

## Všeobecné obchodní podmínky firmy Ing. Lenka Ďurková

### I. Úvodní ustanovení

1. Všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) firmy Ing. Lenka Ďurková, IČ 73880582, se sídlem na ul. Panelová 1350, Petřvald, 735 41, Česká republika, (dále dodavatel) jsou nedílnou součástí kupní smlouvy nebo závazné objednávky, která nahrazuje kupní smlouvu.
2. VOP stanovují hlavní zásady dodavatelsko-odběratelských vztahů, dodávek, reklamace a nakládání s produkty ve smluvním vztahu sjednanými.

### II. Objednávky, uzavírání smluv a jejich plnění

1. Vzájemné vztahy mezi dodavatelem a odběratelem jsou vždy upraveny smluvně, přičemž za uzavřený se považuje i vztah založený na základě dodavatelem potvrzené objednávky odběratele.
2. Povinností odběratele při založení nového dodavatelsko-odběratelského vztahu, je poskytnout dodavateli veškeré své identifikační doklady, tj. zejména kopie výpisu z obchodního rejstříku, případně živnostenského listu, a osvědčení o přidělení IČ.
3. Odběratel dále dodá, pro realizaci svého požadavku (objednávky), veškeré dodavatelem specifikované podklady potřebné pro realizaci produktu v souladu s článkem II. bodu 9 a 10 těchto Všeobecných obchodních podmínek a poskytne mu bezodkladně nezbytnou součinnost v souvislosti se specifikací a všemi nutnými parametry pro realizaci výroby dodávaného produktu.
4. Neposkytne-li odběratel dodavateli potřebné podklady nebo součinnost v přípravném období, vyhrazuje si dodavatel právo pozastavit zahájení výroby produktu u výrobce až do doby, kdy tyto podmínky budou splněny a o dobu prodloužit dohodnutou lhůtu plnění.
5. Dodavatel má právo nepřijmout objednávku odběratele, který v minulosti řádně nesplnil své smluvní závazky anebo požadovat od takového odběratele zálohu ve výši 100 % z ceny sjednané v kupní smlouvě či závazné objednávce přijaté dodavatelem.
6. Dodavatel neodpovídá za neshody věcné nebo obsahové v odběratelem dodaném a schváleném zadání (objednávce, podkladech), pokud na ně odběratel písemně neupozornil a nežádal jejich odstranění, nebo v případech, kdy dodavatel objednatel na neshody upozornil a objednatel přesto na jejich dodržení trval, stejně jako nemohl-li dodavatel tuto neshodu zjistit. Pokud bude těmito vlivy snížena kvalita zadání a následně kvalita výsledného produktu, nebude tato skutečnost posuzována jako neshoda (nekvalitní plnění) ze strany dodavatele, ani výrobce a odběratel je pro tento případ povinen uhradit dodavateli celou kupní cenu sjednanou za produkt v kupní smlouvě nebo závazné objednávce.
7. Dodavatel neodpovídá za případné porušení duševního vlastnictví, nebo autorských práv, kterých se ve smluvním vztahu (zadání produktu) dopustí odběratel. V případě uplatnění jakýchkoli sankcí vůči dodavateli z titulu takového porušení je dodavatel oprávněn požadovat na odběrateli náhradu takto vzniklé škody v plné výši.
8. Minimální náležitosti poptávky produktu jsou:
  - název produktu
  - tvar produktu
  - rozměry produktu
  - použitý materiál
  - množství
  - počet barev
  - grafická předloha
  - specifikace provedení výstupu (návin, parametry jednotkového balení, ...)
  - zamýšlený způsob aplikace

- zamýšlené použití (specifikace povrchu,...)
- požadovaný termín dodání

9. Minimální náležitosti první objednávky produktu jsou:

- interní označení (kód) produktu odběratele, pokud je stanoveno
- název produktu
- rozměry produktu
- přesná specifikace barevnosti, popř. barevný náhled odpovídající kvality k doladění barevnosti etikety
- specifikace provedení výstupu (návin, velikost dutinky, max. průměr kotouče, jednotkové balení, ...)
- způsob aplikace etikety (ručně / strojně)
- objednávané množství produktu
- cena a číslo, popřípadě datum Cenové nabídky dodavatele
- požadovaný způsob balení a značení etiket
- požadovaný termín dodání a způsob dopravy
- dodací adresa a fakturační adresa

10. Minimální náležitosti opakované objednávky produktu jsou:

- referenční kód položky dodavatele (zkratka – viz.faktura/dodací list); připouští se i interní označení odběratele
- název produktu
- množství
- cena a číslo, popřípadě datum Cenové nabídky dodavatele
- požadovaný termín dodání a způsob dopravy
- dodací adresa a fakturační adresa

11. Odběratel hradí dodavatelem stanovené náklady spojené s přípravou výroby - zejména za tiskové formy a výsekové nástroje. Tyto zůstávají jeho majetkem a jsou po dobu 12 měsíců od poslední realizace výroby produktu uloženy u výrobce pro možné další použití. Pokud odběratel do 14 měsíců od poslední realizace výroby produktu nepožádá dodavatele o jejich fyzické předání, dodavatel má právo s nimi naložit dle svého uvážení.

