

**Všeobecné podmínky  
obchodní společnosti ekoEnergia CZ, s.r.o.  
(dále jen "Všeobecné obchodní podmínky")**

## **I. Úvodní ustanovení**

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky upravují právní vztahy mezi obchodní společností ekoEnergia CZ, s.r.o., se sídlem: Lidická 700/19, 602 00 Brno, IČO: 08811482, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod spisovou značkou C102 069, za kterou jedná Ing. Martin Geško, PhD., jednatel (dále jen "prodávající") a každou osobou, která je kupujícím zboží specifikovaného v článku I. bodu 3. těchto všeobecných obchodních podmínek nabízeného prodávajícím na základě všeobecných obchodních podmínek (dále jen "kupující"), které vzniká při koupě uvedeného zboží, pokud tyto všeobecné obchodní podmínky nestanoví jinak. Další informace o prodávajícím jsou uvedeny na internetových stránkách [www.ekoplam.cz](http://www.ekoplam.cz) v sekcích "O nás" a "Kontakt".

2. Právní vztahy mezi prodávajícím a kupujícím se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami a ustanoveními příslušných právních předpisů, zejména zákonem č. 40/1964 Sb. občanského zákoníku, zákonem č. 513/1991 Sb. obchodního zákoníku, zákonem č. 250/2007 Sb. o ochraně spotřebitele, zákonem č. 102/2014 Sb. o ochraně spotřebitele při prodeji zboží nebo poskytování služeb na základě smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory prodávajícího a o změně některých zákonů a zákonem č. 22/2004 Sb. o ochraně spotřebitele a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 391/2015 Sb. o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně některých zákonů, pokud tyto Všeobecné obchodní podmínky nestanoví jinak.

3. Zbožím se rozumí jakýkoliv výrobek/produkt nabízený prodávajícím na internetových stránkách prodávajícího [www.ekoplam.cz](http://www.ekoplam.cz), jakož i příslušenství k tomuto zboží nabízené a prodávané prodávajícím (dále jen "zboží").

4. Kupní smlouvou se rozumí smlouva uzavřená mezi Prodávajícím a Kupujícím, jejímž předmětem je koupě Zboží nabízeného Prodávajícím, uzavřená způsobem uvedeným v článku II. těchto Všeobecných obchodních podmínek.

5. Kupujícím se rozumí např.:

(a) fyzická osoba, která při uzavírání a plnění kupní smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti, zaměstnání nebo povolání (dále také jen "Kupující – spotřebitel"),

(b) fyzická nebo právnická osoba, která při uzavírání a plnění kupní smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti,

zaměstnání nebo povolání (dále také jen "kupující, který není spotřebitelem").

(dále společně jen "kupující").

6. Právní vztahy mezi Prodávajícím a Kupujícím, který není spotřebitelem, se řídí těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, pokud samostatná kupní smlouva uzavřená mezi Prodávajícím a Kupujícím, který není spotřebitelem, nestanoví jinak.

7. Na Kupujícího, který není spotřebitelem, se nevztahují ustanovení článku II A. bodu 6 "Zrušení objednávky při objednávce přes elektronický košík", článku V. bodu 2, jakož i bodů 7 až 10, bodů 13 až 18 a bodů 21 až 23 části "Záruka, odpovědnost za vady zboží a reklamace zboží" a článku VI. bodu 2 "Reklamace zboží". "Vrácení zboží, odstoupení od smlouvy" Všeobecných obchodních podmínek. Odpovědnost za vady Zboží se v tomto případě řídí ustanoveními § 422 a násl. Obchodního zákoníku, přičemž záruční doba činí 12 měsíců ode dne převzetí Zboží, není-li u Zboží uvedeno jinak nebo není-li u Zboží stanovena kratší doba užívání.

8. Součástí těchto Všeobecných obchodních podmínek jsou rovněž podmínky pro užívání internetových stránek [www.ekoplam.cz](http://www.ekoplam.cz) (článek VIII) (dále jen "Internetové stránky").

## **II. Způsob objednání Zboží a uzavření kupní smlouvy**

1. Kupující může objednat Zboží následujícími způsoby:

(a) prostřednictvím elektronického nákupního košíku s objednávkovým formulářem uvedeným na Internetové stránce Prodávajícího způsobem uvedeným v článku II.

b) prostřednictvím e-mailové objednávky zaslané Kupujícím na e-mailovou adresu Prodávajícího: [info@ekoplam.cz](mailto:info@ekoplam.cz) způsobem uvedeným v článku II B. těchto Všeobecných obchodních podmínek.

