



## **OBCHODNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI AGEM.CZ s.r.o. pro podnikající subjekty platné od 01. 01. 2016**

### **1. Úvodní ustanovení**

Tyto Obchodní podmínky a Reklamační řád společnosti AGEM.CZ s.r.o. (dále jen Prodávající) pro podnikající subjekty upravují obchodní spolupráci při prodeji zboží a produktů a řešení reklamačních případů mezi Kupujícím, který není spotřebitelem, a společností AGEM.CZ s.r.o., se sídlem Pospíšalova 1093, 19800 Praha 9, IČO 27370208, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 108987 (dále jen prodávající), kteří spolu uzavřeli nebo neuzavřeli Smlouvu o obchodní spolupráci. Pro spotřebitele platí odlišné obchodní podmínky které jsou uvedeny na webových stránkách Prodávajícího.

### **2. Kupující**

Kupujícím ve smyslu těchto Obchodních podmínek může být pouze právnická osoba nebo podnikající fyzická osoba, která není spotřebitelem. Zároveň může mít Kupující s prodávajícím uzavřenou platnou Smlouvu o obchodní spolupráci. Všechny vztahy mezi Kupujícím a Prodávajícím se řídí Občanským zákoníkem v platném znění.

Kupující souhlasí s využitím svého elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení Prodávajícího. Tento souhlas může Kupující odmítnout oznámením o odmítnutí souhlasu adresovaným Prodávajícímu na jeho elektronickou adresu. Kupující souhlasí s tím, že Prodávající může předat třetím stranám (pojišťovny, banky, dodavatelé, výrobci atd.) kontaktní a obchodní informace o Kupujícím a údaje o vzájemném obchodním vztahu mezi Prodávajícím a Kupujícím.

### **3. Objednávání zboží a produktů**

Objednávky Kupujících se přijímají osobně na provozovnách Prodávajícího, telefonicky nebo faxem na telefonních číslech provozoven Prodávajícího, přes e-shop na www stránce Prodávajícího (<http://www.agem.cz/>) nebo jinak pomocí internetové sítě nebo elektronické pošty. Kupující je odpovědný za případné zneužití jemu sdělených hesel pro vstup do individuálního účtu Kupujícího zveřejněného na www stránkách Prodávajícího (<http://www.agem.cz/>).

Kupující a Prodávající uznávají elektronickou formu komunikace mezi Prodávajícím a Kupujícím prostřednictvím elektronické pošty, ICQ nebo jiného komunikačního prostředku využívajícího internetovou síť, za platnou a závaznou pro obě kupní strany.

### **4. Platební podmínky**

Při jednotlivých obchodních případech lze sjednat tyto způsoby plateb:

- platba před dodáním zboží
- platba dobírkou - platba dobírkou se uskutečňuje v případech dodání zboží Kupujícím prostřednictvím smluvního přepravce. Prodávající vystaví Kupujícímu fakturu, která mu bude doručena současně se zbožím.
- čerpání kreditního limitu viz ustanovení 5 těchto obchodních podmínek
- platba hotově nebo přímým bankovním převodem mezi účty Kupujícího a Prodávajícího zřízenými u bankovních ústavů uvedených na dokladech Prodávajícího.

### **5. Čerpání kreditního limitu**

Čerpáním kreditního limitu se rozumí platba po dodání zboží ve lhůtě a za podmínek uvedených na faktuře. Prodávající předá Kupujícímu spolu s přebíraným zbožím daňový doklad.

Výše kreditního limitu, který smí kupující čerpat, je stanovena dohodou smluvních stran, která se uzavírá písemně ve formě Dodatku ke Smlouvě o obchodní spolupráci. Kreditní limit se určuje na základě platební kázně Kupujícího a jeho finanční bonitě. Informace o aktuálním stavu kreditního limitu je uvedena na www stránkách prodávajícího (<http://www.agem.cz/>).

Povinnost kupujícího zaplatit kupní cenu bude splněna dnem, ve kterém bude příslušná platba připsána na účet prodávajícího. Zboží zůstává vlastnictvím prodávajícího až do dne, ve kterém je úplně zaplacená kupní cena.

V případě prodlení se zaplacením kupní ceny je Kupující povinen zaplatit prodávajícímu úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky denně.

