

Všeobecné obchodní podmínky společnosti Viaflames s.r.o. **pro spotřebitele platné od 1. července 2021 strana 2**

Reklamační řád společnosti Viaflames s.r.o. **pro spotřebitele platný od 1. července 2021 strana 4**

Formulář pro odstoupení od smlouvy **pro spotřebitele strana 6**

Všeobecné obchodní podmínky společnosti Viaflames s.r.o. **pro podnikatele platné od 1. července 2021 strana 7**

Všeobecné obchodní podmínky
společnosti Viaflames s.r.o. pro spotřebitele
platné od 1.července 2021

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky Prodávajícího (dále jen „VOP“) tvoří nedílnou součást Kupní smlouvy (jak je definována v článku 2 těchto VOP) uzavřené mezi Prodávajícím, kterým je společnost Viaflames s.r.o., a Kupujícím, který je Spotřebitelem, a upravují spolu s Kupní smlouvou jejich vzájemná práva a povinnosti.
- 1.2. Tyto VOP se vztahují pouze na Kupující, kteří jsou spotřebiteli. Na smlouvy, které s Prodávajícím uzavírá podnikatel či jeho zástupce ve smyslu § 420 a násl. občanského zákoníku, se tyto obchodní podmínky neuplatní.
- 1.3. Odchytky od VOP jsou platné, pouze pokud jsou písemně odsouhlaseny oběma smluvními stranami.
- 1.4. Ustanovení VOP jsou nedílnou součástí Kupní smlouvy. Kupní smlouva a VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

2. Definice

Pro účely Kupní smlouvy a VOP se pod níže uvedenými pojmy rozumí následující:

- 2.1. „**Kupující**“ a „**Spotřebitel**“ – každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná;
- 2.2. „**Prodávající**“ – společnost Viaflames s.r.o., se sídlem Panelová 31, 735 51 Bohumín, IČ: 0 697 5909, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, sp. zn. C 85084.
- 2.3. „**Kupní smlouva**“ – smlouva o koupi Zboží uzavřená mezi Prodávajícím a Kupujícím; příslušná Kupní smlouva je typicky tvořena těmito VOP a dále objednávkou Kupujícího potvrzenou Prodávajícím.
- 2.4. „**Zboží**“ – výrobky Prodávajícího nebo jiných osob specifikované v Kupní smlouvě, včetně příslušenství.
- 2.5. „**Výprodejové zboží**“ – použité Zboží, Zboží, které je starou skladovou zásobou (skladováno 2 a více let), nebo Zboží trpící dílčími vadami; takové Zboží je odpovídajícím způsobem označeno.
- 2.6. „**Občanský zákoník**“ – český zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění.

3. Kupní cena a platební podmínky

- 3.1. Kupující se zavazuje zaplatit za Zboží a související služby cenu, jejíž výše je sjednána v Kupní smlouvě.
- 3.2. Informace o Zboží a cenách jsou pro Prodávajícího závazné s výjimkou informací, které obsahují zjevnou chybu v psaní či tisku.
- 3.3. Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, cena za Zboží a související služby bude Kupujícím zaplacená následovně:
 - 3.3.1. Kupující zaplatí 100 % z celkové ceny ve formě zálohy. Prodávající vystaví zálohovou fakturu do 5 kalendářních dnů po uzavření Kupní smlouvy se splatností 7 kalendářních dnů od data vystavení.
 - 3.3.2. Prodávající není povinen odevzdat Zboží Kupujícímu před zaplacením zálohy v plné výši.
- 3.4. Cenu je Kupující povinen zaplatit na bankovní účet určený Prodávajícím, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 3.5. Za den splnění závazku Kupujícího zaplatit Prodávajícímu kupní cenu se považuje vždy den, kdy budou peněžní prostředky odpovídající ceně připsány na účet Prodávajícího nebo zaplacený jiným stranami dohodnutým způsobem.
- 3.6. V případě prodloužení Kupujícího se splněním povinnosti uhradit kupní cenu sjednanou v Kupní smlouvě je Kupující povinen

zaplatit Prodávajícímu úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Uhrazením úroku z prodlení není dotčen nárok na náhradu škody v plné výši.

4. Doba a místo dodání Zboží

- 4.1. Dle dohody smluvních stran bude Zboží odevzdáno Kupujícímu buď na adrese na území České republiky, kterou určí Kupující, nebo formou osobního odběru Kupujícího.
- 4.2. **Doručení na adresu:** V případě doručení na adresu je místem dodání adresa na území České republiky uvedená Kupujícím v objednávce. Kupující v objednávce uvede kontaktní údaje, které jsou nezbytné k úspěšné přepravě Zboží, zejména jméno, příjmení, e-mailovou adresu, telefonní číslo a adresu místa doručení. Není-li stranami výslovně dohodnuto jinak, je **doručení na adresu zpoplatněno**. Změna fakturačních údajů uvedených na dokladech ke Zboží není po potvrzení objednávky možná. Prodávající a přepravce jsou oprávněni požádat Kupujícího o předložení průkazu totožnosti; nedojde-li k prokázání totožnosti Kupujícího, může Prodávající a přepravce odmítnout předat Zboží – v tomto případě se jedná o překážku dodání Zboží na straně Kupujícího.
- 4.3. Prodávající je povinen odevzdat Zboží v době uvedené v Kupní smlouvě. Pokud tato doba není v Kupní smlouvě uvedena, pak odevzdá Zboží bez zbytečného odkladu s přihlédnutím ke svým organizačním a technickým možnostem.
- 4.4. Prodávající je oprávněn zadržet Zboží v případě, že Kupující má vůči němu jakýkoliv dluh po termínu splatnosti.
- 4.5. Kupující je povinen Zboží odevzdané Prodávajícím převzít v místě a době plnění. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu veškerou součinnost potřebnou k řádnému splnění závazku Prodávajícího odevzdat Kupujícímu Zboží v souladu s Kupní smlouvou.
- 4.6. V případě, že Kupující poruší povinnost součinnosti a/nebo povinnost převzít Zboží a v důsledku toho Prodávající neodevzdá Kupujícímu Zboží v souladu s Kupní smlouvou, nejde o porušení Kupní smlouvy Prodávajícím. V takovém případě bude Zboží Prodávajícím uskladněno na náklady Kupujícího. Náklady na skladování činí částku ve výši 0,1 % z kupní ceny neodebraného zboží bez DPH za každý i započatý den skladování. Náklady skladování uhradí Kupující Prodávajícímu na základě jim vystavené faktury. Prodávající je povinen o uskladnění Zboží Kupujícího vyrozumět a vyzvat jej k poskytnutí součinnosti a převzetí Zboží v dodatečně lhůtě dvou (2) týdnů. Jestliže Kupující neposkytne potřebnou součinnost a/nebo nepřevzme Zboží ani v takto stanovené lhůtě, je Prodávající oprávněn odstoupit od Kupní smlouvy.
- 4.7. V případě, kdy přepravu Zboží zajišťuje Prodávající a kdy bude tato přeprava zrušena z důvodu na straně Kupujícího a/nebo nedojde k převzetí Zboží z důvodu na straně Kupujícího, pak je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu náhradu vzniklé škody v plné výši, včetně nákladů za opakované dodání.
- 4.8. Při převzetí Zboží od přepravce je Kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalu Zboží a v případě jakýchkoliv závad toto okamžitě písemně vytknout přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít.
Dále je Kupující povinen provést co nejdříve po dodání Zboží jeho prohlídku a přesvědčit se o vlastnostech a množství Zboží.
- 4.9. Kupující je povinen uplatnit u Prodávajícího vadu Zboží bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil nebo ji při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit mohl, a to postupem podle článku 5 Reklamačního řádu pro spotřebitele platného ke dni uzavření Kupní smlouvy.