### **II A. Objednání Zboží prostřednictvím elektronického nákupního košíku**

1. Objednává-li Kupující Zboží prostřednictvím elektronického nákupního košíku s využitím objednávkového formuláře uvedeného na Webových stránkách Prodávajícího, vyplní Kupující všechny požadované údaje uvedené v objednávce. Kupující má možnost zkontrolovat objednávku a zadané údaje před konečným odesláním objednávky. Změna vyplněných údajů je možná pomocí tlačítka "Zpět do košíku", které Kupujícího vrátí do předchozích kroků. Před konečným odesláním objednávky má Kupující možnost zkontrolovat objednávku. Kupující potvrdí objednávku tlačítkem „Odeslat objednávku s platbou“. Objedávka je považována za odeslanou, pokud ji Prodávající obdrží a obsahuje všechny požadované údaje, tj. dodací a fakturační adresu se všemi údaji požadovanými v objednávkovém formuláři, e-mail a telefonní číslo na kontaktování Kupujícího, specifikaci objednaného Zboží, množství a také způsob dodání Zboží Kupujícímu.

2. Objedávka zaslaná prostřednictvím elektronického nákupního košíku je návrhem na uzavření kupní smlouvy ze strany Kupujícího.

3. Po obdržení objednávky od Kupujícího, pokud se objednané Zboží nachází ve skladu Prodávajícího, zašle Prodávající neprodleně na e-mailovou adresu Kupujícího uvedenou v objednávce e-mail s potvrzením objednávky a informací o termínu dodání Zboží. Potvrzující e-mail Prodávajícího se pro účely těchto Všeobecných obchodních podmínek považuje rovněž za akceptaci objednávky Kupujícím (dále také jen "Akceptace"). Veškeré další podrobnosti týkající se vyřízení objednávky a dodání Zboží může Prodávající s Kupujícím dohodnout také telefonicky.

4. Kupní smlouva je uzavřena okamžikem doručení Akceptace Prodávajícího Kupujícímu v souladu s článkem II A bod 2 těchto Všeobecných obchodních podmínek.

5. Pokud Prodávající nemá objednané Zboží skladem, má Kupující právo objednávku zrušit, nebo si vybrat jiné Zboží (změna objednávky), nebo se může rozhodnout na objednané Zboží počkat (v takovém případě je dodací lhůta závislá na dodavateli daného Zboží, o čemž je Kupující Prodávajícím informován), přičemž o své volbě neprodleně informuje Prodávajícího e-mailem.

Pokud Kupující, který není spotřebitelem, neprodleně neinformuje Prodávajícího o tom, že nemá zájem o dodání Zboží v pozdější dodací lhůtě (tj. po obdržení e-mailu od Prodávajícího, že Zboží není skladem a jaká bude v takovém případě dodací lhůta), souhlasí Kupující, který není spotřebitelem, s dodáním Zboží v takové pozdější dodací lhůtě. V případě, že se Kupující rozhodne pro výběr jiného Zboží, jedná se o nový návrh na uzavření Kupní smlouvy ze strany Kupujícího. Prodávající zašle na e-mailovou adresu Kupujícího uvedenou v objednávce e-mail s potvrzením objednávky a informací o době dodání Zboží. Potvrzující e-mail Prodávajícího se pro účely těchto Všeobecných obchodních podmínek považuje rovněž za přijetí objednávky Kupujícím (Akceptace). V případě, že se Kupující rozhodne počkat na jím objednané Zboží, které není skladem (v takovém případě Kupující souhlasí s tím, že zásilka Zboží bude odeslána (expedována) na Kupujícím uvedenou doručovací adresu do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne převzetí Zboží Prodávajícím a zaplacení kupní ceny, nebude-li písemně dohodnuto jinak), je Kupující povinen o této skutečnosti neprodleně informovat Prodávajícího e-mailem; Prodávající neprodleně zašle na e-mailovou adresu Kupujícího uvedenou v objednávce e-mail s potvrzením objednávky a informací o předpokládané době dodání Zboží. Potvrzující e-mail Prodávajícího se pro účely těchto Všeobecných obchodních podmínek považuje rovněž za přijetí objednávky Kupujícím (Akceptace).

6. Prodávající si vyhrazuje právo nepřijmout objednávku nebo její část (a tedy neuzavřít kupní smlouvu), pokud Kupující uvedl v objednávce nepravdivé nebo zavádějící osobní údaje, nebo pokud se Zboží již nevyrobí nebo nedodává nebo se výrazně změnila jeho cena. Prodávající si rovněž vyhrazuje právo nepřijmout objednávku (a tedy neuzavřít kupní smlouvu) v případě zjevné tiskové chyby týkající se ceny, popisu nebo vyobrazení Zboží v katalogu Zboží uvedeném na Webových stránkách Prodávajícího. O nepřijetí objednávky bude Kupující neprodleně informován prostřednictvím e-mailu, který uvedl při vyplňování elektronického objednávkového formuláře. V případě zrušení objednávky nebude Prodávající účtovat Kupujícímu žádné poplatky spojené se zrušením objednávky. V případě, že Kupující již uhradil Prodávajícímu kupní cenu nebo její část v době do zrušení objednávky, vrátí Prodávající již uhrazenou kupní cenu nebo její část do 7 (sedmi) pracovních dnů od zrušení objednávky převodem na bankovní účet určený Kupujícím, pokud není dohodnuto jinak.