V případě, že Kupující nezplatí kupní cenu do data splatnosti uvedeném na prodejním dokladu Prodávajícího, je povinen zboží na písemnou výzvu prodávajícího prodávajícímu vrátit a současně zaplatit úroky z prodlení. Do okamžiku zaplacení dlužných částek může Prodávající zastavit výdej veškerého zboží Kupujícímu.

## 6. Cenové podmínky

Prodávající přiřadí Kupujícímu smluvní ceny na základě rozsahu obchodní spolupráce. Smluvní cena je nákupní cena Kupujícího bez daně z přidané hodnoty a bez přepravních nákladů od Prodávajícího ke Kupujícímu.

Specifikace zboží, smluvní ceny bez daně z přidané hodnoty a smluvní navýšení ceny za elektroodpad a jiné poplatky jsou uvedeny na individuálním účtu kupujícího zveřejněného na www stránkách Prodávajícího (<http://www.agem.cz/>). Prodávající si vyhrazuje právo na změnu cen bez předchozího vyrozumění.

Na žádost Kupujícího je možno upravit kupní ceny zboží jednorázově v případě objemově mimořádné zakázky.

## 7. Dodací podmínky

Závazek Prodávajícího dodat zboží je splněn dnem předání dokladů, které jsou nutné k převzetí zboží ve skladu Prodávajícího, nebo předáním zboží přepravci určeného Prodávajícím nebo jinému přepravci určenému Kupujícím.

Na žádost Kupujícího zajistí Prodávající přepravu zboží prostřednictvím smluvního přepravce na dodací adresu Kupujícího obvykle do následujícího pracovního dne. Náklady spojené s dopravou a expedicí zboží (dále jen poplatek „manipulace a doprava“) hradí Kupující takto:

		Manipulace	Doprava	Manipulace a doprava celkem
Kurýr Praha	Do 10000 Kč	25 Kč	99 Kč	124 Kč
Kurýr Praha	Nad 10000 Kč	25 Kč	0 Kč	25 Kč
Kurýr Praha dobírka	Do 10000 Kč	25 Kč	99 Kč	124 Kč
Kurýr Praha dobírka	Nad 10000 Kč	25 Kč	25 Kč	50 Kč
PPL nebo DPD	Do 10000 Kč	25 Kč	74 Kč	99 Kč
PPL nebo DPD přes <a href="http://www.Heureka.cz">www.Heureka.cz</a>	Do 10000 Kč	25 Kč	45 Kč	70 Kč
PPL nebo DPD	Nad 10000 Kč	25 Kč	0 Kč	25 Kč
PPL nebo DPD dobírka	Do 10000 Kč	25 Kč	99 Kč	124 Kč
PPL nebo DPD dobírka přes <a href="http://www.Heureka.cz">www.Heureka.cz</a>	Do 10000 Kč	25 Kč	74 Kč	99 Kč
PPL nebo DPD dobírka	Nad 10000 Kč	25 Kč	25 Kč	50 Kč
Osobní odběr Praha	Od 0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Osobní odběr Brno	Od 0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč

K hodnotě poplatku se připočítává DPH.

Odlišně od výše uvedeného je zpoplatněna přeprava zboží, které splňuje některý z těchto parametrů:

- je zabaleno nebo přepravováno na paletě (jedna nebo více krabic nebo jednotlivých balení)
  - nejdelší strana balení převyšuje 175cm
  - obvodová délka (součet 2x výška + 2x šířka + délka) zásilky převyšuje 300cm
  - hmotnost libovolné krabice nebo jednoho balení v zásilce převyšuje 50kg
  - počet balíků nebo přepravních obalů v jedné zásilce převyšuje 5 ks
- Za přepravu těchto zásilek se Kupujícímu účtuje poplatek, sjednaný pro každý případ individuálně.

Na žádost Kupujícího zajistí Prodávající přepravu zboží prostřednictvím smluvního přepravce na dodací adresu Kupujícího ještě týž den, nalézá-li se dodací adresa na území hlavního města Prahy a je-li to možné s ohledem na volné kapacity přepravců a na aktuální dopravní situaci ve městě.

