

# Obchodní, dodací a reklamační podmínky

## 1. Základní ustanovení

Tyto obchodní, dodací a reklamační podmínky (dále jen Obchodní podmínky) upravují vzájemný vztah mezi:

VERKON s.r.o., se sídlem Julia Mařáka 1274, 250 01, Brandýs nad Labem-Stará Boleslav

IČ: 62968041, DIČ: CZ62968041

Společnost je vedena u Městského soudu v Praze od 3. 4. 1996, oddíl C, vložka 44424,

dále jen Dodavatel

a

Odběratelem na straně druhé, dále jen Odběratel.

Odběratelem může být dle §419 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. spotřebitel (dále Spotřebitel), nebo podnikající fyzická nebo právnická osoba s platným identifikačním číslem (dále Podnikatel). Pro vyloučení pochybností Odběratel uvedením identifikačního čísla prohlašuje, že s Dodavatelem jedná jako Podnikatel a bere na vědomí, že ustanovení Obchodních podmínek určená pro Spotřebitele se pro něj nepoužijí. Odběratel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu §1765 odst. 2 občanského zákoníku.

## 2. Objednávka a kupní smlouva

Předmětem objednávky je zboží z katalogu laboratorního vybavení a chemikálií Dodavatele, který je umístěn na internetových stránkách <http://www.verkon.cz/> nebo jiné zboží specifikované písemnou dohodou mezi Dodavatelem a Odběratelem.

### 2.1 Kupní smlouva

Kupní smlouva vzniká doručením „Potvrzení objednávky“, které vystaví na základě objednávky pověřený pracovník Dodavatele a zašle písemně nebo emailovou zprávou Odběrateli. Pro účely těchto Obchodních podmínek se stanovuje, že předmětem kupní smlouvy (dále jen Předmět smlouvy) je zboží specifikované v potvrzení objednávky (dále jen Potvrzení).

### 2.2 Omezení objednávat chemické látky a přípravky

Odběratel, který není podnikající právnickou nebo fyzickou osobou (Spotřebitel), nemůže u Dodavatele objednávat chemické látky a přípravky. Pokud Spotřebitel přesto chemické látky nebo přípravky objedná prostřednictvím internetového obchodu nebo jinou formou, nebude na tyto položky brán zřetel a realizace objednávky bude nadále probíhat bez těchto položek.

## 2.3 Způsob objednání a údaje v objednávce

Zboží se objednává výhradně písemně nebo prostředky komunikace na dálku (nákupem prostřednictvím internetového obchodu na adrese <https://www.verkon.cz/>, poštou, e-mailem nebo faxem) a objednávka musí vždy obsahovat alespoň následující údaje:

- přesný název odběratele, jeho IČ, DIČ (pokud jsou přiděleny)
- adresu sídla firmy, místa podnikání nebo bydliště odběratele
- adresu dodání zboží, pokud je odlišná od adresy sídla, místa podnikání nebo bydliště odběratele
- kontaktní osobu, která objednávku vyřizuje, a spojení na ni (telefon, e-mail)
- co nejpřesnější specifikaci objednávaného zboží, nejlépe včetně katalogového čísla nebo URL odkazu na produkt na internetu

Odběratel bere na vědomí, že nepřesné nebo neúplné údaje na objednávce mohou nepříznivě ovlivnit její vyřízení a výrazně tak prodloužit dodací lhůtu. V případě, že Odběratel uvede nepřesné nebo neúplné údaje na objednávce, vyhrazuje si Dodavatel právo pozastavit realizaci objednávky a vyzvat Odběratele k doplnění údajů.

Telefonické nebo ústní objednávky jsou přípustné pouze ve výjimečných případech, např. když nelze písemnou objednávku vystavit ihned, ale až s časovým prodloužením, které by mohlo negativně ovlivnit dodací lhůtu. Každá ústní objednávka musí být do data realizace vždy Odběratelem zaslána ještě v písemné formě. Případné ústní objednávky lze akceptovat pouze se souhlasem odpovědného pracovníka Dodavatele.

