobe stanovenia ceny) je považovaná za podstatnú podmienku, bez ktorej kúpna zmluva nevznikne. Ak nie je inej dohody, platí ako dohodnutá cena uvedená v cenníku predávajúceho platnom ku dňu vzniku zmluvy, všetky aktuálne cenníky ponúkaných produktov predávajúceho sú zverejnené na www.enbra.sk.

Všetky ceny tovaru platia pri opustení podniku predávajúceho ("Ab Werk", "Ex Works") a nezahŕňajú, pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak, balenie, naloženie na dopravný prostriedok, prepravné náklady, poštové náklady a poistenie. Ceny sú uvedené s DPH.

Náklady na obaly a náklady balenie idú na ťarchu kupujúceho. Použité obaly a fixačné materiály sa vracajú iba v prípade, že je to výslovne dohodnuté.

Predávajúci si vyhradzuje právo na úpravu predajných cien v prípade výraznej zmeny kurzu EUR voči menám platným v krajine subdodávateľa alebo primárnych cien subdodávateľa. Kupujúci bude o zmene cien predávajúceho informovaný bezodkladne po tom, čo sa o zmene ceny dozvie predávajúci.

Spôsob úhrady

Strany môžu dohodnúť tieto spôsoby úhrady ceny:

Dobierka - tovar bude kupujúcemu zaslaný na dobierku špedičnou službou alebo poštou na požadovanú adresu. Jedná sa o hotovostnú úhradu zmluvnému dopravcovi predávajúceho pri prevzatí tovaru.

Proforma faktúra - kupujúcemu bude vystavená zálohová faktúra (proforma faktúra) na objednané množstvo tovaru. Tovar bude kupujúcemu zaslaný akonáhle bude uhradená príslušná čiastka na účet predávajúceho.

Priama platba - platba sa uskutoční v mieste sídla alebo skladu predávajúceho. Priama platba sa uprednostňuje v kombinácii s vlastným odberom a môže byť zvýhodnená percentuálnou zľavou.

Faktúra - ak nie je spôsob úhrady kúpnej ceny dohodnutý v zmluve, platí, že bola dohodnutá úhrada na základe faktúry, ktorá je splatná do 14 dní od jej odoslania na adresu kupujúceho.

Ak nesúhlasí predávajúci so spôsobom platby uvedeným v objednávke, oznámi to kupujúcemu a k uzavretiu zmluvy nedôjde, ak kupujúci tento protinávrh nepotvrdí.

Platba sa považuje za vykonanú v okamihu, keď je pripísaná na účet predávajúceho alebo kedy je potvrdené prijatie hotovosti alebo zmenky či iného platobného dokladu.

Spoločne s kúpnu cenou je kupujúci povinný zaplatiť predávajúcemu náklady spojené s balením a dodaním tovaru v zmluvnej výške.

Výhrada vlastníctva

Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru až v okamihu úhrady celej kúpnej ceny (vrátane prípadných zmluvných pokút, úrokov z omeškania a náhrady škody, prepravných nákladov, nákladov spojených s balením, poštových nákladov) predávajúcemu.

Podmienkou splnenia povinnosti dodať tovar je bezpodmienečná solventnosť kupujúceho. Uvedené sa netýka kupujúceho - spotrebiteľa. Ak predávajúci po uzatvorení zmluvy bude disponovať informáciami, z ktorých vyplýva, že záruka obchodného úveru vo výške, vyplývajúcej zo zmluvy nie je nesporná, je kupujúci oprávnený požadovať platbu vopred alebo istotu, alebo (ak je dohodnutý iný spôsob platby ako platba v hotovosti) požadovať platbu v hotovosti, alebo odstúpiť od zmluvy alebo plnenie svojej povinnosti odmietnuť a požadovať náhradu škody z nesplnenia.

Kupujúci smie tovar pod výhradou vlastníckeho práva (t. j. do úplného uhradenia) ďalej predávať len v riadnom obchodnom styku vyplývajúcom z jeho odboru činnosti. K inej dispozícii (hlavne k jeho zastaveniu alebo k ručeniu tovaru tretím osobám) nie je kupujúci oprávnený, ibaže mu na to dá

predávajúci predchádzajúci výslovný písomný súhlas.

Pri nedodržaní platobných podmienok, pri podaní návrhu na začatie konkurzného konania, pri zastavení platieb a pri zrušení spoločnosti s likvidáciou alebo bez likvidácie zaniká právo kupujúceho spracovať a predat' tovar spadajúci pod výhradu vlastníctva a inkasovať vyššie uvedené pohľadávky predávajúcim. Predávajúci je v tomto prípade oprávnený prevziať tovar do svojej dispozície. Ak tak predávajúci urobí, má to účinky odstúpenia od zmluvy, len keď to predávajúci jasne a výslovne prehlási.