5. Balení

- 5.1. Prodávající se zavazuje odevzdat Zboží v obvyklém balení tak, aby nedošlo k jeho poškození během přepravy.
- 5.2. Kupující je povinen informovat Prodávajícího o poškození Zboží během přepravy z důvodu nedostatečného balení, a to ihned po přijetí Zboží od přepravce.

- 6. Přejednostní právo a nebezpečí škody na Zboží**
- 6.1. Vlastnické právo ke Zboží přechází na Kupujícího až okamžikem úplného zaplacení kupní ceny a odevzdáním Zboží Kupujícímu.
- 6.2. Nebezpečí škody na Zboží přechází na Kupujícího okamžikem jeho odevzdání Prodávajícím a převzetí Kupujícím podle článku 4 těchto VOP.
- 7. Odstoupení od Kupní smlouvy při nákupu přes e-shop a při nákupu Zboží mimo prostor obvyklý pro podnikání Prodávajícího**
- 7.1. Kupující bere na vědomí, že v případech stanovených v § 1837 občanského zákoníku nemůže odstoupit od Kupní smlouvy. Jedná se zejména o případ smlouvy o dodávce Zboží, které bylo upraveno podle přání Kupujícího nebo pro jeho osobu, smlouvy o dodávce Zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím.
- 7.2. Nejedná-li se o případ uvedený v článku 7.1 VOP či o jiný případ, kdy nelze od Kupní smlouvy odstoupit, má kupující v souladu s § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů a) ode dne uzavření smlouvy, b) ode dne převzetí Zboží, pokud se jedná o Kupní smlouvu c) ode dne převzetí poslední dodávky Zboží, pokud je dodáváno několik druhů Zboží nebo dochází k dodání několika částí, nebo d) ode dne převzetí první dodávky Zboží, pokud jde o smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka Zboží.
- 7.3. Odstoupení od Kupní smlouvy musí být Prodávajícím odesláno ve lhůtě podle článku 7.2 VOP. Pro odstoupení od Kupní smlouvy může Kupující využít vzorový formulář poskytnutý Prodávajícím, který je přílohou VOP. Odstoupení od Kupní smlouvy může Kupující zaslat mimo jiné na adresu *Viaflames s.r.o., Panelová 31, 735 51 Bohumín*, příp. na adresu info@viaflames.cz.
- 7.4. V případě odstoupení od kupní smlouvy dle článku 7.2 VOP se Kupní smlouva od počátku ruší. Kupující zašle nebo předá Zboží na adresu *Viaflames s.r.o., Panelová 31, 735 51 Bohumín*, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti (14) dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od smlouvy; v případě odstoupení od smlouvy ponese Kupující (spotřebitel) náklady spojené s navrácením Zboží. Následně Prodávající vrátí peněžní prostředky přijaté od Kupujícího, a to do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od Kupní smlouvy Kupujícím, a to stejným způsobem, jakým je Prodávající od Kupujícího přijal. Prodávající je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté Kupujícím již při vrácení Zboží Kupujícím či jiným způsobem, pokud s tím Kupující bude souhlasit a nevzniknou tím Kupujícímu další náklady. Prodávající však není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky Kupujícímu dříve, než mu Kupující Zboží vrátí.
- 7.5. Kupující nese odpovědnost za snížení hodnoty Zboží v důsledku nakládání se Zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou, vlastnostmi a funkcí Zboží. Nárok na úhradu škody vzniklé na Zboží je Prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku Kupujícího na vrácení kupní ceny.
- 7.6. V případech, kdy má Kupující v souladu s § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od Kupní smlouvy odstoupit, je Prodávající také oprávněn kdykoliv od Kupní smlouvy odstoupit, a to až do doby převzetí Zboží Kupujícím. V takovém případě vrátí Prodávající Kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený Kupujícím.
- 7.7. Pokud je společně se Zbožím poskytnut Kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi Prodávajícím a Kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k ukončení Kupní smlouvy, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a Kupující je povinen spolu se Zbožím Prodávajícím vrátit i poskytnutý dárek.
- 8. Záruka za jakost a práva z vadného plnění**
- 8.1. Prodávající dodá Kupujícímu Zboží v množství, jakosti a provedení sjednaném v Kupní smlouvě.
- 8.2. Práva z vadného plnění, záruka za jakost Zboží a reklamační procedura jsou upraveny v Reklamačním řádu společnosti Viaflames s.r.o. pro spotřebitele platném ke dni uzavření Kupní smlouvy, který je dostupný na internetových stránkách Prodávajícího www.viaflames.cz.
- 9. Ostatní ustanovení**
- 9.1. V souvislosti s Kupní smlouvou dojde ze strany Prodávajícího ke zpracování osobních údajů Kupujícího. Právním základem pro zpracování je článek 6 odst. 1 písm. b) nařízení GDPR, tj. zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je Kupující jakožto subjekt údajů. Podrobné informace o zpracování Vašich osobních údajů naleznete na internetových stránkách www.viaflames.cz v sekci „Ochrana osobních údajů“, konkrétně v dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů pro obchodní partnery a další osoby“.
- 9.2. Kupující není oprávněn postoupit nebo zastavit jakýkoliv své pohledávky z Kupní smlouvy, a to ani zčásti, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Prodávajícího. Kupující není oprávněn postoupit Kupní smlouvu, a to ani zčásti, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Prodávajícího. Kupující není oprávněn jednostranně započíst jakýkoliv své započitatelné pohledávky vůči Prodávajícímu.
- 9.3. **Doručování Kupujícímu:** Kupujícímu může být doručováno na elektronickou adresu Kupujícího.
- 9.4. **Kontaktní údaje Prodávajícího:** *Viaflames s.r.o., Panelová 31, 735 51 Bohumín*, tel. +420 739 386 107, mail: info@viaflames.cz.
- 9.5. Neení-li stranami sjednáno jinak, úrok z prodlení a skladné jsou splatné do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich úhradě.
- 10. Závěrečná ustanovení**
- 10.1. Kupní smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky, které budou podepsány Kupujícím a oprávněným zástupcem Prodávajícího.
- 10.2. Vylučuje se použití § 1740 odst. 3 a § 1744 občanského zákoníku ve vztahu k procesu uzavření Kupní smlouvy, dále se vylučuje použití § 557 občanského zákoníku na smluvní vztah mezi Prodávajícím a Kupujícím.
- 10.3. Ukáže-li se kdykoli v budoucnu některé z ustanovení Kupní smlouvy neplatným či nicotným, posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení obdobně podle § 576 občanského zákoníku.
- 10.4. Práva a povinnosti smluvních stran Kupní smlouvy se řídí výhradně českým právem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění.
- 10.5. Informace o vyřizování stížností Kupujícího jako spotřebitele a o řešení spotřebitelských sporů jsou obsaženy v Reklamačního řádu pro spotřebitele platného ke dni uzavření Kupní smlouvy, který je dostupný na internetových stránkách Prodávajícího www.viaflames.cz.
- 10.6. Ujednání Kupních smluv odchylná od těchto VOP se použijí přednostně.
- 10.7. Prodávající je oprávněn tyto VOP kdykoliv jednostranně změnit. Změna VOP nemá vliv na Kupní smlouvy uzavřené v době platnosti předchozího znění VOP.
- 10.8. Dnem vstupu v platnost těchto VOP pozbývají platnosti předchozí verze a předchozí znění Všeobecných obchodních podmínek společnosti Viaflames s.r.o. určené pro spotřebitele.