## 3. Zasilání obchodních sdělení

Odesláním objednávky a poskytnutím emailu uděluje Odběratel souhlas Dodavateli se zasiláním obchodních sdělení. Souhlas se uděluje v tzv. režimu Opt-out a Odběratel může tento souhlas kdykoliv odvolat jedním z následujících způsobů:

- emailovou zprávou na adresu [info@verkon.cz](mailto:info@verkon.cz)
- kliknutím na odhlášení odběru přímo v obchodním sdělení
- odhlášením prostřednictvím webového formuláře na stránkách <https://www.verkon.cz/>

## 4. Dodací podmínky

Dodací lhůta se pohybuje od 1 do 8 týdnů od objednání v závislosti na charakteru a rozsahu objednávky (ve výjimečných případech může být doba dodání delší než 8 týdnů, v takovém případě bude Odběratel Dodavatelem včas informován). Připouští se plnění dodávky po částech. V případě částečných realizací objednávek je Odběrateli účtován manipulační poplatek (případný poplatek za podlimitní objednávku a balné) vždy pouze u prvního plnění. Poplatek za případnou dopravu zboží je však účtován zvlášť při každé částečné realizaci. Odběratel je povinen zajistit převzetí zboží na určeném místě.

## 4.1 Doručení na adresu

V případě požadavku na doručení objednaného zboží na adresu, volí způsob použité přepravy pověřený pracovník Dodavatele – a to zejména s ohledem na:

- charakter přepravovaného zboží a jeho bezpečné doručení a
- cenovou výhodnost přepravy pro Odběratele

Cena služby "Doručení na adresu", dobírečné a další případné poplatky za manipulaci se zbožím se řídí platným ceníkem přepravních služeb (dále Ceník přepravy), který je nedílnou součástí těchto Obchodních podmínek a je umístěn na internetových stránkách <https://www.verkon.cz/>.

Dodavatel si vyhrazuje právo určit způsob doručení a současně právo vyzvat Odběratele u několika specifických položek, jako jsou např. velmi křehké skleněné byrety, k osobnímu odběru na jednom z expedičních skladů Dodavatele.

## 4.2 Osobní odběr na expedičním skladu Dodavatele

Odběratel má možnost zvolit v objednávce osobní odběr na jednom z expedičních skladů Dodavatele. V tomto případě je Odběratel vyzván pracovníkem expedičního skladu Dodavatele k vyzvednutí objednaného zboží prostřednictvím SMS a emailové zprávy. Odběratel bere na vědomí, že pokud zvolí možnost odběru zboží na expedičním skladu a Dodavatel má již zboží na tomto skladu pro Odběratele připravené k odběru, nemá již Odběratel možnost dodatečně za stejných podmínek žádat doručení zboží na jinou adresu nebo jiný expediční sklad Dodavatele. V případě, že bude Odběratel trvat na jiné formě doručení, než uvedl v objednávce, bude mu účtován poplatek za manipulaci a přepravu zboží mezi expedičními sklady Dodavatele, případně účtována cena služby „Doručení na adresu“ dle platného Ceníku přepravy.

## 4.3 Nepřevzetí zboží

V případě, že Odběratel přes opakovanou výzvu neodebere objednané zboží do 1 měsíce od první výzvy nebo nepřeveze zboží, které mu bylo zasláno na požadovanou adresu uvedenou v objednávce, má se za to, že Odběratel od Kupní smlouvy jednostranně odstoupil. Dodavatel je v tomto případě oprávněn a bude požadovat po Odběrateli náklady spojené s tímto jednostranným právním jednáním formou storno poplatku. V případě, kdy se jedná o běžně prodejné položky, může Dodavatel od storno poplatku upustit a po Odběrateli jej nepožadovat.