7. Kupující - spotřebitel je oprávněn zrušit objednávku Zboží učiněnou prostřednictvím elektronického nákupního košíku tak, že doručí Prodávajícímu žádost o zrušení objednávky před doručením Akceptace na e-mailovou adresu Prodávajícího: [info@ekoplam.cz](mailto:info@ekoplam.cz).

## **II B. Objednávka Zboží prostřednictvím e-mailu**

1. Objedná-li Kupující Zboží prostřednictvím e-mailové objednávky zaslané Kupujícím na e-mailovou adresu Prodávajícího, uvede Kupující v objednávce doručovací a fakturační adresu, e-mailové a telefonické kontaktní údaje Kupujícího, specifikaci objednávaného Zboží, množství objednávaného Zboží a způsob doručení Zboží Kupujícímu. Objednávka se považuje za odeslanou, pokud je doručena Prodávajícímu a obsahuje všechny požadované údaje ve smyslu předchozí věty tohoto článku.

2. Objednávka zaslaná elektronicky (e-mailem) představuje návrh na uzavření Kupní smlouvy ze strany Kupujícího.

3. Ustanovení uvedená v článku II A bodech 2, 3, 4, 5, 6 a 7 těchto Všeobecných obchodních podmínek se použijí obdobně.

### **III. Kupní cena a platební podmínky**

1. Kupní cenou zboží je cena uvedená na internetových stránkách prodávajícího v okamžiku odeslání objednávky kupujícího prodávajícímu.
2. Kupující, který si u Prodávajícího objednal Zboží a jehož objednávka byla Prodávajícím přijata, je povinen řádně a včas uhradit kupní cenu za Zboží dle článku III. bodu 1 těchto Všeobecných obchodních podmínek platných v době odeslání objednávky Prodávajícímu. Kupní cenu uhradí Kupující dle zvoleného způsobu platby uvedeného v objednávce. Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, Kupující uhradí kupní cenu Zboží převodem na účet Prodávajícího (na základě zálohové faktury).
3. Faktura na kupní cenu vystavená Prodávajícím, která bude Kupujícímu zaslána spolu se Zbožím, slouží zároveň jako dodací list.
4. Nezaplatí-li Kupující kupní cenu Zboží nejpozději do 7 (sedmi) kalendářních dnů ode dne přijetí Objednávky Prodávajícím (tj. ode dne uzavření Kupní smlouvy), je Prodávající oprávněn od Kupní smlouvy odstoupit.
5. Kupní cena Zboží dle článku III. bodu 1 Všeobecných obchodních podmínek již zahrnuje náklady na dopravu kupovaného Zboží. Kupní cena nezahrnuje náklady na uvedení Zboží do provozu spočívající v cestovním kvalifikované osoby, která Zboží uvede do provozu, jehož výše je uvedena v ceníku zveřejněném na internetových stránkách Prodávajícího (ostatní náklady na uvedení Zboží do provozu jsou zahrnuty v kupní ceně).

### **IV. Podmínky dodání Zboží**

1. Kupujícímu, který si u Prodávajícího objednal Zboží a jehož objednávka byla Prodávajícím přijata, bude zásilka se Zbožím, které je skladem, odeslána (expedována) na dodací adresu uvedenou Kupujícím do 10 (deseti) pracovních dnů ode dne připsání platby kupní ceny Zboží na bankovní účet Prodávajícího, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne uzavření Kupní smlouvy. V případě Zboží, které není skladem (článek IIA bod 4 těchto Všeobecných obchodních podmínek), bude zásilka Zboží odeslána (expedována) na dodací adresu uvedenou Prodávajícím do 10 (deseti) pracovních dnů ode dne převzetí Zboží Prodávajícím od jeho dodavatele.
2. Dodání Zboží Kupujícímu se uskuteční odesláním Zboží na dodací adresu uvedenou Kupujícím v Objednávce Zboží.
3. Odeslání Zboží (předání Zboží dopravci k přepravě Kupujícímu) se uskuteční v pracovních dnech od pondělí do pátku od 9:00 do 16:00 hodin. O přesném dni odeslání Zboží a dni dodání Zboží bude Kupující informován smluvním dopravcem, který pro Prodávajícího přepravu Zboží zajišťuje, a to zasláním e-mailu nebo telefonicky.
4. Prodávající doručí objednané Zboží Kupujícímu na adresu uvedenou Kupujícím prostřednictvím smluvního dopravce (kurýra) Prodávajícího. Náklady na dopravu/doručení Zboží jsou zahrnuty v kupní ceně. Kupní cena nezahrnuje náklady na uvedení Zboží do provozu spočívající v cestovních nákladech kvalifikované osoby, která Zboží uvede do provozu, jejichž výše je stanovena v ceníku zveřejněném na Internetových stránkách Prodávajícího (ostatní náklady na uvedení Zboží do provozu jsou zahrnuty v Kupní ceně).
4. V případě, že Prodávající nemůže z jakéhokoliv důvodu dodat Kupujícímu objednané Zboží a

Kupující a Prodávající se nedohodli na náhradním plnění, je Prodávající povinen vrátit Kupujícímu již zaplacenou kupní cenu do 7 (sedmi) pracovních dnů od oznámení této skutečnosti Kupujícímu.