Reklamační řád
společnosti Viaflames s.r.o. pro spotřebitele
platný od 1.července 2021

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento Reklamační řád Prodávajícího (dále jen „**Reklamační řád**“) tvoří nedílnou součást Kupní smlouvy uzavřené mezi Prodávajícím, kterým je společnost Viaflames s.r.o. a Kupujícím, který je Spotřebitelem, a upravuje spolu s Kupní smlouvou jejich vzájemná práva a povinnosti.
- 1.2. Tento Reklamační řád se vztahuje pouze na Kupující, kteří jsou Spotřebiteli. Na smlouvy, které s Prodávajícím uzavírá podnikatel či jeho zástupce ve smyslu § 420 a násl. občanského zákoníku, se tento Reklamační řád neuplatní.
- 1.3. Odchytky od Reklamačního řádu jsou platné, pouze pokud jsou písemně odsouhlaseny oběma smluvními stranami.

2. Definice

- 2.1. V Reklamačním řádu jsou použity určité pojmy (konkrétně „**Kupující**“ a „**Spotřebitel**“, „**Prodávající**“, „**Kupní smlouva**“, „**Zboží**“, „**Výprodejové zboží**“ a „**Občanský zákoník**“). Jejich význam je uveden ve Všeobecných obchodních podmínkách společnosti Viaflames s.r.o. pro spotřebitele platných ke dni uzavření Kupní smlouvy, které jsou dostupné na internetových stránkách Prodávajícího www.viaflames.cz.

3. Práva z vadného plnění, záruka za jakost

- 3.1. Prodávající odpovídá Kupujícímu zejména za to, že Zboží při převzetí nemá vady. Projevili-li se vada Zboží v průběhu 6 měsíců od převzetí, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí.
- 3.2. Prodávající poskytuje na Zboží záruku v délce 24 měsíců. Prodávající může v záručním listě stanovit za splnění předepsaných podmínek delší záruční dobu. Záruční doba začne běžet ode dne odevzdání Zboží Kupujícímu. Poskytnutí záruky se nevztahuje na Výprodejové zboží a v případech podle § 2167 občanského zákoníku.
- 3.3. Má-li koupené Zboží uvést do provozu jiná autorizovaná osoba než Prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení Zboží do provozu, pokud Kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do 3 týdnů od převzetí Zboží a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.
- 3.4. Záruka za jakost Zboží se nevztahuje na vady způsobené vnějšími událostmi (například případy vyšší moci), které nezpůsobil Prodávající nebo osoby, s jejichž pomocí Prodávající plnil své závazky. Záruka za jakost se nevztahuje na vady vzniklé v důsledku obvyklého opotřebení, na vady vzniklé v důsledku nesprávného skladování či obsluhy, nedostatečné údržby, dále na vady vzniklé v důsledku provozování v rozporu s bezpečnostními předpisy, technickou dokumentací, návodem k instalaci a obsluze a/nebo pokyny Prodávajícího, ani na vady vzniklé v důsledku porušení obecně závazných právních předpisů či v důsledku provedení zásahů, změn nebo oprav Zboží jinou než k tomu autorizovanou osobou.
- 3.5. Dojde-li k odstranění či znehodnocení výrobního štítku či jiného prvku, který slouží k jednoznačné identifikaci daného Zboží, ztrácí Kupující záruku za jakost daného Zboží.
- 3.6. Kupujícímu náleží práva z vadného plnění v rozsahu dle platných právních předpisů, viz zejména § 2099 a násl. a § 2165 a násl. občanského zákoníku.

4. Práva z vadného plnění u Výprodejového zboží

- 4.1. Výprodejové zboží je svou povahou buď Zboží použité, Zboží, které je starou skladovou zásobou (skladováno 2 a více let), nebo Zboží trpící dílčími vadami; Výprodejové Zboží je při prodeji Kupujícímu odpovídajícím způsobem označeno.
- 4.2. Dle jeho povahy nelze ve smyslu § 2167 občanského zákoníku u Výprodejového zboží reklamovat:
 - a) vadu, kvůli které byla u dané věci stanovena nižší cena,

- b) opotřebení, které je způsobené obvyklým užíváním,
- c) u použité věci vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Kupujícím,
- d) jiné nedostatky, které vyplývají z povahy dané věci a/nebo jejího stavu.

- 4.3. Prodávající na Výprodejové zboží neposkytuje záruku. Jiné vady než ty, které jsou uvedeny v článku 4.1 a 4.2 Reklamačního řádu je Kupující oprávněn vytknout v době 24 měsíců od převzetí Zboží; u použitého Zboží se však uplatní kratší lhůta 12 měsíců od převzetí Zboží.

- 4.4. **Vyloučení původních záručních a odpovědnostních ustanovení:** Sdělení o poskytnutí záruky a její délce a sdělení o odpovědnosti za vady uvedené na Výprodejovém zboží, na jeho obalu, v původní dokumentaci (zejména v návodu k obsluze a instalaci) a/nebo v původních reklamních materiálech se u tohoto zboží neuplatní.

5. Reklamační procedura

- 5.1. Kupující je povinen uplatnit u Prodávajícího vadu Zboží bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil nebo ji při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit mohl.
- 5.2. Reklamací lze provést elektronicky na e-mailovou adresu reklamace@viaflames.cz, příp. poštou na adresu „Viaflames s.r.o., Panelová 31, 735 51 Bohumín“.
- 5.3. K reklamaci je nutné přiložit následující dokumenty:
 - a) doklad o zakoupení Zboží;
 - b) v případě kotlů je nutné doložit též záruční list a revizní zprávu ke komínu (postačují kopie) – jejich prostřednictvím lze ověřit splnění podmínek pro platnost záruky;
 - c) vyplněný reklamační protokol dostupný na internetových stránkách Prodávajícího www.viaflames.cz v protokolu je nutné popsat reklamovanou vadu a způsob, jakým se projevuje;
 - d) a fotodokumentaci reklamované vady.