V případě, že:

- lze zboží z objednávky bez dodatečných nákladů vrátit výrobcí, dovozci nebo prodejci, storno poplatek se Odběrateli neúčtuje.
- lze zboží z objednávky vrátit výrobcí, dovozci nebo prodejci pouze se storno poplatkem, naúčtuje Dodavatel Odběrateli náklady ve stejné výši.
- nelze již zboží z objednávky vrátit výrobcí, dovozci nebo prodejci, nebo jej lze vrátit pouze se storno poplatkem vyšším než 50 % z nákupní ceny, pak bude Dodavatel po Odběrateli požadovat storno poplatek ve výši 50 % z prodejní ceny bez DPH.

Kromě výše uvedených nákladů spojených s jednostranným odstoupením od objednávky – ve formě storno poplatku, je Dodavatel oprávněn Odběrateli naúčtovat i skutečné a prokazatelné náklady na manipulaci a opakované výzvy – a to do max. výše 1 000,- Kč bez DPH.

## **5. Platební podmínky**

### **5.1 Způsoby úhrady**

Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží (Předmětem smlouvy) může Odběratel uhradit Dodavateli v hotovosti nebo platební kartou na jednom z expedičních skladů Dodavatele, poštovní dobírkou nebo bankovním převodem na základě vystavené zálohové faktury. Úhradu lze dále provést na základě daňového dokladu se 14denní splatností, v případě Odběratele, který je Podnikatelem a uvedená forma úhrady je mu schválena pověřeným pracovníkem Dodavatele na základě interního postupu screeningu odběratelů, který zahrnuje např. kontrolu statutárních výkazů Podnikatele ve sbírce listin OR, platební historii a další ekonomické ukazatele.

Dodavatel si vyhrazuje právo v odůvodněných případech požadovat úhradu celé dohodnuté ceny nebo její části předem, na základě vystavené zálohové faktury, například jedná-li se o objednávku nestandardního či nízkoobrátkového zboží, existují-li pochybnosti o včasné úhradě nebo jedná-li se o první objednávku Odběratele.

### **5.2 Vyloučení převodu závazků**

Odběratel není oprávněn převést na třetí osobu závazky vůči Dodavateli bez jeho předchozího souhlasu.

## **6. Návod, certifikát, uvedení do provozu a zaškolení**

Tam, kde to povaha zboží (Předmětu smlouvy) vyžaduje, je součástí dodávky návod k obsluze v českém jazyce. Dodavatel si vyhrazuje právo doporučit Odběrateli uvedení do provozu servisním pracovníkem Dodavatele nebo v zastoupení Dodavatele. V případě odmítnutí je Dodavatel oprávněn neuznat záruku na případné vady způsobené chybnou instalací nebo obsluhou zboží. Dodavatel rovněž zajistí uvedení do provozu a zaškolení obsluhy na základě objednávky Odběratele. Uvedení do provozu a zaškolení obsluhy hradí Odběratel, pokud není v potvrzení objednávky výslovně uvedeno jinak.

## **7. Záruka a reklamace pro Odběratele, který je Podnikatelem ve smyslu čl. 1 těchto Obchodních podmínek**

### **7.1 Platnost záruky**

Ze záruky vzniká Odběrateli právo na bezplatné odstranění vad, na něž se záruka vztahuje; v případě vady neodstranitelné vzniká Odběrateli právo na výměnu zboží stejných parametrů. Záruka se vztahuje pouze na vady, které mají svůj původ ve výrobě, v použitém materiálu či způsobu zpracování nebo montáži či instalaci zboží Dodavatelem. Dodavatel je povinen plnit své závazky vyplývající se záruky pouze tehdy, pokud Odběratel není v prodlení s úhradou ceny předmětu plnění.

Záruka se nevztahuje na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním a nevztahuje se na vady, kvůli kterým byla sjednána jeho nižší cena, dále se nevztahuje na takové používání nebo instalaci, které jsou v rozporu s návodem k obsluze, na závady vzniklé nedodržením pokynů pro údržbu, provoz nebo obsluhu výrobku, na závady vzniklé nesprávnou přepravou nebo skladováním.