5. V případě zaslání Zboží Kupujícímu prostřednictvím smluvního dopravce Prodávajícího ve smyslu článku IV. bodu 3. těchto Všeobecných obchodních podmínek je Kupující povinen Zboží od dopravce (smluvního dopravce Prodávajícího) řádně převzít, zkontrolovat neporušenost obalu, počet balíků. V případě zjištění poškození obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky s přepravovaným Zbožím nebo jiného poškození obalu zásilky se Kupujícímu doporučuje zásilku od dopravce nepřevzít a doporučuje se požádat dopravce o sepsání písemného zápisu o rozsahu a povaze poškození zásilky.

6. Kupující nabývá vlastnické právo ke Zboží dnem převzetí Zboží. Nebezpečí škody na Zboží přechází na Kupujícího okamžikem, kdy převezme Zboží od Prodávajícího (nebo od smluvního dopravce Prodávajícího), nebo pokud tak neučiní včas, okamžikem, kdy mu Prodávající umožní nakládat se Zbožím a Kupující Zboží nepřevzme. Ustanovení článku VI odst. 2 těchto Všeobecných obchodních podmínek se použijí obdobně.

## **V. Záruka, odpovědnost za vady zboží a reklamace**

1. Řádná funkce Zboží - kotle a pece je zaručena za předpokladu, že jsou dodrženy podmínky uvedené v návodu k obsluze týkající se paliva, komína, teploty vratné vody, připojení k systému ústředního vytápění, tahu komína a teploty spalin. Volba paliva musí být v souladu s doporučeními výrobce. Pro bezproblémový pozáruční provoz kotle a topeniště doporučujeme používat pouze originální náhradní díly. Zboží - kotle nebo peletové pece musí být správně a odborně zapojeny, jinak prodávající neodpovídá za vady způsobené nesprávným a/nebo neodborným zapojením.

2. Záruční doba na veškeré Zboží je obvykle 24 měsíců od data převzetí Zboží, není-li uvedeno jinak.

3. Poskytnutá záruka se vztahuje na výrobní vady Zboží a vady Zboží způsobené vadami materiálu.

4. Záruka se zejména nevztahuje na vady Zboží způsobené neodborným nebo nešetrným zacházením, užíváním Zboží v rozporu s jeho účelem, mechanickým poškozením nebo opotřebením, živelnými pohromami, požárem nebo vodou nebo působením jiných nestandardních jevů (tzv. vyšší moci).

5. Záruka se rovněž nevztahuje na:

(a) korozi ocelových součástí v důsledku dlouhodobého provozu kotle při teplotě cirkulační vody do zařízení ústředního vytápění nižší než 60 °C,

(b) korozi ocelových součástí v důsledku dlouhodobého provozu kotle při teplotě vratné vody ze zařízení ústředního vytápění nižší než 45 °C,

(c) chybná instalace provedená neoprávněnou osobou, zejména odchylky od norem obsažených v PN - 91 / B - 02413. Vytápění a dálkové vytápění,

(d) poškození kotle v důsledku použití oběhové vody nesprávné tvrdosti pro instalaci ústředního vytápění, které má za následek opáření desek v důsledku usazování vodního kamene (nedostatečná úprava vody v topném systému),

(e) nesprávný provoz kotle v důsledku nesprávného tahu komína nebo nesprávně zvoleného výkonu kotle,

f) poškození způsobené výpadkem proudu,

(g) použití nekvalitního nebo jiného paliva, než je určeno výrobcem (typ hořáku).

6. Záruka se rovněž nevztahuje na vady Zboží, které vznikly zaviněním Kupujícího a kde došlo k vadě nebo poškození:

(a) prokazatelně nesprávným použitím v rozporu s návodem k použití nebo jiným nesprávným postupem uživatele nebo použitím nevhodného příslušenství v rozporu s návodem,

b) pokud doklad o koupi Zboží nese zjevné známky změn provedených v údajích,

c) pokud je vada způsobena běžným opotřebením.

7. Kupující-spotřebitel může uplatnit reklamaci v souladu s podmínkami uvedenými níže v tomto článku V. Pokud lze vadu odstranit, má Kupující-spotřebitel právo na její bezplatné, včasné a řádné odstranění. Prodávající je povinen vadu odstranit bez zbytečného odkladu. Kupující - spotřebitel může namísto odstranění vady požadovat výměnu věci (Zboží) nebo, týká-li se vada pouze součástí věci, výměnu součástí, pokud tím Prodávajícímu nevzniknou nepřiměřené náklady vzhledem k ceně Zboží nebo závažnosti vady. Prodávající může vždy místo odstranění vady vyměnit vadnou věc (Zboží) za bezvadnou, pokud to Kupujícímu - spotřebiteli nezpůsobí vážné obtíže.