Bez doložení výše uvedených dokumentů nelze vyhodnotit oprávněnost reklamací, reklamacie bude zamítnuta.

- 5.4. V případě oprávněné reklamacie se do záruční doby nezapočítává doba od uplatnění práva z vadného plnění až do doby, kdy byl Kupující po vyřízení reklamacie povinen Zboží zpět převzít.
- 5.5. V případě neoprávněné reklamacie (typicky situace, kdy reklamovaná vada není kryta zárukou za jakost) mohou být náklady, které Prodávající vynaložil v souvislosti s touto neoprávněnou reklamací, vyúčtovány Kupujícímu.

6. Postup při řešení reklamacie

- 6.1. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.
- 6.2. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se Prodávající s Kupujícím jako spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.
- 6.3. Prodávající je povinen Kupujícímu jako spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie Kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie.

7. Vyřizování stížností a řešení spotřebitelských sporů

- 7.1. Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje Prodávající prostřednictvím elektronické adresy info@viaflames.cz. Informaci o vyřízení stížnosti Kupujícího zašle Prodávající na elektronickou adresu Kupujícího.
- 7.2. V případě, že dojde mezi společností Viaflames s.r.o., jako Prodávajícím, a Spotřebitelem, jako Kupujícím, ke vzniku spotřebitelského sporu z Kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení

takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web: www.adr.coi.cz. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

- 7.3. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.4. Všechny spory vznikající z Kupní smlouvy a v souvislosti s ní mohou být také řešeny a rozhodovány příslušnými obecnými soudy.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Ujednání Kupních smluv odchýlná od tohoto Reklamačního řádu se použijí přednostně.
- 8.2. Prodávající je oprávněn tento Reklamační řád kdykoliv jednostranně změnit. Změna Reklamačního řádu nemá vliv na Kupní smlouvy uzavřené v době platnosti předchozího znění Reklamačního řádu.
- 8.3. Dnem vstupu v platnost tohoto Reklamačního řádu pro spotřebitele pozbývají platnosti předchozí verze a předchozí znění Reklamačního řádu společnosti Viaflames s.r.o. určené pro spotřebitele.

Formulář pro odstoupení od smlouvy

Adresát (prodávající):

Viaflames s.r.o., sídlem: Panelová 31, 735 51 Bohumín, e-mail: info@viaflames.cz

Odesílatel (kupující jako spotřebitel):

jméno a příjmení: datum narození:

trvale bytem:

e-mail: telefon:

Dne jsem si od společnosti Viaflames s.r.o. na základě objednávky / kupní smlouvy

č. koupil následující zboží:

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

Objednané zboží jsem obdržel dne

Na základě § 1829 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, využívám svého zákonného práva **a odstupuji od uvedené kupní smlouvy uzavřené a) prostřednictvím komunikace na dálku / b) mimo obvyklé místo podnikání prodávajícího**. Zakoupené zboží zašlu nebo předám na adresu *Viaflames s.r.o., Panelová 31, 735 51 Bohumín*, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti (14) dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od této smlouvy.

Uhrazenou cenu za zboží, prosím, zašlete na bankovní účet číslo

V dne

.....
podpis kupujícího

Všeobecné obchodní podmínky společnosti Viaflames s.r.o. pro podnikatele

platné od 1. července 2021

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky Prodávajícího (dále jen „**VOP**“) jsou nedílnou součástí Kupní smlouvy (jak je definována v čl. 2 těchto VOP) uzavřené mezi Prodávajícím a Kupujícím a upravují spolu s Kupní smlouvou jejich vzájemná práva a povinnosti.
- 1.2. Odchytky od VOP jsou platné, pouze pokud jsou písemně odsouhlaseny oběma smluvními stranami.
- 1.3. Pokud je součástí jakékoliv listiny, která vznikla na základě nebo v souvislosti se smluvním vztahem Kupujícího a Prodávajícího, odkaz na všeobecné obchodní podmínky Kupujícího, smluvní strany vylučují jakékoli použití všeobecných obchodních podmínek Kupujícího.

2. Definice

Pro účely Kupní smlouvy a VOP se pod níže uvedenými pojmy rozumí následující:

- 2.1. „**Kupující**“ – osoba, která podniká, a/nebo právnická osoba označená jako „kupující“ v Kupní smlouvě, již Prodávající prodává Zboží;
- 2.2. „**Prodávající**“ – společnost Viaflames s.r.o., se sídlem Panelová 31, 735 51 Bohumín, IČ: 0 697 5909, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, sp. zn. C 85084.
- 2.3. „**Kupní smlouva**“ - smlouva o koupi Zboží uzavřená mezi Prodávajícím a Kupujícím; příslušná Kupní smlouva je vždy tvořena těmito VOP a dále:
 - 2.3.1. Distribuční smlouvou a Dílčí kupní smlouvou, nebo
 - 2.3.2. Kupní smlouvou.
- 2.4. „**Distribuční smlouva**“ – smlouva o obchodních podmínkách dodávek Zboží konkretizovaného v příslušné Dílčí kupní smlouvě.
- 2.5. „**Dílčí kupní smlouva**“ – kupní smlouva, k jejímuž uzavření dojde:
 - 2.5.1. objednávkou Kupujícího a jejím potvrzením Prodávajícím, nebo
 - 2.5.2. samostatnou kupní smlouvou obsahující projevy vůle Kupujícího i Prodávajícího i podpisy jejich zástupců na téže listině.
- 2.6. „**Zboží**“ – výrobky Prodávajícího nebo jiných osob specifikované v Kupní smlouvě, včetně příslušenství.
- 2.7. „**Občanský zákoník**“ – český zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění.

3. Kupní cena

- 3.1. Kupující se zavazuje zaplatit za Zboží kupní cenu, jejíž způsob určení je sjednán v Distribuční smlouvě, Kupní smlouvě nebo v Dílčí kupní smlouvě.
- 3.2. V případě pochybností o výši sjednané kupní ceny platí, že cena dohodnutá stranami nebo uvedená ve faktuře je cenou bez daně z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**“), k níž Prodávající připočte DPH v zákonem stanovené výši a za podmínek platných právních předpisů.
- 3.3. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, pak dojde-li v období od uzavření Kupní smlouvy do doby výroby a dodání Zboží ke změně nákladů v souvislosti se změnou cen vstupního materiálu, energií a dalších položek o více než 5 % oproti stavu, z něhož bylo vycházeno při uzavření Kupní smlouvy, je Prodávající oprávněn upravit odpovídajícím způsobem kupní cenu. O změně kupní ceny je Prodávající povinen Kupujícího informovat minimálně 7 kalendářních dní před dodáním Zboží.