## 7.2 Záruční doba

Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí zboží Odběratelem. Bude-li zboží v rámci záruční doby vyměněno, pak vyměněné zboží bude mít záruční dobu po zbytek původní záruční doby reklamovaného zboží, nebude-li výslovně uvedeno jinak. Do záruční doby se nepočítá doba od uplatnění oprávněné reklamace až do doby, kdy Odběratel po skončení opravy byl povinen zboží převzít. Délka záruční doby je uvedena v produktovém listu nebo návodu k obsluze.

## 7.3 Zánik záruky a přechod nebezpečí

Záruka zaniká nedodržením podmínek provozu, neprováděním pravidelné běžné uživatelské údržby v souladu s návodem k obsluze nebo provedením změny na dodaném zboží. Nedodržením záručních podmínek zanikají všechna práva Odběratele, vyplývající ze záruky. Odběratel je povinen zajistit prohlídku předmětu plnění co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na předmětu plnění. Jestliže odběratel předmět plnění neprohlédne nebo nezajistí, aby byl prohlédnut v době přechodu nebezpečí škody na předmětu plnění, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady měl předmět plnění již v době přechodu nebezpečí škody na předmětu plnění. Objednal-li Odběratel zboží křehké povahy (např. skleněný hustoměr, lihoměr, teploměr, byreta, atp.) dodavatel ho na tento fakt upozorní v potvrzení objednávky a vyzve, aby si zboží při přebírání od dopravce na místě zkontroloval. V případě, že zboží bude rozbité či poškozené, je Odběratel povinen zásilku nepřevzít od dopravce a do protokolu dopravce uvést z jakého důvodu zásilku nepřebírá. V případě, že Odběratel zásilku převezme bez kontroly a potvrdí dopravci, že mu zboží bylo doručeno bez poškození, je zboží považováno za doručené bez vad a poškození. V tomto případě pak nelze brát zřetel na případnou pozdější reklamaci fyzického poškození zboží.

## 7.4 Reklamacce

Odběratel je povinen uplatnit reklamaci u Dodavatele nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace. Odběrateli je doporučeno uplatňovat reklamaci tak, že bude kontaktovat obchodní oddělení Dodavatele písemným oznámením s použitím reklamačního formuláře, který je k dispozici na webových stránkách na adrese <https://www.verkon.cz/>.

Odběratel je plně zodpovědný za všechny škody způsobené nesprávným balením při přepravě zboží zpět k Dodavateli. Odběratel je povinen reklamované zboží předat pouze čisté a zdravotně nezávadné (dekontaminované) a ve stavu kompletnosti umožňující identifikaci závady a zkušební provoz. V opačném případě si Dodavatel vyhrazuje právo reklamované zboží nepřijmout.

Dodavatel je povinen bezodkladně, nejpozději však do 10 pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení Odběrateli v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, Dodavatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s Odběratelem písemně nedohodnou na delší lhůtě. Nemůže-li Dodavatel vadu odstranit, může Odběratel požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od Kupní smlouvy.

## 8. Záruka, reklamace a odstoupení od Kupní smlouvy pro Spotřebitele ve smyslu čl. 1 těchto Obchodních podmínek

### 8.1 Odstoupení od Kupní smlouvy bez udání důvodu

Spotřebitel může odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží nebo poslední části dodávky, a to bez ohledu na způsob převzetí zboží či provedení platby. Uvedená lhůta je určena k tomu, aby se Spotřebitel v přiměřeném rozsahu seznámil s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží (Předmětu smlouvy).

Zákonné právo Spotřebitele odstoupit od smlouvy ve lhůtě určené k tomu, aby se Spotřebitel v přiměřeném rozsahu seznámil s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží, zásadně nelze zaměňovat s jednostranným porušením Kupní smlouvy; a to zejména neodebráním objednaného zboží nebo nepřevzetím objednaného zboží od dopravce. V těchto případech se má za to, že se nemůže jednat o využití zákonného práva Spotřebitele.