8. Vyskytne-li se vada, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc (Zboží) mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má Kupující - spotřebitel právo na výměnu věci (Zboží) nebo má právo od smlouvy odstoupit. Stejná práva náleží Kupujícímu-spotřebiteli, jde-li o vady odstranitelné, avšak nemůže-li Kupující-spotřebitel věc (Zboží) řádně užívat pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad.

9. Vyskytnou-li se jiné neodstranitelné vady, má Kupující - spotřebitel právo na přiměřenou slevu z ceny věci (Zboží).

10. Má-li věc (Zboží) prodaná za nižší cenu nebo použitá věc (Zboží) vadu, za kterou Prodávající odpovídá, má Kupující - spotřebitel místo práva na výměnu věci (Zboží) právo na přiměřenou slevu.

11. Kupující - spotřebitel může uplatnit reklamaci zasláním reklamovaného Zboží spolu s vyplněným reklamačním protokolem umístěným v sekci "REKLAMAČNÍ PROTOKOL" na internetových stránkách Prodávajícího [www.slovamed.sk](http://www.slovamed.sk) (dále jen "Reklamační protokol") na poštovní adresu Prodávajícího.

12. Reklamační Zboží je uplatněna a reklamační řízení je zahájeno dnem doručení reklamovaného Zboží spolu s Reklamačním protokolem Prodávajícímu v souladu s článkem V. bod 11 těchto Všeobecných obchodních podmínek.

13. Pověřený pracovník Prodávajícího určí způsob vyřízení reklamace ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace, v odůvodněných případech, zejména je-li požadováno komplexní technické posouzení stavu Zboží, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po určení způsobu vyřízení reklamace se reklamační vyřízení vyřídí ihned, v odůvodněných případech lze reklamaci vyřídit i později, vyřízení reklamace však nesmí trvat déle

než 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace má kupující - spotřebitel právo od smlouvy odstoupit nebo má právo na výměnu výrobku za nový výrobek.

14. Pokud Kupující - spotřebitel uplatnil reklamaci Zboží v prvních 12 měsících od jeho koupě, může Prodávající vyřídit reklamaci jejím zamítnutím pouze na základě odborného posouzení; bez ohledu na výsledek odborného posouzení nelze po Kupujícím - spotřebiteli požadovat úhradu nákladů na odborné posouzení ani jiných nákladů souvisejících s odborným posouzením. Prodávající je povinen poskytnout kupujícímu-spotřebiteli kopii odborného posouzení odůvodňujícího zamítnutí reklamace nejpozději do 14 dnů ode dne vyřízení reklamace. Tím není dotčena povinnost prodávajícího podle článku V bodu 17 těchto všeobecných obchodních podmínek.

15. Pokud Kupující-spotřebitel uplatnil reklamaci Zboží po 12 měsících od koupě a Prodávající ji zamítl, je osoba, která reklamaci vyřídila, povinna v dokladu o vyřízení reklamace uvést, komu může Kupující-spotřebitel Zboží zaslat k odbornému posouzení. V případě zaslání Zboží určené osobě k odbornému posouzení nese náklady na odborné posouzení, jakož i veškeré další účelně vynaložené náklady s tím spojené, Prodávající, a to bez ohledu na výsledek odborného posouzení. Prokáže-li Kupující-spotřebitel znaleckým posudkem odpovědnost Prodávajícího za vadu, může Kupující-spotřebitel uplatnit reklamaci znovu; záruční doba po dobu znaleckého posudku neběží. Prodávající je povinen uhradit Kupujícímu - spotřebiteli do 14 dnů ode dne opětovného uplatnění reklamace veškeré náklady vynaložené na odborné posouzení, jakož i veškeré účelně vynaložené související náklady. Opětovně uplatněnou reklamaci nelze zamítnout.

16. Prodávající je povinen při uplatnění reklamace vydat Kupujícímu - spotřebiteli potvrzení. Je-li reklamace uplatněna prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (e-mail), je Prodávající povinen doručit Kupujícímu - spotřebiteli potvrzení o uplatnění reklamace neprodleně; není-li možné potvrzení doručit neprodleně, musí být doručeno bez zbytečného odkladu, nejpozději však spolu s dokladem o uplatnění reklamace; potvrzení o uplatnění reklamace nemusí být doručeno, má-li Kupující - spotřebitel možnost prokázat uplatnění reklamace jiným způsobem.

17. Prodávající je povinen vystavit písemný doklad o reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.

18. Prodávající je povinen reklamaci vyřídit a reklamační řízení ukončit jedním z následujících způsobů, a to v závislosti na uplatněném nároku Kupujícího - Spotřebitele, druhu vady a výsledku posouzení reklamovaného Zboží:

- (a) předáním opraveného Zboží,
- b) výměnou Zboží,
- c) vrácením kupní ceny Zboží,
- d) zaplacením přiměřené slevy z ceny Zboží,
- e) odůvodněným zamítnutím reklamace Zboží.