Při doručení zboží je Kupující povinen zkontrolovat stav a úplnost zásilky, zda je lepicí páska neporušena, či zda nedošlo při přepravě zboží k porušení obalu či obsahu. V případě zjištění jakýchkoliv závad je třeba zkontrolovat obsah zásilky, porovnat jej s fakturou a pokud bude zjištěn rozdíl nebo jakékoliv poškození, sepsat zápis o škodě přímo s přepravcem. Do zápisu o škodě uvede Kupující detailně a přesně rozsah škody.

## 8. Reklamační řád

### 8.1. Úvodní ustanovení

Práva Kupujícího z vadného plnění (dále jen "reklamace") musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti neupravené těmito Všeobecnými podmínkami a reklamačním řádem se řídí Smlouvou o obchodní spolupráci a právním řádem České republiky. V případě, že není mezi Kupujícím a Prodávajícím uzavřena Smlouva o obchodní

spolupráci, nezaniká tím závazek Kupujícího uplatnit reklamaci v souladu s tímto reklamačním řádem. Kupující se může seznámit s platným zněním reklamačního řádu prostřednictvím internetového portálu Prodávajícího na adrese <http://www.agem.cz/>

## 8.2 Záruční doba

Záruční doba je avizována na internetovém portálu <http://www.agem.cz/>. Délka záruční doby je uvedena u každého produktu na dodacím listu. Den vystavení dodacího listu je počátečním datem, kdy začíná plynout záruční doba.

U některého zboží je možné zakoupit prodloužení délky záruky, přičemž obsah a podmínky prodloužení záruční doby se řídí podmínkami výrobce o rozšíření záruky.

Záruční doba na opravené nebo vyměněné zboží v rámci reklamačního řízení dobíhá podle délky záruky původního zboží, přičemž se záruční doba prodlužuje o čas, po který bylo zboží v reklamačním řízení u Prodávajícího. Stejně se postupuje i v případě, kdy došlo v rámci reklamace k výměně za nové zboží, nebo za zboží s jiným sériovým číslem. Reklamační řízení končí v souladu s bodem 8.5.

## 8.3 Žádost o uplatnění reklamace

Kupující žádá o uplatnění reklamace u Prodávajícího on-line prostřednictvím WEB stránky, kde v rámci svého individuálního účtu vyplní žádost o reklamaci. Na základě vyplněné žádost o reklamaci získává Kupující číslo Autorizovaného Vrácení Zboží, dále jen AVZ. V případě, že není možné získat AVZ prostřednictvím WEB stránky, žádá Kupující o přidělení AVZ na emailové adrese [reklamace@agem.cz](mailto:reklamace@agem.cz). Emailem zasláná žádost musí obsahovat číslo faktury, kód produktu nebo jiná přesná identifikace zboží, sériové číslo a popis vady. V případě, že Kupující požadované údaje nedoloží, vyhrazuje si Prodávající žádost o reklamaci odmítnout.

Podat žádost o uplatnění reklamace, její následné uplatnění a nároky z ní plynoucí je oprávněn pouze Kupující a nelze je převést na třetí osobu.

V žádosti o reklamaci musí vždy Kupující s maximální pečlivostí popsat, o jaké vady se jedná a jak se projevují. Nedostatečný popis vad, nebo absence popisu vad může mít za následek neuznání reklamace.

V případě oprávněné žádosti o reklamaci Prodávající vždy přidělí číslo AVZ, bez kterého není možné zahájit proces vyřízení reklamace. Na každý kus zboží, u kterého Kupující uplatňuje žádost o reklamaci, musí být vždy jedinečné AVZ.

Kupující není oprávněn žádat uplatnění reklamace na vadu, která byla Prodávajícím avizována již v okamžiku prodeje.

## 8.4 Zaslání zboží do reklamačního oddělení Prodávajícího

Reklamační oddělení Prodávajícího se nachází v sídle Prodávajícího na adrese Pospíchalova 1093/5, Praha 9.

V případě zaslání zboží k reklamačnímu řízení prostřednictvím přepravní služby musí být vždy číslo AVZ viditelné a čitelně umístěno na přepravní obal. V případě, že v jedné zásilce Kupující uplatňuje více reklamací, musí být vždy přiložen seznam všech zaslanych produktů (dále jen „soupiska“) v podobě seznamu přidělených AVZ čísel. V případě že soupiska není přiložena, nelze požadovat rozdíly v obsahu zásilky.