12. Zadáání výrobního požadavku na produkt výrobcem se uskuteční vždy až na základě oběma stranami (odběratelem a dodavatelem) potvrzené smlouvy (objednávky). Výchozím podkladem pro uzavření smluvního vztahu (smlouva / objednávka) mezi oběma stranami je Cenová nabídka zasílaná dodavatelem na základě písemné poptávky odběratele specifikující požadavky na produkt. Na základě Cenové nabídky vystaví odběratel objednávku s náležitostmi dle čl. II bodu 9 a 10 těchto Všeobecných obchodních podmínek. Potvrzením objednávky dodavatelem je uzavřena kupní smlouva.

13. Pokud se smluvní strany dohodnou na zrušení uzavřené smlouvy je odběratel povinen uhradit dodavateli veškeré do toho okamžiku vynaložené náklady na realizaci, a to až do výše celkové smluvně dohodnuté ceny.

14. Dodavatel informuje odběratele o všech skutečnostech, které by mohly mít vliv na kvalitu produktu nebo jeho zamýšlené použití.

15. Dodávaný Produkt bude zhotoven výrobcem a dodán dodavatelem v kvalitě odpovídající možnostem příslušné výrobní technologie a objednávkou potvrzeným parametrům.

16. Dodavatel plně odpovídá za čitelnost pouze těch čárových kódů, které v rozměrech a barevném provedení (včetně barvy pozadí) splňují požadavky příslušných norem (EAN).

17. Dodavatel se může v dodávce, vzhledem k charakteristickým možnostem výrobní technologie, odchýlit od odběratelem specifikovaného množství, a to maximálně o +/-5% z celkového jednorázově dodávaného množství jedné položky. Odběratel je povinen plnění splňující toto kritérium odebrat a uhradit cenu za skutečně dodané množství.

18. Veškeré úkony dodavatele a odběratele lze činit zejména v písemné, ale taktéž v elektronické podobě formou zaslání elektronické zprávy (emailu).

19. Kontaktní adresa dodavatele: Ing. Lenka Ďurková, ul. Panelová 1350, Petřvald, 735 41, Česká republika.

### III. Kupní cena a platební podmínky

1. Cenová nabídka obsahuje návrh cen (nákladů) za realizaci požadavků zákazníka (odběratele), včetně návrhu platebních podmínek.
2. Pokud není Cenovou nabídkou dodavatele navrženo jinak, rozumí se, že kupní cena je stanovena EXW (bez zahrnutých nákladů na dopravu).
3. K ceně produktu je připočítána platná sazba DPH, případně další daně a celní nebo jiné poplatky platné v době expedice produktu.
4. Platební podmínky jsou sjednávány individuálně, na základě návrhu v Cenové nabídce dodavatele, v konkrétní objednávce či smlouvě.
5. Odběratel je povinen uhradit dodavateli sjednanou kupní cenu za sjednaných podmínek v objednávce či smlouvě.
6. Dodavatel vystavuje daňový doklad (originál faktury) ne dříve, než v termínu zdanitelného plnění, tj. v termínu expedice, společně s dodacím listem.
7. V případě prodlení odběratele s platbou je dodavatel oprávněn účtovat odběrateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení po datu splatnosti platby.