Náklady na skladovanie, dopravu, balenie, poštovné náklady a iné náklady vzniknuté v dôsledku spätného prevzatia idú na ťarchu kupujúceho. Kupujúci je ďalej v tomto prípade povinný na požiadanie predávajúceho oznámiť dohodnuté postúpenie vlastníckych práv a pohľadávok tretím osobám/dlžníkom a poskytnúť predávajúcemu informácie potrebné na uplatnenie jeho práv voči tretej osobe/dlžníkovi a vydať potrebné podklady.

Predávajúci je oprávnený pripísať si vo svoj prospech tovar vzatý späť na základe výhrady vlastníctva a miesto účtovnej hodnoty môže vyúčtovať cenu platnú v deň vrátenia, alebo cenu, ktorú by mohol dosiahnuť pri zamýšľanom použití či predaji, pričom náklady v súvislosti s predajom takéhoto tovaru znáša v každom prípade kupujúci.

V. Dodacie podmienky

Pokiaľ nie je v objednávke uvedený osobný odber, bude tovar bezodkladne odoslaný na adresu kupujúceho uvedeného v objednávke. Dodaciu lehotu navrhuje kupujúci samostatne v každej objednávke a to s prihliadnutím ku garantovaným dodacím lehotám pre jednotlivé sortimenty tovaru uvedených v cenníku a v dodacích podmienkach kupujúceho.

Ak je objednávka pre predávajúceho nesplniteľná v dodacej lehote uvedenej na objednávke najneskôr v lehote do 14 dní, oznámi túto skutočnosť predávajúci kupujúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr do troch dní od prijatia objednávky s uvedením rozsahu splniteľnosti objednávky, eventuálne s náhradným riešením.

Tovar, ktorý je v cenníku predávajúcim označený kódom „A“ v stĺpci „Sklad“, je spravidla možné dodať ihneď. Tovar označený kódom „N“ je len na objednávku a jeho dodací termín musí potvrdiť oddelenie logistiky.

Dodacie lehoty, uvedené v potvrdení objednávky alebo v týchto podmienkach, sa vzťahujú na dobu odberu tovaru z podniku subdodávateľa a platia len približne. Ich porušenie predávajúcim nie je závažným (podstatným) porušením zmluvy. Objednávky kupujúceho môžu byť obmedzené alebo zrušené z dôvodov na strane predávajúceho. V takom prípade sa predávajúci zaväzuje takéto obmedzenie alebo zrušenie kupujúcemu oznámiť bez zbytočného odkladu.

Forma odberu

Strany si môžu dohodnúť nasledovné spôsoby odberu tovaru:

- **Expresná prepravná služba** - tovar bude zaslaný alternatívnym dopravcom do 24 hodín v prípade objednávky do 12 hodín predošlého pracovného dňa. Prepravu hradí kupujúci, pokiaľ nie je v zmluve stanovené inak.
- **Osobný oder** - sklad dodávateľa v sídle spoločnosti ENBRA SLOVAKIA s.r.o., Jegorovova 5821/35B, 974 01 Banská Bystrica. Osobný odber na ostatných odštepných závodoch (Bratislava, Košice) je možný len po dohode s oddelením logistiky predávajúceho.

Ku každému tovaru je vystavená faktúra a dodací list, ktorý je tiež záručným listom, ak nie je záručný list vystavený zvlášť, alebo nie je k výrobku priložená Servisná knižka tovaru. Pri preberaní tovaru od dopravcu či dobierkou, kupujúci potvrdzuje svojím podpisom príjem tovaru. Kupujúci je povinný vizuálne skontrolovať balík od kuriéra pri jeho preberaní. V prípade akékoľvek viditeľného poškodenia okamžite nahlásiť kuriérovi a zapísať výhradu do preberacieho listu. Prípadné zistené poškodenie po prevzatí môže kupujúci nahlásiť predávajúcemu najneskôr do 24 hod po prevzatí zásielky na emailovú adresu l.matuskova@enbra.sk; enbra@enbra.sk. Uplynutím tejto lehoty zaniká

právo kupujúceho/príjemcu na uplatnenie reklamácie zásielky. Kupujúci v prípade poškodenia zásielky uschová pôvodné balenie zásielky k nahliadnutiu a zhotoveniu fotodokumentácie. Po rozbalení zásielky je kupujúci povinný skontrolovať, či je priložený dodací/ záručný list.

Na kupujúceho prechádza nebezpečenstvo náhodnej straty, poškodenia alebo zničenia tovaru v okamihu, keď je daný kupujúcemu k dispozícii príp. okamihom odovzdania tovaru prvému prepravcovi.