4. Povinnosti kupujícího související s DPH

- 4.1. Dodání do jiného členského státu Evropské unie:
 - 4.1.1. Pokud Prodávající nezajišťuje přepravu výrobků, je Kupující povinen před uskutečněním příslušné dodávky oznámit Prodávajícímu, zda je Zboží určeno k bezprostřední přepravě z České republiky do jiného členského státu Evropské unie (dále jen „**EU**“).

- 4.1.2. Kupující je dále povinen před uskutečněním první dodávky oznámit Prodávajícímu, zda je registrován k DPH v členském státě EU, ve kterém je to z hlediska podmínek dodávek Zboží podstatné. Kupující je povinen doložit Prodávajícímu osvědčení o registraci k DPH v jiném členském státě EU vydané místně příslušným orgánem. V případě, že v průběhu účinnosti smluvního vztahu přestane být Kupující plátcem DPH v jiném členském státě EU, zvyšují se všechny ceny Zboží o DPH v příslušné zákonné výši. Skutečnost, že Kupující přestal být plátcem DPH v jiném členském státě EU, je Kupující povinen neprodleně písemně oznámit Prodávajícímu.
- 4.1.3. Kupující je povinen před uskutečněním první dodávky písemně oznámit Prodávajícímu své úplné daňové identifikační číslo, pod kterým je v tomto členském státu EU registrován k DPH. Kupující je povinen bezodkladně písemně informovat Prodávajícího, pokud dojde ke změně tohoto daňového identifikačního čísla.
- 4.1.4. Kupující, který je registrován k DPH v jiném členském státu EU, je dále povinen před uskutečněním první dodávky písemně oznámit Prodávajícímu, zda dodávané Zboží je pro Kupujícího v jiném členském státu EU předmětem DPH z titulu pořízení Zboží v jiném členském státu EU. Kupující je zároveň povinen bezodkladně písemně informovat Prodávajícího, dojde-li k jakékoli změně v obsahu tohoto oznámení v případě dalších dodávek Zboží.
- 4.1.5. V případě, že přepravu nezajišťuje Prodávající, je Kupující povinen doložit, že přepravu zajišťuje on nebo osoba jím pověřená a že Zboží bylo skutečně přepraveno z území České republiky do jiného členského státu EU. K doložení těchto skutečností je povinen Kupující předložit některý z těchto dokumentů, pokud z nich tyto skutečnosti vyplývají, a to nejpozději do 10 dnů ode dne předání Zboží Prodávajícím k přepravě, zejména přepravní doklad (např. nákladní list a CMR) nebo některý z níže uvedených dokumentů, na kterém se smluvní strany shodnou:
- písemné prohlášení Kupujícího, že Zboží bylo jeho jménem a na jeho účet přepraveno z České republiky do jiného členského státu EU, které bude dále obsahovat jednoznačnou identifikaci Zboží, dopravce (dopravců), přepravní smlouvy (přepravních smluv) a místa zahájení přepravy a místa ukončení přepravy Zboží;
 - písemné (písemná) prohlášení dopravce (dopravců), že Zboží bylo jménem Kupujícího a na jeho účet přepraveno z České republiky do jiného členského státu EU, které bude dále obsahovat jednoznačnou identifikaci Zboží, Kupujícího, přepravní smlouvy a místa zahájení přepravy a místa ukončení přepravy Zboží;
 - přepravní smlouvu (přepravní smlouvy) mezi Kupujícím a dopravcem (dopravci);
 - fakturu (faktury) od dopravce (dopravců) za přepravní službu;
 - nebo jiný dokument nebo dokumenty, které byly odsouhlaseny Prodávajícím.
- 4.2. Vývoz Zboží mimo EU:
- 4.2.1. V případě, že přepravu nezajišťuje Prodávající, je Kupující povinen před uskutečněním příslušné dodávky poskytnout Prodávajícímu písemné prohlášení o tom, že v České republice nemá sídlo, provozovnu ve smyslu úpravy v oblasti DPH nebo místo podnikání, doložit, že přepravu zajišťuje on a že Zboží bude dopraveno mimo území EU. K doložení uvedených skutečností je povinen Kupující předložit některý z těchto dokumentů, pokud z nich tato skutečnost vyplývá, a to nejpozději do 10 dnů ode dne předání Zboží Prodávajícím k přepravě, zejména přepravní doklad (např. nákladní list a CMR) nebo některý z níže uvedených dokumentů po vzájemné dohodě smluvních stran:
- písemné prohlášení Kupujícího, že Zboží bylo jeho jménem a na jeho účet přepraveno z České republiky mimo území EU, které bude dále obsahovat jednoznačnou identifikaci Zboží, dopravce (dopravců), přepravní smlouvy (přepravních smluv) a místa zahájení přepravy a místa ukončení přepravy Zboží;
 - písemné prohlášení dopravce (dopravců), že Zboží bylo jménem Kupujícího a na jeho účet přepraveno z České republiky mimo území EU, které bude dále obsahovat jednoznačnou identifikaci Zboží, Kupujícího, přepravní smlouvy a místa zahájení přepravy a místa ukončení přepravy Zboží;
 - přepravní smlouvu (přepravní smlouvy) mezi ním a dopravcem (dopravci);
 - fakturu (faktury) od dopravce (dopravců) za přepravní službu;
 - jiný dokument nebo dokumenty, které byly odsouhlaseny Prodávajícím.
- 4.3. Společná ustanovení:

- 4.3.1. Kupující je povinen Prodávajícímu oznámit jakékoliv změny týkající se jeho registrace k DPH, která má vliv na kupní cenu podle Kupní smlouvy. V případě porušení této povinnosti se Kupující zavazuje zaplatit Prodávajícímu smluvní pokutu ve výši 10 % z ceny Zboží, při jehož prodeji Prodávající vycházel z chybných údajů Kupujícího o registraci k DPH. Uhrazením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody v plné výši.
- 4.3.2. Pokud nebudou splněny podmínky pro osvobození příslušné dodávky od DPH dle příslušného právního předpisu platného v České republice, bude ke kupní ceně za Zboží připočtena příslušná sazba DPH; Kupující uhradí tuto DPH společně s kupní cenou.
- 4.3.3. Pokud Kupující ve stanovené lhůtě nedoručí Prodávajícímu dokumenty dohodnuté v tomto článku, bude ke kupní ceně za Zboží připočtena DPH ve výši dle právního předpisu platného v České republice; Kupující uhradí tuto DPH společně s kupní cenou.
- 4.3.4. Kupující uhradí Prodávajícímu rovněž všechny související sankce, které bude Prodávající povinen dodatečně uhradit z důvodu, že Kupující poskytl Prodávajícímu nesprávné údaje podle tohoto článku, nebo pokud Kupující jiným způsobem poruší své povinnosti stanovené v tomto článku. Kupující je povinen uhradit uvedené sankce do 15 dnů od obdržení výzvy Prodávajícího k jejich úhradě.