Kupující zasílá zboží na reklamaci nebo doručí osobně Prodávajícímu vždy na své náklady. Opravené nebo vyměněné zboží zašle Prodávající zpět Kupujícímu na své náklady. Výjimkou jsou neoprávněné reklamace Kupujících ze zahraničí. V tomto případě si musí Kupující zajistit vyzvednutí reklamovaného zboží na vlastní náklady v reklamačním oddělení Prodávajícího.

Zboží, na které je uplatňován nárok na reklamaci zasílá Kupující vždy na adresu reklamačního oddělení Prodávajícího, přičemž doba vyřízení reklamace začíná běžet vždy dnem dodání.

Reklamované zboží je možné doručit osobně i na pobočku Prodávajícího v Brně. V tomto případě Prodávající na své náklady zajistí odeslání zboží na adresu reklamačního oddělení. Tato skutečnost nic nemění na tom, že doba vyřízení reklamace začíná běžet až dnem dodání zboží do reklamačního oddělení Prodávajícího.

Kupující zasílá zboží vždy kompletní, včetně veškerého příslušenství, které bylo součástí balení v době jeho prodeje Kupujícímu. Vícenáklady vzniklé Kupujícímu v důsledku zaslání nekompletního zboží jsou nevymahatelné a Prodávající za ně nenese žádnou odpovědnost. Doba vyřízení reklamace začíná běžet dnem dodání kompletního zboží a všech jeho součástí do reklamačního oddělení Prodávajícího.

V případě existence servisních středisek jakožto třetích stran se Kupující zavazuje přednostně reklamaci uplatnit v určeném servisním středisku příslušného výrobce. Aktuální platný seznam servisních středisek pro tento účel závazný je

uveden na webových stránkách Prodávajícího na adrese <http://www.agem.cz/> v sekci „Obchodní informace“ pod názvem „Jak reklamovat“.

Kupující zasílá zboží do reklamace vždy řádně očištěné a zabalené. V případě, že zboží není zabalené do odpovídajícího transportního obalu (pevná krabice, fixace proti nechtěnému pohybu, antistatický obal, ochranná krytka patice CPU, ochranný kryt PIN konektorů CPU apod.) nebo došlo během přepravy k jeho následnému poškození z důvodu neodpovídajícího a nebo nevhodného zabalení, vyhrazuje si Prodávající právo reklamaci odmítnout a zaslat Kupujícímu zpět.

#### 8.5 Vyřizování reklamace

Oprávněné reklamace zboží, které je stále v záruce, se řeší primárně opravou. Není-li oprava možná, Prodávající zašle Kupujícímu zboží stejných technických parametrů. V případě, že není možné z důvodu inovace zaslat zboží stejných parametrů, je reklamace ukončena výměnou za zboží podobných nebo lepších parametrů. Pokud oprava nebo výměna zboží není možná z technických nebo ekonomických důvodů, vystaví Prodávající Kupujícímu opravný daňový doklad (dobropis) ve výši prodejní ceny produktu. Prodejní cena produktu může být z důvodu absence příslušenství nebo jeho části Prodávajícím ponížena.

Primárním cílem Prodávajícího je oprávněné reklamace vyřizovat ve lhůtě 30 dnů od zahájení reklamačního řízení. Prodávající si vyhrazuje právo tuto lhůtu prodloužit. O prodloužení lhůty vyřízení reklamace není Prodávající povinen Kupujícího informovat. Důvodem prodloužení lhůty může být zaslání zboží k výrobci do zahraničí, potřeba delšího testování u dodavatele vyplývající z charakteru závady, nebo nerespektování existence seznamu servisních středisek. Za den ukončení reklamace se považuje den, kdy bylo opravené, nebo vyměněné zboží připraveno k expedici, nebo k osobnímu vyzvednutí.