Ak neprevezme kupujúci tovar z dôvodov ležiacich na jeho strane (napr. nie je i napriek dohodnutému termínu prítomná kupujúcim určená osoba alebo nie je schopný uhradiť kúpnu cenu), znáša kupujúci všetky náklady spojené s prípadným opakovaným dodaním.

Závazok dodať tovar sa považuje za splnený aj v prípade, ak kupujúci neprevezme tovar v dohodnutom čase a na dohodnutom mieste, resp. odmietne tovar prevziať. Ak sa oneskorí prevzatie tovaru z akéhokoľvek dôvodu, prechádza na kupujúceho nebezpečenstvo poškodenia alebo straty predmetu kúpnej zmluvy v okamihu odoslania oznámenia kupujúcemu zo strany predávajúceho o pripravenosti tovaru k odberu.

Čiastkové dodávky tovaru sú prípustné, ak sa zmluvné strany výslovne nedohodnú inak.

Ak sa dostane predávajúci do omeškania s dodaním tovaru, o viac ako jeden mesiac, je kupujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy len po uplynutí ním stanovenej primeranej (najmenej však 14-dňové) dodatočnej lehoty.

Kupujúci nie je oprávnený požadovať náhradu škody v súvislosti s nespĺnením orientačnej dodacej lehoty dodávateľom. Eventuálna škoda vzniknutá kupujúcemu, zavinením porušením povinnosti predávajúceho bude kupujúcemu kompenzovaná vo forme zmluvnej pokuty vo výške 0,1% z kúpnej ceny oneskorenej čiastky dodávky. Zaplatenie zmluvnej pokuty zbavuje predávajúceho celkovej povinnosti dodať kupujúcemu oneskorenú a sankcionovanú časť dodávky.

Čiastočné dodávky sú prípustné, pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak. Za omeškanie kupujúceho so splnením povinnosti odobrať tovar, je predávajúci oprávnený bez ujmy na ostatných svojich eventuálnych nárokoch (najmä nároku na náhradu nákladov uskladnenia a nároku na náhradu škody v celej výške) účtovať zmluvnú pokutu vo výške 0,1% z ceny neodobratého tovaru za každý začatý mesiac omeškania sa kupujúceho.

Ak predávajúci nie je schopný dodať tovar dlhšiu dobu ako jeden mesiac, je kupujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy len po márnom uplynutí ním stanovenej primeranej (najmenej však 14-dňovej) náhradnej doby dodania. Kupujúci nie je oprávnený požadovať náhradu škody v súvislosti s nespĺnením orientačnej lehoty dodania predávajúcim. Eventuálna škoda, ktorá by kupujúcemu vznikla zavineným porušením povinnosti predávajúceho mu bude kompenzovaná formou zmluvnej pokuty vo výške 0,1% z kúpnej ceny oneskorenej časti dodávky. Zaplatenie zmluvnej pokuty má za následok zrušenie povinnosti predávajúceho dodať kupujúcemu omeškanú a sankciou postihnutú časť dodávky tovaru.

Za oneskorenie odberateľa so splnením povinnosti odobrať tovar je predávajúci oprávnený bez zníženia svojich ďalších eventuálnych nárokov (najmä nároku na náhradu nákladov na uskladnenie a nároku na náhradu škody v plnej výške) účtovať zmluvnú pokutu vo výške 0,1% z ceny neprevzatého tovaru za každý začatý mesiac oneskorenia.

Kupujúci nie je oprávnený bez dohody s predávajúcim vyvážať tovar, ktorý je predmetom kúpnej zmluvy ani samostatne, ani v spojení s inými výrobkami, a to ani prostredníctvom tretích osôb. Splnenie tejto povinnosti zo strany ďalších kupujúcich je prvotný kupujúci povinný vo vzťahu k nim zmluvne zabezpečiť. Škodu vzniknutú porušením povinností podľa tohto článku je kupujúci povinný predávajúcemu uhradiť v plnom rozsahu.

Vo výnimočných prípadoch možno na základe uskutočnenej dohody medzi predávajúcim a kupujúcim vykonať vrátenie preukázateľne odobratého a uhradeného nepoškodeného tovaru v pôvodnom balení a bez akýchkoľvek väd, ktoré bránia ďalšiemu predaju. V tomto prípade sú

všeobecne stanovené pravidlá pre spätný odber takéto:

V prípade, že kupujúci požaduje vrátenie tovaru, môže tak urobiť na základe [Požiadavky na vrátenie tovaru](#) vyplnením tohto dokumentu a to najneskôr do 30 dní odo dňa dodania tovaru odoslaním e-mailom na adresu I.matuskova@enbra.sk; enbra@enbra.sk. Oddelenie logistiky na základe požiadavky zašle vyjadrenie o akceptácii alebo zamietnutí najneskôr do 5 pracovných dní od doručenia požiadavky. V prípade odsúhlasenia vrátenia tovaru kupujúci berie na vedomie, že mu bude účtovaný storno poplatok vo výške 20% z hodnoty predmetného sortimentu. Zákazkový/neštandardný tovar si kupujúci objednáva záväzne a predávajúci nie je povinný s kupujúcim urobiť dohodu o spätnom odbere tovaru a táto závisí výlučne na individuálnom posúdení konkrétneho prípadu dodávateľom.