19. Stížnost může být kladně vyřízena, pokud jsou prokázány všechny následující skutečnosti:

(a) že vada, na kterou se vztahuje záruka, se vyskytla v záruční době; k prokázání této skutečnosti předloží Kupující - spotřebitel doklad o koupi Zboží, pokud byla záruční doba uvedena v záručním

listě delší než 24 měsíců, předloží Kupující - spotřebitel řádně a čitelně vyplněný záruční list, ve kterém je uvedeno datum prodeje, druh Zboží, razítko a podpis Prodávajícího, a (b) že vada, na kterou se vztahuje záruka, se vyskytla v záruční době; k prokázání této skutečnosti předloží Kupující - spotřebitel doklad o koupi Zboží.

b) že Kupující - spotřebitel zakoupil Zboží od Prodávajícího a za jakou cenu, k čemuž Kupující - spotřebitel předloží platný doklad o koupi Zboží s vyznačeným datem prodeje, který prokazuje koupi reklamovaného Zboží od Prodávajícího, a

c) že Zboží je vadné, za tímto účelem Kupující - spotřebitel předloží Prodávajícímu vadné Zboží v souladu s ustanoveními článku V. odst. 11 a 12 těchto Všeobecných obchodních podmínek.

20. Není-li řádně splněna některá z podmínek uvedených v článku V. odst. 19 těchto Všeobecných obchodních podmínek, nebude reklamační Zboží uznána jako oprávněná.

21. Reklamační budou vyřízeny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační. Po uplynutí lhůty pro vyřízení reklamační má Kupující - spotřebitel právo od smlouvy odstoupit nebo má právo na výměnu výrobku za nový výrobek.

22. Vyřízením reklamační není dotčeno právo Kupujícího - spotřebitele na náhradu škody podle zvláštního předpisu.

23. Práva z odpovědnosti za vady věci (Zboží), na kterou se vztahuje záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době. Práva z odpovědnosti za vady zboží, které se rychle kazí, musí být uplatněna nejpozději následující den po koupi, jinak práva zanikají. Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady do doby, kdy byl Kupující-spotřebitel povinen věc (Zboží) po dokončení opravy převzít, se do záruční doby nezapočítává.

## **VI. Vrácení Zboží, odstoupení od smlouvy**

1. V případě, že k uzavření kupní smlouvy na Zboží mezi Kupujícím - spotřebitelem a Prodávajícím došlo postupem dle článku II A nebo článku II B těchto Všeobecných obchodních podmínek, má Kupující - spotřebitel ve smyslu ustanovení § 7 a násl. zákona o ochraně spotřebitele při prodeji zboží nebo poskytování služeb na základě smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory prodávajícího (zákon č. 102/2014 Sb.) právo od uzavřené smlouvy odstoupit bez udání důvodu do 14 kalendářních dnů ode dne převzetí Zboží. Lhůta pro odstoupení od smlouvy se považuje za zachovanou, pokud bylo oznámení o odstoupení od smlouvy odesláno Prodávajícímu nejpozději v poslední den lhůty podle předchozí věty. Důkazní břemeno ohledně uplatnění práva na odstoupení od smlouvy nese Kupující - spotřebitel.

2. Zboží se považuje za převzaté Kupujícím-spotřebitelem okamžikem, kdy Kupující-spotřebitel nebo jím určená třetí osoba, s výjimkou dopravce, převezme všechny části objednaného Zboží, nebo pokud:

(a) Zboží objednané Kupujícím-spotřebitelem v rámci jedné objednávky je dodáváno odděleně, okamžikem převzetí Zboží, které bylo dodáno jako poslední,

b) je dodáno Zboží sestávající z několika částí nebo kusů, okamžikem převzetí poslední části nebo kusu,

(c) dodává Zboží opakovaně po určitou dobu, v okamžiku převzetí prvního dodaného Zboží.



3. Kupující-spotřebitel může od Smlouvy odstoupit i před počátkem běhu lhůty pro odstoupení od Smlouvy.

4. Kupující-spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, jejímž předmětem je:

(a) Kupující-spotřebitel může odstoupit od smlouvy, jejímž předmětem je: a) poskytnutí služby, pokud bylo s poskytováním služby započato s výslovným souhlasem Kupujícího-spotřebitele a Kupující-spotřebitel prohlásil, že byl řádně poučen o tom, že vyjádřením tohoto souhlasu ztrácí právo odstoupit od smlouvy po úplném poskytnutí služby, a pokud k úplnému poskytnutí služby došlo,

(b) prodej Zboží nebo poskytnutí služby, jejichž cena závisí na pohybu cen na finančním trhu, který Prodávající nemůže ovlivnit a který může nastat v průběhu lhůty pro odstoupení od smlouvy,

(c) prodej Zboží vyrobeného podle specifických požadavků Kupujícího-spotřebitele, Zboží vyrobeného na zakázku nebo Zboží určeného speciálně pro jednoho Kupujícího-spotřebitele,

(d) prodej Zboží, které podléhá rychlé zkáze nebo rychlé zkáze,

(e) prodej Zboží uzavřeného v ochranném obalu, které není vhodné k vrácení ze zdravotních nebo hygienických důvodů a jehož ochranný obal byl po dodání porušen,

(f) prodej Zboží, které může být vzhledem ke své povaze po dodání neoddělitelně smíšeno s jiným Zbožím,

(g) prodej zvukových záznamů, obrazových záznamů, audiovizuálních záznamů, knih nebo počítačového softwaru prodávaných v ochranném obalu, pokud Kupující - spotřebitel tento obal rozbil.