#### 8.6 Neuznání reklamace

Prodávající si vyhrazuje právo neuznat reklamaci a účtovat náhradu nákladů vynaložených na vyřízení neoprávněné reklamace nebo na uvedení zboží do stavu splňující podmínky pro reklamaci zboží a to v minimální výši 250CZK bez DPH zejména v případech kdy:

- se při testování neprojevily popisovaná závada
- záruka na zboží již uplynula
- závada byla způsobena nevhodným používáním zboží
- je třeba provést očištění znečištěného zboží
- jsou škody vzniklé vlivem neodborného zacházení, násilí, zásahu cizích osob či neopatrnou dopravou,
- se jedná o zařízení, u kterých bylo odstraněno, zničeno či pozměněno číslo výrobní série, poškozeny nebo odstraněny záruční pečeti, či odstraněny originální nálepky výrobce.
- jsou škody vzniklé nerespektováním návodu k obsluze, neodborný nebo nedbalým zacházením,
- se jedná o zařízení, jejichž nefunkčnost či omezená funkčnost nebyla prvotně způsobena vadou tohoto zařízení či jeho části, ale vlivem jiné závady (např. síťové napájení, SW produkt provozovaný na počítači, extrémní klimatické podmínky, mechanické poškození apod.) došlo k druhotnému poškození,
- škody vzniklé v důsledku živelných pohrom (požár, záplavy apod.) a vyšší moci.

#### 8.7 Zánik práva na uplatnění reklamace

Prodávající nenesou odpovědnost zejména a zvláště pak :

- za poškození způsobené neodborným zásahem v době užívání produktu,
- za použití neautorizovaného software, nedostatečné zajištění produktu na straně Kupujícího (počítačové viry a nebo škodlivý software), neodbornou instalaci a obsluhu či zanedbáním údržby,
- za používání zboží v podmínkách, které jsou všeobecně nevhodné pro užívání zboží daného charakteru,
- za nadměrné zatěžování, nebo používání zboží v rozporu s dokumentací či obecnými zásadami,
- za škody vzniklé nedostatečnou ochranou způsobenou před elektrickými jevy,
- za poškozené zboží při dodání, které si Kupující nepřekontroloval při převzetí, a ke kterému není schopen dodat zápis o škodě sepsaný s přepravcem,
- za škody plynoucí z provozu produktu nebo jeho nekompatibility s jinými produkty, stejně jako za škody způsobené vnějšími událostmi nebo chybnou manipulací. Na vady tohoto charakteru se nevztahuje ani poskytnutá záruka,
- za ztrátu, poškození nebo zneužití dat uložených na záznamových médiích výrobku zaslání k reklamačnímu řízení,
- za ztrátu individuálního nastavení produktu.

U zboží, které má charakter softwaru se záruka omezuje pouze na fyzickou nečitelnost médií, nebo na poškození nosiče softwaru, nebo poškození příručky. Záruka zaniká okamžikem odstranění fólií nebo pečeti.

Na elektronické licence, nebo na klíče předané v písemné podobě se záruka nevztahuje a nelze u těchto produktů žádat o uplatnění odpovědnosti z vad dodaného zboží.

#### 8.8 Závěrečná ustanovení

Veškeré individuální dohody písemného i ústního charakteru, které jsou nad rámec práv Kupujícího, se nedají považovat za „běžné řešení reklamací“ a v těchto případech se vždy jedná o mimořádné opakovaně nevymahatelné řešení reklamací.

## 9. Vrácení zboží

V mimořádných případech je možno po předchozí dohodě s Prodávajícím vrátit zakoupené zboží, a to za těchto podmínek:

- zboží je nerozbalené, nepoužité, neinstalované, nepoškozené a je stále v aktuální nabídce Prodávajícího,
- zboží nebylo objednáno na výslovnou žádost Kupujícího.

Na vrácení zboží není právní nárok. Před vrácením zboží bude mezi Prodávajícím a Kupujícím dohodnuta předběžná cena zboží v rozsahu od 0% do 100% původní fakturované částky, za které bude zboží po jeho kontrole dobropisováno Kupujícímu. Konečná cena zboží bude mezi Kupujícím a Prodávajícím upřesněna podle výsledků kontroly a musí s ní souhlasit obě strany. Nebude-li některá ze stran po kontrole souhlasit s konečnou cenou, bude zboží vráceno Kupujícímu na jeho náklady.

V Praze dne 1.1.2016