VI. Poučenie spotrebiteľa o práve odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku, resp. od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, práva a povinnosti strán v súvislosti s odstúpením od zmluvy.

1. Kupujúci-spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 dní odo dňa prevzatia Tovar, pričom táto lehota sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané Predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty. Tovar sa považuje za prevzatý Spotrebiteľom momentom, keď Spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba, s výnimkou dopravcu, prevezme všetky časti objednaného Tovar alebo ak sa:
 - a) a) viaceré Tovary objednané Spotrebiteľom v jednej Objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia Tovar, ktorý bol dodaný ako posledný,
 - b) b) dodáva Tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusa,
 - c) c) Tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného Tovar.
2. Spotrebiteľ svoje právo odstúpiť od zmluvy podľa bodu 1 tohto článku VODRP uplatňuje nasledovne:
 - a) písomne na adrese sídla Predávajúceho uvedenej vyššie alebo
 - b) e-mailom na adrese enbra@enbra.sk.
3. Spotrebiteľ je na odstúpenie od zmluvy podľa bodu 1 tohto článku VODRP oprávnený použiť formulár, ktorý tvorí prílohu č. 1 týchto VODRP. V prípade, že Spotrebiteľ svoje právo odstúpiť od zmluvy podľa bodu 1 tohto článku VODRP uplatní, vráti Tovar Predávajúcemu, a to zaslaním na adresu sídla Predávajúceho uvedenú v týchto VOP najneskôr do 14 dní odo dňa, keď svoje právo odstúpiť od zmluvy uplatnil, prípadne osobne na adresu sídla predávajúceho.
4. Pri odstúpení od zmluvy podľa bodu 1 tohto článku VODRP znáša náklady na vrátenie Tovar Spotrebiteľ, a to vrátane nákladov na vrátenie Tovar, ktorý nie je možné vzhľadom na jeho povahu vrátiť prostredníctvom pošty.
5. Vrátený Tovar nesmie byť poškodený a musí byť zaslaný Predávajúcemu s dokladom o kúpe, s kompletným príslušenstvom, dokumentáciou, obalom atď. Za zníženie hodnoty Tovar, ktoré nevzniklo bežným opotrebením počas používania v lehote na odstúpenie podľa bodu 1 tohto článku VODRP, zodpovedá Spotrebiteľ.
6. Odstúpením od zmluvy nie je dotknuté právo predávajúceho na náhradu škody vzniknutú napr. v dôsledku poškodenia tovaru kupujúcim.
7. Spotrebiteľ má právo po prevzatí Tovar v rámci lehoty na odstúpenie Tovar rozbaľiť a odskúšať spôsobom primeraným tomu, aby zistil vlastnosti a funkčnosť Tovar.
8. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.
9. Predávajúci v lehote do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia Spotrebiteľa podľa bodu 1 tohto článku VODRP vráti Spotrebiteľovi platby, ktoré s odstúpením od zmluvy súvisia a ktoré od neho

prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a

10. poštovné a iných nákladov a poplatkov. Predávajúci vráti Spotrebiteľovi platbu podľa predchádzajúcej vety rovnakým spôsobom, aký bol použitý Spotrebiteľom pri platbe za Tovar, pokiaľ sa Spotrebiteľ s Predávajúcim nedohodnú inak. Náklady na dopravu, dodanie a poštovné však Predávajúci zákazníkovi hradí len v rozsahu najlacnejšieho bežného spôsobu doručenia, ktorý je ponúkaný Predávajúcim, bez ohľadu na to, aký spôsob doručenia si zvolil Spotrebiteľ. Predávajúci nie je povinný vrátiť Spotrebiteľovi platbu skôr, ako mu je doručený Tovar alebo ako mu Spotrebiteľ preukáže, že mu zaslal Tovar späť.

Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo odovzdať predávajúcemu alebo osobne poverenej osobe predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom poverenej osoby. Lehota podľa I. vety tohto bodu sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

11. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:

- a) poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby
- b) predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
- c) predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- d) predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- e) predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
- f) predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
- g) predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť,
- h) vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,
- i) predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbilil,
- j) predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
- k) poskytnutie ubytovacích služieb na iný účel ako na účel bývania, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote,
- l) poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

12. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade že , kupujúci nezaplatí kúpnu cenu riadne a včas; v prípade že kupujúci neprevezme tovar, a to ani v dodatočnej odbernej lehote, resp. pri dodatočnom doručení; v prípade že došlo k vypredaniu zásob objednaného tovaru, z dôvodu nedostupnosti tovaru, alebo v prípade, že výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru prerušil výrobu alebo dovoz tovaru, o čom bude kupujúceho bezodkladne informovať.

VII. Záručné podmienky

Predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že tovar pri prevzatí nemá vady.

Predávajúci zodpovedá za vady tovaru v rozsahu podľa § 619 a nasl. z.č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (OZ) v znení neskorších predpisov, v prípade ak je kupujúcim spotrebiteľ.

Ak je kupujúcim právnická osoba, resp. podnikateľ, zodpovedá predávajúci za vady tovaru v rozsahu podľa ust. § 422 a nasl. z.č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka (ObZ), vrátane záruky za akosť podľa ust. § 429 a nasl. a právnych väd tovaru podľa § 433 a nasl. ObZ.

Na tovar sa vzťahuje všeobecná 24 mesačná záruka, pokiaľ ju však predávajúci poskytuje, táto záručná doba môže byť odlišná a určí sa podľa záručných podmienok a lehôt uvedených v záručných listoch jednotlivých tovarov.

Štandardná záručná lehota pre uplatnenie práv z vadného plnenia, tzn. reklamačná doba je 24 mesiacov, pri spotrebnom tovare je 6 mesiacov.

Záručná doba v mesiacoch je uvedená u každého tovaru na dodacom liste, záručnom liste alebo v servisnej knižke spotrebiča. Táto doba začína plynúť dňom uvedenia zariadenia do prevádzky, najneskôr však 90 dňom od dátumu odovzdania zariadenia kupujúcemu (pokiaľ nie je uvedené inak v Špecifických záručných podmienkach pre jednotlivé produkty).

Práva zo zodpovednosti za vady vecí, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

Predávajúci poskytuje záruku iba na bezplatnú dodávku náhradných dielov tovaru, na ktorých poruchu sa vzťahuje záruka, ak kupujúci dodržal všetky pravidlá pre poskytnutie záruky uvedené ďalej v tejto zmluve alebo v záručných listoch jednotlivých výrobkov. Obsahom záruky nie je záväzok, že sa po celú záručnú dobu neobjaví vada ani záväzok bezplatnej opravy zariadení. Vyššie uvedené je výlučnou definíciou obsahu záruky za akosť tovaru preberaná predávajúcim.

Podmienkou uplatnenia práv zo záruky je odborná inštalácia zariadení a pravidelne vykonávaná údržba

a servis zariadení.

Okrem základných záručných podmienok je presné znenie záruk definované pre jednotlivé skupiny v samostatných dokumentoch – Špecifické záručné podmienky pre produkty dodávané spoločnosťou ENBRA SLOVAKIA s.r.o., ktoré sú zverejnené na internetovej stránke predajcu www.enbra.sk.

Strany môžu dojednať v kúpnej zmluve odchýlky od bežnej akosti s obmedzenou aj neobmedzenou lehotou platnosti, aj odchýlku od štandardnej akosti premietnuť do cenovej dohody.

V prípade výmeny tovaru za iný kus (prípadne iný model) plynie nová doba pre uplatnenie práv z chybného plnenia, prípadne aj záruka. Kupujúci obdrží reklamačný protokol, kde bude uvedené nové sériové číslo výrobku. K prípadnému ďalšiemu uplatneniu práv z chybného plnenia alebo zo záruky je potrebné použiť tento nový reklamačný protokol.

Nárok na uplatnenie práv z vadného plnenia a zo záruky poskytnutej odberateľovi zaniká v nasledujúcich prípadoch:

- Pri porušení záručných podmienok výrobcu uvedených v návode na obsluhu alebo „Špecifických záručných podmienok“ pre jednotlivé produkty.
- Ak nie sú pri reklamácií predložené príslušné doklady (riadne vyplnený záručný list, doklad o kúpe výrobku a doklad o uvedení do prevádzky, ako aj záznam/záznamy o pravidelnej povinnej prehliadke zariadenia vykonanej oprávnenou zmluvnou servisnou organizáciou spoločnosti ENBRA SLOVAKIA s.r.o.).
- Ak chýba označenie výrobku výrobným číslom, data-kódom alebo ak je výrobné číslo alebo data-kód nečitateľný.