Pro odstoupení od Kupní smlouvy může Spotřebitel využít formulář, který je k dispozici na webových stránkách na adrese <https://www.verkon.cz/>. Odstoupení od Kupní smlouvy může Spotřebitel zaslat na adresu sídla nebo kterékoliv provozovny Dodavatele nebo na email: [info@verkon.cz](mailto:info@verkon.cz). Spotřebitel nemusí uvádět důvod, pro který od Kupní smlouvy odstoupuje. Pro usnadnění komunikace je vhodné v odstoupení uvést datum nákupu a číslo smlouvy nebo prodejního dokladu, bankovní spojení a zvolený způsob vrácení zboží. Dodavatel je povinen Spotřebiteli vrátit částku plně odpovídající ceně zboží a zaplaceným nákladům na jeho dodání do 14 dnů od odstoupení od Kupní smlouvy. Nejpozději ve stejné lhůtě je Spotřebitel povinen Dodavateli zaslat nebo předat zakoupené zboží (Předmět smlouvy). Dodavatel si vyhrazuje právo nepřijímat vrácené zboží, které mu bude zasláno na dobírku. Zboží by mělo být vráceno Dodavateli kompletní, nejlépe v původním obalu, nesmí jevit známky opotřebení či poškození. Náklady vrácení zboží nese Spotřebitel. Je-li vrácené zboží poškozeno porušením povinností Spotřebitele, je Dodavatel oprávněn vůči Spotřebiteli uplatnit nárok na náhradu snížení hodnoty zboží a započíst jej na vrácenou částku.

### 8.2 Jakost při převzetí

Pokud má převzaté zboží nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i předmluvním parametrům), jedná se o vady zboží, za které Dodavatel odpovídá. Spotřebitel může u Dodavatele uplatnit nejpozději do 2 let od převzetí zboží podle svého požadavku nárok na bezplatné odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z ceny; není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na dodání nové věci bez vad nebo nové součásti bez vad, týká-li se vada pouze této součásti. Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od Kupní smlouvy může Spotřebitel požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Během 6 měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží. Dodavatel není povinen nároku Spotřebiteli vyhovět, pokud prokáže, že Spotřebitel před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil. U prodávaného použitého zboží Dodavatel neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodávaných za nižší cenu Dodavatel neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má Spotřebitel v těchto případech právo na přiměřenou slevu.

### 8.3 Zákonná práva z vad

Dodavatel odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu. V této lhůtě může Spotřebitel uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):

- odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- bezplatné odstranění vady opravou,
- přiměřenou slevu z kupní ceny nebo
- vrácení kupní ceny na základě odstoupení od Kupní smlouvy.

Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala. U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má Spotřebitel nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny. Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně (třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má zboží větší počet vad (nejméně tři vady současně), může Spotřebitel uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy. Dodavatel neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.

### 8.4 Reklamacce

Spotřebitel je povinen uplatnit reklamaci u Dodavatele nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamacce. Spotřebiteli je doporučeno uplatňovat reklamaci tak, že bude kontaktovat obchodní oddělení Dodavatele písemným oznámením s použitím reklamačního formuláře, který je k dispozici na webových stránkách na adrese <https://www.verkon.cz/>.

Spotřebitel je povinen sdělit Dodavateli, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu Dodavatele je možná jen tehdy, žádal-li Spotřebitel opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná. Nezvolí-li spotřebitel své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy. Spotřebitel je povinen prokázat nákup zboží (nejlépe dokladem o koupi). Lhůta pro vyřízení reklamacce běží od předání/doručení zboží Dodavateli nebo do místa určeného k opravě. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní. Odběratel je plně zodpovědný za všechny škody způsobené nesprávným balením při přepravě zboží zpět k Dodavateli.

Dodavatel je povinen bezodkladně, nejpozději však do 3 pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení Spotřebiteli v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, Dodavatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se se Spotřebitelem písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má Spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Odmítne-li Dodavatel odstranit vadu věci, může Spotřebitel požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od Kupní smlouvy. Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamacce do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl Spotřebitel povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost Dodavatele, jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části. U oprávněné reklamacce náleží spotřebiteli náhrada účelně vynaložených nákladů.

Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti dne 17. března 2018 a nahrazují v plném rozsahu obchodní podmínky vydané dříve.