5. Platební podmínky

- 5.1. Kupní cena bude Kupujícím zaplacená následovně:
 - 5.1.1. Kupující zaplatí 30 % z celkové kupní ceny ve formě zálohy. Prodávající vystaví na příslušnou část kupní ceny zálohovou fakturu do 5 kalendářních dnů po uzavření Kupní smlouvy se splatností 7 kalendářních dnů od data vystavení.
 - 5.1.2. Kupující zaplatí zbylých 70 % z celkové kupní ceny před expedicí Zboží. Prodávající vystaví na příslušnou část kupní ceny fakturu s termínem splatnosti před expedicí Zboží.
 - 5.1.3. Prodávající není povinen odevzdat Zboží Kupujícímu před zaplacením záloh v plné výši.
- 5.2. Kupní cenu je Kupující povinen zaplatit na účet určený Prodávajícím v potvrzení objednávky, v Kupní smlouvě, v příslušné faktuře nebo v hotovosti v pokladně Prodávajícího.
- 5.3. Daňový doklad (faktura) musí obsahovat kromě označení smluvních stran a náležitostí stanovených příslušnými právními předpisy minimálně: číslo nebo označení Prodávajícím potvrzené objednávky nebo číslo Dílčí kupní smlouvy, datum zdanitelného plnění (tj. den odevzdání Zboží). Formální nedostatky daňového dokladu (faktury) nemají vliv na splatnost kupní ceny.
- 5.4. Za den splnění závazku Kupujícího zaplatit Prodávajícímu kupní cenu se považuje vždy den, kdy budou peněžní prostředky odpovídající kupní ceně připsány na účet Prodávajícího nebo zaplacený v hotovosti v pokladně Prodávajícího.
- 5.5. V případě, že je splatnost kupní ceny sjednána ve splátkách a že Kupující neuhradí řádně a včas kteroukoliv splátku, vznikne Prodávajícímu nárok na okamžité zaplacení celého dosud neuhrazeného zbytku sjednané kupní ceny.
- 5.6. V případě prodlení Kupujícího se splněním povinnosti uhradit kupní cenu sjednanou v Kupní smlouvě je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení a také smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Uhrazením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody v plné výši.
- 5.7. Bankovní poplatky související s placením kupní ceny hradí Kupující. O tyto bankovní poplatky nelze krátit jakékoliv platby podle Kupní smlouvy.
- 5.8. Pokud má být kupní cena podle Kupní smlouvy hrazena prostřednictvím dokumentárního akreditivu, zavazuje se Kupující s bankou, která ve prospěch Prodávajícího vystavuje akreditiv, sjednat, že banka je povinna poskytnout Prodávajícímu plnění na základě faktury vystavené v souladu s těmito VOP, která nemusí být jakkoliv potvrzována Kupujícím, a případně na základě dalších dokumentů specifikovaných v Kupní smlouvě. Kupující je povinen zajistit, aby banka vystavující ve prospěch Prodávajícího akreditiv oznámila písemně Prodávajícímu vystavení akreditivu do dvou (2) týdnů od uzavření Kupní smlouvy, jinak je Prodávající oprávněn pozastavit plnění Kupní smlouvy do obdržení oznámení o vystavení akreditivu. Pokud Prodávající takové oznámení od banky v uvedené lhůtě neobdrží, je oprávněn od Kupní smlouvy odstoupit.

6. Doba a místo dodání Zboží

- 6.1. Prodávající je povinen odevzdat Zboží Kupujícímu ve smyslu dodacího pravidla INCOTERMS 2010: FCA Bohumín – sídlo Prodávajícího, Česká republika, pokud se strany v Kupní smlouvě nedohodnou jinak.
- 6.2. Prodávající je povinen odevzdat Zboží v době uvedené v Dílčí kupní smlouvě. Stanoví-li Dílčí kupní smlouva povinnost Prodávajícího odevzdat Zboží do určitého termínu nebo v určitém časovém rozmezí, je Prodávající oprávněn odevzdat Zboží kterýkoliv den této lhůty. Prodávající je v takovém případě povinen vyzvat Kupujícího nejméně jeden (1) den předem k převzetí Zboží nebo k poskytnutí potřebné součinnosti k odevzdání Zboží. Stanoví-li Dílčí kupní smlouva povinnost Prodávajícího odevzdat Zboží v určitém časovém období v den určený Kupujícím, je Kupující povinen Prodávajícímu konkrétní den odevzdání/převzetí Zboží písemně nebo e-mailem sdělit nejméně pět (5) pracovních dnů předem.
- 6.3. Prodávající je oprávněn zadržet Zboží v případě, že Kupující má vůči němu jakýkoliv dluh po termínu splatnosti.
- 6.4. Kupující je povinen Zboží odevzdané Prodávajícím převzít v místě a době plnění. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu veškerou součinnost potřebnou k řádnému splnění závazku Prodávajícího odevzdat Kupujícímu Zboží v souladu s Kupní smlouvou. V případě, že si Kupující zajišťuje dopravu Zboží, je povinen zejména zajišťovat řádně a včas příslušné dopravce tak, aby byl vždy v době plnění zajištěn ze strany příslušného dopravce Kupujícího odpovídající dopravní prostředek v místě plnění a aby tito dopravci Kupujícího řádně a včas převzali Zboží za účelem jeho přepravy Kupujícímu, tj. aby měl Prodávající možnost odevzdat Zboží.
- 6.5. V případě, že Kupující poruší povinnost součinnosti a/nebo povinnost převzít Zboží a v důsledku toho Prodávající neodevzdá Kupujícímu Zboží v souladu s Kupní smlouvou, nejde o porušení Kupní smlouvy Prodávajícím. V takovém případě bude Zboží Prodávajícím uskladněno na náklady Kupujícího. Náklady na skladování činí částku ve výši 0,5 % z kupní ceny neodebraného zboží bez DPH za každý i započatý den skladování. Náklady skladování uhradí Kupující Prodávajícímu na základě jim vystavené faktury. Prodávající je povinen o uskladnění Zboží Kupujícího vyrozumět a vyzvat jej k poskytnutí součinnosti a převzetí Zboží v dodatečně lhůtě dvou (2) týdnů. Jestliže Kupující neposkytne potřebnou součinnost a/nebo nepřeveze Zboží ani v takto stanovené lhůtě, je Prodávající oprávněn odstoupit od Kupní smlouvy a Kupující je povinen zaplatit Prodávajícímu smluvní pokutu ve výši 30 % z kupní ceny neodebraného Zboží bez DPH sjednané v Kupní smlouvě. Uhrazením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody v plné výši.
- 6.6. V případě, kdy přepravu Zboží zajišťuje Prodávající, je Kupující povinen zajistit vykládku Zboží v pracovní dny alespoň v době od 8.00 do 18.00 hod., a to do dvou (2) hodin od přistavení vozidla do sjednaného místa dodání.
- 6.7. V případě, kdy přepravu Zboží zajišťuje Prodávající a kdy bude tato přeprava zrušena z důvodu na straně Kupujícího, je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu náhradu vzniklé škody v plné výši, včetně nákladů za opakované dodání.
- 6.8. Kupující je povinen na vlastní nebezpečí a náklady obstarat dovozní licenci nebo jiná úřední povolení, splnit veškeré celní a jiné administrativní povinnosti nutné pro dovoz Zboží do sjednaného místa dodání a uhradit clo, daně, poplatky a další výdaje spojené s těmito úkony.
- 6.9. Při převzetí Zboží je Kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalu Zboží a v případě jakýchkoliv závad toto okamžitě písemně vytknout přepravci a/nebo Prodávajícímu. Dále je Kupující povinen provést co nejdříve po dodání Zboží jeho prohlídku a přesvědčit se o vlastnostech a množství Zboží. Kupující je povinen uplatnit u Prodávajícího vadu Zboží bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil nebo ji při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit mohl.