- Pri nedodržaní pokynov výrobcu uvedených v návode na obsluhu.
- Pri inštalácii do systému alebo prevádzky nevhodnej pre daný typ výrobku.
- Ak vznikla porucha z dôvodu nedodržania predpisov, noriem a pokynov v návode na obsluhu pri inštalácii, prevádzke alebo údržbe výrobku.
- Ak vznikla porucha zásahom do výrobku v rozpore s pokynmi v návode na obsluhu alebo v rozpore so záručnými podmienkami.
- Ak ide o poruchy výmenníkov, čerpadiel, trojcestných ventilov a iných častí hydraulických okruhov, plynových armatúr, horákov a podobne, ktoré sú spôsobené zanesením nečistotami z vykurovacieho systému, vodovodného radu, plynovodov alebo nečistotami vo vzduchu pre spaľovanie. (Voda vo vykurovacom systéme musí byť ošetrovaná v súlade s platnými zákonmi a predpismi a musí spĺňať požiadavky normy EN14868 (ochrana kovových materiálov proti korózii). Podrobné požiadavky na kvalitu vody sú uvedené v samostatnej časti týchto ŠZP).
- Ak ide o poruchu kotlového telesa vzniknutú prehrdzavením v dôsledku nevhodného prevádzkového režimu, kedy je teplota vratnej vody z vykurovacieho systému nižšia, ako je rosny bod spalín.
- V prípade porúch alebo škôd vzniknutých pri preprave.
- V prípade mechanického poškodenia výrobku
- V prípade porúch alebo škôd vzniknutých živelnou pohromou či inými nepredvídateľnými javmi.
- V prípade, ak ide o bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru a ich životnosť môže byť kratšia ako záručná doba. Záručnú dobu nie je možné zamieňať v tomto prípade so životnosťou náhradného dielu. Zo záruky sú vo všeobecnosti vylúčené diely podliehajúce bežnému opotrebeniu.
- V prípade, ak vlastník, alebo prevádzkovateľ zariadenia nevie preukázať dodržanie požiadaviek na inštaláciu a prevádzku, dodržanie záručných podmienok uvedených v návode k produktu alebo v týchto ŠZP.

V prípade neoprávneného uplatnenia práv z chybného plnenia či neoprávnenej reklamácie bude predávajúci kupujúcemu účtovať všetky náklady spojené s logistikou, dohľadom potrebných údajov, opravou a testovaním. Tovar je potom kupujúcemu zaslaný späť buď na dobierku, alebo po uhradení proforma faktúry.

VIII. Reklamačný poriadok

Postup pri uplatnení práv z vadného plnenia či z predávajúcim poskytnutej záruky v prípade kupujúceho spotrebiteľa sa riadi príslušnými ustanoveniami z. č. 40/1964Zb. Občianskeho zákonníka § 619 a nasl. OZ, v znení neskorších predpisov, ako aj z.č. 250/2007 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, z.č. 102/2014 Zb. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v znení neskorších predpisov, ako aj ďalšími súvisiacimi právnymi predpismi SR.

Ak je kupujúcim právnická osoba, resp. podnikateľ, zodpovedá predávajúci za vady tovaru v rozsahu podľa ust. § 422 a nasl. z.č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka (ObZ), vrátane záruky za akosť podľa ust. § 429 a nasl. a právnych väd tovaru podľa § 433 a nasl. ObZ.

Ku každému tovaru zakúpenému u kupujúceho je dodaná faktúra/ daňový doklad a priložený dodací list, ktorý slúži zároveň ako záručný list, ak nie je vydaný samostatne napr. vo forme "Servisnej knižky spotrebiča".

Predávajúci je obzvlášť povinný tovar dodaný kupujúcim bez zbytočného odkladu na mieste prevzatia prehliadnuť. Ak predávajúci tovar neprehliadne alebo inak nezaistí, aby bol skontrolovaný v dobe prechodu nebezpečenstva škody na tovare, môže uplatniť nárok z chýb zistiteľných pri tejto prehliadke, iba ak preukáže, že tieto vady mal tovar už v dobe prechodu škody na tovare (poškodenie krabice, kartónu, a pod.). Prehliadku musí predávajúci vykonať tak, aby zistil všetky

vady, ktoré je možné zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti.