5. Kupující - spotřebitel může uplatnit právo na odstoupení od smlouvy s prodávajícím v listinné podobě nebo ve formě záznamu na jiném trvalém nosiči, jakož i elektronickou poštou na adresu: info@ekoplam.cz; byla-li smlouva uzavřena ústně, postačí k uplatnění práva kupujícího - spotřebitele na odstoupení od smlouvy jakékoliv jednoznačně formulované prohlášení kupujícího - spotřebitele, kterým projeví svou vůli od smlouvy odstoupit. Kupující-spotřebitel může využít formulář pro odstoupení od smlouvy dostupný v sekci "Formulář pro odstoupení od smlouvy", který je Kupující-spotřebitel povinen vytisknout, řádně vyplnit a zaslat Prodávajícímu spolu se Zbožím. V souladu s článkem VI. bod 1 těchto Všeobecných obchodních podmínek je Kupující - spotřebitel povinen vrátit Zboží jeho zasláním na adresu: ekoEnergia CZ, s.r.o., Lidická 700/19, 602 00 Brno, Česká republika, a to nejpozději do 14 dnů ode dne odstoupení od smlouvy, přičemž tato lhůta se považuje za zachovanou, pokud bylo Zboží předáno k přepravě nejpozději v poslední den této lhůty.

6. V případě pochybností o doručení odstoupení od smlouvy se oznámení o odstoupení od smlouvy zaslané Kupujícím - spotřebitelem považuje za doručené uplynutím lhůty odpovídající použitému způsobu doručení, pokud Kupující - spotřebitel prokáže, že bylo odesláno na adresu, kterou Prodávající Kupujícím - spotřebiteli oznámil při uzavření smlouvy nebo před jejím uzavřením, nebo na adresu, jejíž změnu Prodávající Kupujícím - spotřebiteli po uzavření smlouvy řádně oznámil. Nelze-li poštovní zásilku obsahující oznámení o odstoupení od smlouvy doručit prodávajícímu z důvodů podle zvláštního předpisu, považuje se oznámení o odstoupení od smlouvy za doručené dnem jeho odeslání prodávajícímu na adresu uvedenou ve větě první.

7. V případě odstoupení od Smlouvy nese náklady na vrácení Zboží Prodávajícímu nebo osobě pověřené Prodávajícím k převzetí Zboží, jakož i náklady na vrácení Zboží, které vzhledem k jeho

povaze nelze vrátit poštou, Kupující - spotřebitel.

8. Prodávající je povinen Zboží prohlédnout a vyzkoušet.

9. Po vrácení Zboží vrátí Prodávající Kupujícímu - spotřebiteli veškeré platby, které od Kupujícího - spotřebitele obdržel na základě Smlouvy, včetně nákladů na dopravu, dodání a poštovné a dalších nákladů a poplatků. Prodávající vrátí Kupujícímu-spotřebiteli všechny platby uvedené v předchozí větě do 14 dnů ode dne doručení oznámení Kupujícího-spotřebitele o odstoupení od Smlouvy a dodání Zboží, a to stejným způsobem, jaký použil Kupující-spotřebitel pro svou platbu; tím není dotčeno právo Kupujícího-spotřebitele dohodnout se s Prodávajícím na jiném způsobu platby s tím, že Kupujícímu-spotřebiteli nebudou v této souvislosti účtovány žádné další poplatky. Prodávající není povinen hradit Kupujícímu-spotřebiteli dodatečné náklady, pokud si Kupující-spotřebitel výslovně zvolil jiný způsob dodání než nejlevnější obvyklý způsob dodání nabízený Prodávajícím. Dodatečnými náklady se rozumí rozdíl mezi náklady na dodání zvolené Kupujícím - spotřebitelem a náklady na nejlevnější běžný způsob dodání nabízený Prodávajícím.

10. Prodávající není povinen vrátit Kupujícímu-spotřebiteli platby provedené před dodáním Zboží Kupujícímu-spotřebiteli nebo do doby, než Kupující-spotřebitel prokáže, že Zboží bylo zasláno zpět Prodávajícímu, ledaže Prodávající navrhne osobní odběr Zboží nebo odběr prostřednictvím jím pověřené osoby. V případě, že vrácené Zboží bude jakkoli poškozeno nebo opotřebeno, vyhrazuje si Prodávající právo na náhradu škody. To neplatí, pokud bylo Zboží vráceno z důvodu jeho vady, na kterou se vztahuje záruka.

11. Kupující-spotřebitel odpovídá pouze za případné snížení hodnoty Zboží v důsledku manipulace se Zbožím, která je nad rámec manipulace nutné ke zjištění vlastností a funkčnosti Zboží.