7. Obaly a bezpečnostní listy

- 7.1. Prodávající se zavazuje odevzdat Zboží v obvyklém balení tak, aby nedošlo k jeho poškození během přepravy. Kupující je povinen informovat Prodávajícího o poškození Zboží během přepravy z důvodu nedostatečného balení, a to ihned po přijetí Zboží od přepravce.
- 7.2. Bezpečnostní listy látek a směsí, jež jsou obsaženy ve Zboží a podléhají Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1907/2006, jsou uvedeny na webových stránkách Prodávajícího www.viaflames.cz.

8. Přechod vlastnického práva a nebezpečí škody na Zboží

- 8.1. Vlastnické právo ke Zboží přechází na Kupujícího až okamžikem úplného zaplacení kupní ceny. Do okamžiku úplného zaplacení kupní ceny není Kupující oprávněn převést vlastnické právo ke Zboží na třetí osobu.
- 8.2. Nebezpečí škody na Zboží přechází na Kupujícího okamžikem jeho odevzdání Prodávajícím podle článku 6 těchto VOP.

9. Omezení dalšího vývozu Zboží

- 9.1. Kupující nakupuje Zboží od Prodávajícího za účelem jeho použití a/nebo za účelem jeho dalšího prodeje především třetím osobám sídlícím nebo působícím na území státu, kde má Kupující své registrované sídlo, příp. na území jiného státu, pokud se tak strany výslovně dohodly (to vše dále jen „**Stanovené území**“). Kupující proto bude vyvíjet svou podnikatelskou činnost týkající se Zboží Prodávajícího především na Stanoveném území.
- 9.2. Pokud dojde k vývozu Zboží mimo Stanovené území, pak Prodávající nenese žádnou odpovědnost za vady Zboží, ani záruku za jakost Zboží. Kupující ani jeho obchodní partneři a zákazníci nejsou v žádném případě oprávněni uplatňovat vůči Prodávajícímu jakékoliv náklady týkající se uplatnění práva z vad, záručních práv či náhrad škody ve vztahu ke Zboží, které se nachází mimo Stanovené území.
- 9.3. Pokud dojde k vývozu Zboží mimo Stanovené území, pak Prodávající nenese odpovědnost za soulad Zboží s požadavky na jeho uvedení na trh a prodej; tuto odpovědnost nese Kupující. V případě, že dojde v důsledku nedodržení těchto požadavků ke vzniku škod či nákladů na straně Prodávajícího či třetích osob nebo k uložení sankcí, zavazuje se Kupující Prodávajícímu a třetím osobám tyto škody či náklady v plné výši nahradit a kompenzovat jim případně uložené sankce.

10. Vyšší moc, překážky plnění

- 10.1. Smluvní strana nenese odpovědnost za úplné nebo částečné nesplnění jakékoli smluvní povinnosti, pokud prokáže, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli („**případ vyšší moci**“).
- 10.2. Smluvní strana, u níž došlo k případu vyšší moci, je povinna o této skutečnosti neprodleně, nejpozději však do jednoho (1) týdne písemně informovat druhou smluvní stranu. Stejně tak a ve stejné lhůtě je příslušná smluvní strana povinna písemně informovat druhou smluvní stranu o odpadnutí případu vyšší moci.
- 10.3. V případě, že nepřetržitá doba trvání případu vyšší moci dosáhne tří (3) měsíců, zanikne uplynutím této lhůty povinnost Prodávajícího odevzdat Kupujícímu Zboží a současně též závazek Kupujícího převzít Zboží, u něhož připadla doba plnění na trvání případu vyšší moci. V případě, že bude případ vyšší moci trvat u příslušné smluvní strany méně než tři (3) měsíce, prodlužuje se doba plnění o délku trvání případu vyšší moci.

11. Záruka za jakost a práva z vadného plnění

- 11.1. Prodávající dodá Kupujícímu Zboží v množství, jakosti a provedení sjednaném v Kupní smlouvě.
- 11.2. Prodávající poskytuje Kupujícímu záruku za jakost Zboží a to v délce dvou (2) let ode dne odevzdání Zboží Kupujícímu. Platnost záruky je podmíněna tím, že zásahy, změny a/nebo opravy Zboží provádí pouze autorizovaní servisní pracovníci.
- 11.3. Prodávající dále odpovídá za případné vady, které Zboží má v době přechodu nebezpečí škody na Zboží na Kupujícího. Není-li v Kupní smlouvě sjednáno jinak, řídí se práva a povinnosti smluvních stran ustanoveními občanského zákoníku.
- 11.4. Záruka za jakost se nevztahuje na vady způsobené vnějšími událostmi (například případy vyšší moci), které nezpůsobil Prodávající nebo osoby, s jejichž pomocí Prodávající plnil své závazky. Záruka za jakost se nevztahuje na vady Zboží vzniklé v důsledku obvyklého opotřebení, na vady vzniklé v důsledku nesprávného skladování či obsluhy, nedostatečné údržby, dále na vady vzniklé v důsledku provozování v rozporu s bezpečnostními předpisy, technickou dokumentací, návodem k instalaci a obsluze a/nebo pokyny Prodávajícího, ani na vady vzniklé v důsledku porušení obecně závazných právních předpisů či v důsledku provedení zásahů, změn nebo oprav Zboží bez předchozího souhlasu Prodávajícího.
- 11.5. Kupující je povinen uplatnit u Prodávajícího svůj nárok z odpovědnosti Prodávajícího za vady zboží nebo ze záruky za jeho jakost bez zbytečného odkladu poté, kdy reklamovanou vadu zjistil nebo kdy tuto vadu při řádném užívání s vynaložením odborné péče měl či mohl zjistit, nejpozději však:

- do dvou (2) pracovních dnů ode dne odevzdání zboží v případě množstevních a zjevných vad;
- do pěti (5) pracovních dnů od zjištění vady v případě skrytých vad.