Ak kupujúci zistí pri prevzatí tovaru od prepravcu nezrovnalosti (napr. obal balíka je viditeľne poškodený, nesúhlasí množstvo balíkov a pod.), vykoná s prepravcom zápis o škode, ktorého kópiu je povinný do druhého pracovného dňa adresovať na obchodné oddelenia či logistiky predávajúceho. Pokiaľ je tovar viditeľne poškodený, je nutné informovať ihneď prepravcu a predávajúceho bezodkladne v deň prijatia tovaru. Rovnakým spôsobom je nutné oznámiť neúplnosť dodávky alebo dodaného množstva tovaru. Na oneskorené oznámenie zo strany kupujúceho nebude braný na zreteľ a po uvedenej lehote nebudú reklamované rozdiely uznané.

Postup pri uplatnení práv z chybného/vadného plnenia a reklamácie

Miestom pre uplatnenie práv z chybného/vadného plnenia či reklamácie výrobkov, pre ktoré je na území Slovenskej republiky poskytovaný autorizovaný servis (uvedené v užívateľskom návode či originálnom záručnom liste) je priamo tento autorizovaný servis. Tieto produkty majú originálny záručný list výrobcu či spol. v zastúpení výrobcu. V opačnom prípade je miestom pre uplatnenie práv z chybného/vadného plnenia či reklamácie sídlo predávajúceho.

Nároky z väd tovaru: kupujúci – spotrebiteľ. V prípade kupujúceho – spotrebiteľa ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bez väd, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny.

Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.

Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy

a dobe jej trvania.

Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Nároky z väd tovaru: kupujúci – podnikateľ resp. právnická osoba.

Ak je dodaním tovaru s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom, môže kupujúci požadovať odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, dodanie chýbajúceho tovaru a požadovať odstránenie právnych väd; požadovať odstránenie väd opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné; požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpiť od zmluvy.

Voľba medzi týmito nárokmi kupujúcemu patrí, len ak ju oznámi predávajúcemu vo včas zaslanom oznámení väd alebo bez zbytočného odkladu po tomto oznámení. Uplatnený nárok nemôže kupujúci meniť bez súhlasu predávajúceho. Ak sa však ukáže, že vady tovaru sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady, môže kupujúci požadovať dodanie náhradného tovaru, ak o to predávajúceho požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu predávajúci oznámil

túto skutočnosť. Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v primeranej dodatočnej lehote alebo ak oznámi pre jej uplynutím, že vady neodstráni, môže kupujúci odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny. V prípade ak kupujúci neoznámi voľbu svojho nároku bezodkladne resp. včas zaslaným oznámením väd, môže kupujúci požadovať buď dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných väd tovaru alebo zľavu z kúpnej ceny.

V prípade, že spolu s tovarom je kupujúcemu dodaný aj originálny záručný list dodaný výrobcom alebo spol. v zastúpení výrobcu, je tento záručný list nevyhnutný na uplatnenie reklamácie tovaru v záručnej dobe. Bez tohto záručného listu nemožno právo zo záruky uplatniť.

Ak bolo v zmysle záručných podmienok pre uplatnenie záruky potrebné vykonať odbornú inštaláciu - uvedenie do prevádzky alebo pravidelnú servisnú prehliadku zariadenia, tak je potrebné predložiť aj záznam o takýchto úkonoch vo forme kópie dokladu o uvedení do prevádzky a o pravidelných predpísaných servisných záznamov zo servisnej dokumentácie alebo výpisom z elektronickej servisnej knižky zariadenia.

V prípade zistenia rozdielu v množstve alebo druhu dodávaného tovaru medzi údajmi na dodacom liste a skutočne dodaným tovarom je nutné bezodkladne po doručení tohto tovaru prepravcom podať o tejto skutočnosti správu predávajúcemu o tomto rozdieli, a to na miesto, odkiaľ bol tento tovar expedovaný. Chyby, ktoré existovali v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare, avšak prejavili sa neskôr, je kupujúci povinný oznámiť predávajúcemu ihneď potom, kedy vady mohli byť zistené pri vynaložení odbornej starostlivosti.

Pri prevzatí tovaru a jeho prehliadke je kupujúci povinný vykonať kontrolu prípadne uvádzaných sériových čísel tovaru a sériových čísel vyznačených na dodacom liste, a ak zistí rozdiel, kontaktovať do druhého pracovného dňa predávajúceho.

Predávajúci zaistí odstránenie vzniknutého rozdielu a zaslanie opraveného dodacieho listu. Pri nedodržaní tohto postupu sa kupujúci vystavuje nebezpečenstvu, že vzhľadom na rozdiel medzi sériovým číslom tovaru a sériovým číslom uvedeným na dodacom liste nebude jeho nárok smerujúci k uplatneniu práva z chybného plnenia akceptovaný.