## **VII. Možnosti a podmínky mimosoudního řešení sporů prostřednictvím systému alternativního řešení sporů**

1. V případě, že dojde mezi Prodávajícím a Zákazníkem (který vůči Prodávajícímu vystupuje mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání – tj. spotřebitel) ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník 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](mailto:adr@coi.cz)

web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

Cílem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je dospět ke smírnému urovnání sporu a dohodě stran.

2. Kupující-spotřebitel může podat stížnost také prostřednictvím tzv. platformy pro alternativní řešení sporů ORS (tzv. online řešení sporů), která je dostupná online na adrese:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

## **VIII. Podmínky používání webových stránek [www.ekoplam.cz](http://www.ekoplam.cz) Informace o používání "souborů cookie"**

1. Hypertextové odkazy na Webových stránkách mohou návštěvníka přivést mimo Webové stránky. Vezměte prosím na vědomí, že Prodávající nekontroluje a neodpovídá za obsah, správnost nebo fungování těchto Webových stránek. Hypertextové odkazy jsou poskytovány v dobré víře a prodávající nenesou odpovědnost za jakékoli následné změny jiných webových stránek, na které poskytuje hypertextový odkaz.

2. Obsah a forma těchto webových stránek jsou chráněny příslušnými ustanoveními zákona č. 185/2015 Sb. autorský zákon, v platném znění. Veškerá autorská práva a jiná práva duševního vlastnictví vztahující se k textům, obrázkům a dalším materiálům zveřejněným na těchto Webových stránkách nebo s nimi související jsou majetkem Prodávajícího nebo byla na Webové stránky umístěna se souhlasem příslušných vlastníků. Kopírování, distribuce, prodej, pronájem, půjčování, licencování nebo jiné šíření, úprava, zobrazování, vysílání nebo zveřejňování obsahu, formy, designu nebo jiného a kreativního provedení těchto webových stránek není bez předchozího písemného souhlasu prodávajícího povoleno. Žádná část obsahu nebo formy, designu nebo jiného kreativního řešení této Webové stránky nesmí být prodávána nebo jinak šířena za účelem komerčního zisku, ani nesmí být jakkoli upravována nebo začleněna do jiného díla, publikace nebo Webové stránky bez předchozího písemného souhlasu Prodávajícího. Tisková prohlášení, jakož i další dokumenty, fotografie a grafické prvky použité třetími stranami se souhlasem Prodávajícího, mohou být použity za předpokladu, že Prodávající (a jeho Webové stránky) je uveden jako zdroj daných informací.

3. Prodávající na svých webových stránkách používá tzv. cookies. Soubory cookie jsou malé textové soubory, které navštívená Webová stránka ukládá do vašeho počítače. Používají se velmi často, aby umožnily fungování nebo efektivnější fungování Webové stránky a poskytovaly informace majitelům Webové stránky. V dnešní době je používání souborů cookie standardem na většině webových stránek. Pokud vám používání souborů cookie způsobuje problémy, můžete je kontrolovat prostřednictvím svého prohlížeče nebo je vymazat vymazáním z "historie prohlížení" (mezipaměti) po opuštění Webové stránky.

Prodávající používá na Webových stránkách soubory cookie služby Google Analytics. Tyto soubory cookie pomáhají zlepšovat Webové stránky a poskytují Prodávajícímu informace o tom, jak uživatelé komunikují s jeho Webovými stránkami, o počtu návštěvníků Webových stránek, navštívených stránkách a délce času stráveného na Webových stránkách. Tyto soubory cookie neshromažďují informace, které by identifikovaly návštěvníka. Veškeré informace, které soubory cookie shromažďují, jsou souhrnné, a tudíž anonymní. Nastavení prohlížeče můžete změnit tak, abyste soubory cookie odstranili a zablokovali. Tyto soubory cookie jsou trvalého typu (zůstávají v prohlížeči i po ukončení návštěvy portálu, dokud je neodstraníte). V souladu se zákonem č. 351/2011 Sb. o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, pokračováním v používání tohoto portálu beze změny nastavení souhlasíte s tím, aby prodávající používal soubory cookie, jak je popsáno výše.

## **IX. Závěrečná ustanovení**

1. Všeobecné obchodní podmínky jsou závazné ode dne jejich zveřejnění na webových stránkách prodávajícího.

2. Všeobecné obchodní podmínky se na kupujícího vztahují v rozsahu a znění, v jakém jsou uvedeny na internetových stránkách prodávajícího v den učinění objednávky kupujícím. 3. Všeobecné obchodní podmínky jsou součástí každé kupní smlouvy uzavřené mezi Kupujícím a Prodávajícím.

3. V souvislosti s doručováním jakýchkoli písemností týkajících se ukončení nebo změny této smlouvy se strany dohodly, že veškeré písemnosti budou doručovány doporučeně poštou na adresu druhé strany, pokud se strany nedohodnou jinak.

4. Tyto Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost dne 27.3.2024

ekoEnergia CZ, s.r.o.