Kupující je povinen doručit oznámení o zjištění vady Zboží (dále jen „reklamace“) Prodávajícímu a to tak, že mu doručí vyplněný Reklamační protokol (v podobě, která je uvedena na webových stránkách Prodávajícího www.viaflames.cz) buďto v listinné podobě na adresu jeho sídla, nebo v elektronické podobě na adresu reklamace@viaflames.cz. Pokud Kupující hodlá využít svého práva na volbu nároku spojenou s vadným plněním, je povinen tuto volbu provést současně s oznámením vady a uvést ji v Reklamačním protokolu. V případě, že Reklamační protokol nebude vyplněn úplně, čitelně a řádně, nebude se jednat o řádné oznámení a uplatnění práv z vadného plnění nebo práv ze záruky.

- 11.6. Prodávající je povinen sdělit Kupujícímu do třiceti (30) dnů od obdržení reklamace, zda reklamaci uznává za oprávněnou. Spolu s tím je oprávněn udělit Kupujícímu pokyny týkající se užívání a skladování Zboží do doby odstranění vady.
- 11.7. Kupující je povinen řídit se pokyny Prodávajícího udělenými podle článku 11.6. těchto VOP, a to až do odstranění vady. Pokud tak Kupující neučiní, ponese odpovědnost za další případné vady, škody či jinou újmu způsobenou sobě, Prodávajícímu a/nebo třetím osobám v důsledku používání reklamovaného Zboží.
- 11.8. Prodávající je povinen odstranit oprávněně reklamované vady v přiměřené lhůtě dle svých organizačních a technických možností, není-li stranami dohodnuto jinak.
- 11.9. Prodávající je povinen nahradit Kupujícímu újmu vzniklou v důsledku vady Zboží, za kterou nese Prodávající odpovědnost, a to pouze v rozsahu skutečné škody bez práva na náhradu ušlého zisku a bez práva na náhradu finanční škody, maximálně do výše hodnoty Zboží, v důsledku jehož vady škoda vznikla. Toto ujednání se nevztahuje na újmu způsobenou člověku na jeho přirozených právech ani újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

12. Práva z vadného plnění u Výprodejového zboží

- 12.1. Výprodejové zboží je svou povahou Zboží použité, Zboží, které je starou skladovou zásobou (skladováno 2 a více let) a/nebo Zboží trpící dílčími vadami; Výprodejové Zboží je při prodeji Kupujícímu odpovídajícím způsobem označeno.
- 12.2. Dle jeho povahy nelze u Výprodejového zboží reklamovat:
 - e) vadu, kvůli které byla u dané věci stanovena nižší cena,
 - f) opotřebení, které je způsobené obvyklým užíváním,
 - g) u použité věci vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Kupujícím,
 - h) jiné nedostatky, které vyplývají z povahy dané věci a/nebo jejího stavu.
- 12.3. Prodávající na Výprodejové zboží neposkytuje záruku. Jiné vady než ty, které jsou uvedeny v článku 12.1 a 12.2 VOP je Kupující oprávněn vytknout pouze v době 6 měsíců od převzetí Zboží.
- 12.4. Původní sdělení o poskytnutí záruky a její délce a původní sdělení o odpovědnosti za vady uvedené na Výprodejovém zboží, na jeho obalu, v průvodní dokumentaci (zejména v návodu k obsluze a instalaci) a/nebo v původních reklamních materiálech se u tohoto zboží neuplatní.

13. Odstoupení od Kupní smlouvy

- 13.1. Prodávající je oprávněn odstoupit od Kupní smlouvy v případech stanovených občanským zákoníkem a dále také v případě, že:
 - Kupující se ocitne v úpadku nebo hrozícím úpadku,
 - proti Kupujícímu je zahájeno exekuční řízení, nebo
 - Kupující poruší některou ze svých povinností vyplývajících z Kupní smlouvy a nesjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu Prodávající poskytl výslovně nebo mlčky.
- 13.2. Kupující je oprávněn odstoupit od Kupní smlouvy pouze v případech stanovených občanským zákoníkem.
- 13.3. Doručením oznámení o odstoupení od Kupní smlouvy druhé smluvní straně se zrušují veškeré dosud nesplněné závazky smluvních stran z dané Kupní smlouvy a to od počátku, není-li dále v těchto VOP, Distribuční smlouvě nebo Dílčí kupní smlouvě stanoveno jinak. Odstoupením od Kupní smlouvy není dotčena povinnost Kupujícího uhradit kupní cenu za Zboží odevzdané Prodávajícím do okamžiku odstoupení.

14. Ostatní ustanovení

- 14.1. Pokud budou v souvislosti s Kupní smlouvou předány jednou smluvní stranou druhé smluvní straně osobní údaje, zavazuje se smluvní strana, která je jejich příjemcem, používat tyto osobní údaje nebo předávat je třetím osobám (pokud nebude v konkrétním případě dohodnuto jinak) jen pro účely plnění kupní smlouvy, k plnění povinností uložených jí právním předpisem nebo na jeho základě nebo k ochraně svých oprávněných zájmů, uchovávat je jen k tomu potřebnou dobu a poté je vymazat.
- 14.2. Kupující není oprávněn postoupit nebo zastavit jakékoliv své pohledávky z Kupní smlouvy, a to ani zčásti, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Prodávajícího.
- 14.3. Kupující není oprávněn postoupit Kupní smlouvu, a to ani zčásti, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Prodávajícího.
- 14.4. Kupující není oprávněn jednostranně započíst jakékoliv své započitatelné pohledávky vůči Prodávajícímu.
- 14.5. Uzavřením Kupní smlouvy na sebe Kupující přebírá riziko změny okolností ve smyslu ust. § 1765 občanského zákoníku.
- 14.6. Není-li stranami sjednáno jinak, smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich úhradě.

15. Závěrečná ustanovení

- 15.1. Kupní smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky, které budou podepsány oprávněným zástupcem Kupujícího a Prodávajícího.
- 15.2. Vylučuje se použití ust. § 1740 odst. 3 a § 1744 občanského zákoníku ve vztahu k procesu uzavření Kupní smlouvy, dále se vylučuje použití ust. § 1799 a § 1800 občanského zákoníku na smluvní vztah z Kupní smlouvy, a také se vylučuje použití ust. § 557 občanského zákoníku na smluvní vztah mezi Prodávajícím a Kupujícím.
- 15.3. Ukáže-li se kdykoli v budoucnu některé z ustanovení Kupní smlouvy neplatným či nicotným, posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení obdobně podle ust. § 576 občanského zákoníku.
- 15.4. Práva a povinnosti smluvních stran Kupní smlouvy se řídí výhradně českým právem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění. Použití kolizních norem a Vídeňské úmluvy o mezinárodní koupi zboží je vyloučeno.
- 15.5. Všechny spory vznikající z Kupní smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho řádu třemi rozhodci.
- 15.6. Ujednání Kupních smluv odchylná od těchto VOP se použijí přednostně.
- 15.7. Prodávající je oprávněn tyto VOP kdykoliv jednostranně změnit.