Vrátený tovar nemusí byť v originálnom obale, kupujúci však musí tovar zaslať v takom obale, aby nedošlo k jeho poškodeniu pri preprave späť k predávajúcemu. Predávajúci sa zaväzuje informovať kupujúceho o postupe vybavovania reklamácie v zákonnej tridsaťdňovej lehote. V prípade objektívnych príčin potreby dlhšej doby na vybavenie reklamácie alebo opravy (nutná preprava alebo posúdenie reklamácie, napr. pri zahraničných dodávateľoch) sa vyžaduje nevyhnutný čas na vyriešenie reklamácie. Maximálna doba opravy tovaru v takomto prípade je 90 dní odo dňa prevzatia chybného tovaru od kupujúceho.

V prípade zistenia neodstrániteľnej vady tovaru (na základe písomného posúdenia servisného strediska, pokiaľ si to vyžaduje povaha výrobku) si predávajúci vyhradzuje právo nahradiť vadný a neopraviteľný tovar za iný, podobný, s porovnateľnými technickými parametrami.

Predávajúci na základe oznámenia o zistených vadách posudzuje reklamáciu či uplatnenie práv z chybného/vadného plnenia. V prípade neoprávnenej reklamácie bude predávajúci kupujúcemu účtovať všetky náklady spojené s logistikou, dohľadom potrebných údajov, opravou a testovaním. Tovar je potom kupujúcemu zaslaný späť buď na dobierku, alebo po uhradení proforma faktúry.

Autorské práva k dodanému tovaru, príslušenstvo a dokumentácia náleží príslušnému výrobcovi. Všetka logá, registrované ochranné známky, ochranné známky, ďalšie značky a názvy výrobkov, všetky práva z nich prislúchajú ich vlastníkom.

IX. Záverečné ustanovenia

Všetky informácie týkajúce sa tovaru a jeho ceny, dostupnosti, dodacej lehoty, stavu reklamácie a ostatných informácií je možné získať telefonicky u predávajúceho na t.č. +421 905 306 060, prípadne emailom enbra@enbra.sk. Miestom plnenia všetkých záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy sú jednotlivé prevádzky predávajúceho. Kontakty sú uvedené na webe dodávateľa - www.enbra.sk.

Kupujúci zaslaním objednávky súhlasí, že osobné údaje poskytnuté kupujúcim v objednávke tovaru predávajúci spracúva v súlade s príslušnými ustanoveniami z.č. 18/2018 Zb. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, v spojení s príslušnými ustanoveniami Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016, všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov, kedy bližšia špecifikácia spracúvania údajov kupujúceho, ako aj všetky potrebné informácie ohľadom GDPR sú uvedené na internetovej stránke www.enbra.sk, v časti „ochrana osobných údajov.“

Kupujúci odoslaním objednávky zároveň potvrdzuje, že bol oboznámený s týmito VODRP a ním poskytnuté údaje sú pravdivé, úplné a presné.

Pokiaľ dôjde k rozporu medzi ustanoveniami obsiahnutými v zmluve a v týchto VODRP, platí ustanovenia obsiahnuté v zmluve.

Pre všetky spory vzniknuté zo zmluvy je potrebné podať žalobu na všeobecnom súde Slovenskej republiky príslušnom podľa sídla predávajúceho. Predávajúci je taktiež oprávnený podať žalobu u miestne príslušného súdu podľa sídla kupujúceho.

Právna neúčinnosť jednotlivých častí kúpnej zmluvy nezavaruje kupujúceho povinností a práv z celej zmluvy. Eventuálne neplatnosť niektorého ustanovenia týchto VODRP nemá vplyv na platnosť ostatných ustanovení týchto VODRP.

Práva kupujúceho zo zmluvy nie sú bez eventuálneho predchádzajúceho súhlasu predávajúceho prenosné.

Tieto Všeobecné obchodné, dodacie a reklamačné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 1. septembra 2016, v prípade internetovej stránky www.enbra.sk dňom ich zverejnenia na tejto internetovej stránke a platia na dobu neurčitú až do doby ich zrušenia alebo nahradenia novými VODRP predávajúcim.

Predávajúci si vyhradzuje právo na primeranú jednostrannú zmenu týchto VODRP, ktorá sa stáva účinnou v prípade bežných kúpnych zmlúv dňom uverejnenia ich aktualizovaného znenia na internetovej stránke predávajúceho www.enbra.sk. Predávajúci takú zmenu VODRP oznámi elektronickým písomným oznámením len tým kupujúcim, s ktorými má uzatvorenú rámcovú kúpnu zmluvu. Ak so zmenou kupujúci nesúhlasí, má právo vypovedať zmluvu, ktorej súčasťou by sa stali nové VODRP, do 15 dní od doručenia oznámenia o zmene VODRP.

Všetky zmluvné vzťahy z kúpnych zmlúv medzi predávajúcim a kupujúcim sa spravujú Slovenským právnym poriadkom.