### IV. Dodací podmínky

1. Dodavatel předá produkt odběrateli v termínu sjednaném dle potvrzené objednávky.
2. V případě prodlení dodavatele s dodávkou produktu je odběratel oprávněn účtovat dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z ceny opožděně dodaného produktu za každý započatý kalendářní den prodlení od sjednaného smluvního termínu dodání.
3. Pokud není Cenovou nabídkou dodavatele navrženo jinak, jsou standardní dodací podmínky stanoveny EXW.
4. Pokud si odběratel zajišťuje dopravu svým dopravcem, na svůj vlastní účet, uvede to ve své objednávce. Vlastní dodání zboží se uskutečňuje jeho předáním tomuto dopravci. Tímto předáním přechází nebezpečí škody na věci na odběratele. V tomto případě se má za to, že termín dodání je splněn uvolněním produktu k odběru (oznámení dodavatele odběrateli).
5. Pokud odběratel písemně neuvede, že sám odebere zboží přímo v provozovně dodavatele, je dodavatel oprávněn dopravit objednaný produkt jakýmkoliv vhodným způsobem do sídla odběratele. V tomto případě dopravu zajišťuje dodavatel prostřednictvím dopravce, a zároveň je dodavatel oprávněn vyfakturovat náklady spojené s takovou dopravou odběrateli na vystaveném daňovém dokladu – faktuře v souladu s článkem III. bodu 6 těchto Všeobecných obchodních podmínek, společně s kupní cenou za dodávané zboží, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne jinak. Dodavatel není pro případ dodání zboží prostřednictvím dopravce odpovědný za škodu, kterou dopravce způsobí na majetku odběratele či třetích osob umístěného v areálu podniku odběratele. Termín dodání je dodavatelem splněn předáním zboží dopravci k přepravě odběrateli.
6. Dodavatel dodá celé objednané množství najednou. V případě požadavku odběratele na dílčí dodávky je mu dodavatel oprávněn s každým částečným plněním účtovat 50,-Kč/obsazené paletové místo/den.
7. Převzetím produktu se produkt stává majetkem odběratele. Tento je povinen převzetí potvrdit na dodací list, nebo odpovídající doklad přepravce (soupiska).
8. Odběratel je povinen dodaný produkt při převzetí přezkontrolovat a při zjištění neshody ihned kontaktovat dodavatele a zaslat bezodkladně dodavateli písemné oznámení se záznamem o zjištěné neshodě v souladu s reklamačními podmínkami dodavatele, jež je uveden níže v těchto Všeobecných obchodních podmínkách.
9. Pokud je smluvními stranami dohodnuto vrácení logistického obalu, učiní tak odběratel dle předem sjednaných podmínek uvedených v kupní smlouvě či závazné objednávce.
10. Pokud nebudou tyto obaly vráceny dle uvedených podmínek, má dodavatel právo účtovat odběrateli jejich plnou cenu dle aktuálně platných cen.

11. Pokud jsou tímto vratným obalem EUR palety, musí být dodavatelско-odběratelský vztah řešen jedním z následujících způsobů:

a) Vratné obaly zapůjčené odběrateli

Odběratel je povinen vrátit zapůjčené vratné obaly nejpozději do 30 dní od data expedice zboží (palet s hotovými výrobky). Dodavatel i odběratel si vedou evidenci množství a druhu zapůjčených vratných obalů tak, aby bylo možné v dohodnutých intervalech potvrdit stav jejich konta oběma stranami.

b) Vratné obaly prodané odběrateli Vratné obaly jsou odběrateli prodány (dle aktuálně platného ceníku) společně s dodanými hotovými výrobky. Na faktuře jsou uvedeny jako samostatná položka. Odběratel je povinen uhradit cenu za tyto obaly způsobem a ve lhůtě uvedené na faktuře.

12. V případě zjištění neshody v množství, druhu nebo při poškození vratných obalů jsou obě strany povinny se vzájemně neodkladně informovat a řídit se standardními postupy reklamačního řízení dodavatele.

13. Pokud je odběratel v prodlení s úhradou svých závazků vůči dodavateli více jak 10 dní, nebo jeho závazky překročí celkovou sumu 10.000 Kč, je dodavatel oprávněn pozastavit u výrobce výrobu a pozastavit dodávku ze všech běžících smluv až do doby úhrady všech závazků odběratele dodavateli. Připsáním poslední dlužné částky na účet dodavatele začínají od začátku běžet sjednané lhůty plnění. Dodavatel je v těchto případech dále oprávněn požadovat zálohovou platbu na jejich realizaci – lhůty plnění pak začínají běžet dnem uhrazení zálohové faktury - připsáním částky na účet dodavatele.

14. Pokud nemůže dodavatel splnit své závazky přímo či nepřímo, z příčin, které nemůže ovlivnit (jako jsou např. válka, hrozba války, povstání, sabotáž, požár, teroristický útok nebo jeho hrozba, bouře, povodeň, výbuch, přírodní pohromy, vládní nařízení nebo omezení Evropské unie, stávka, úplné nebo částečné zničení závodu či výrobní linky dodavatele nebo jeho subdodavatelů, dodávky dodavatelů, změna celních předpisů, dovozních a vývozních kvót, zákaz exportu či importu), a které jsou způsobitelné mu zabránit v plnění smlouvy, dodavatel o tom neprodleně odběratele uvědomí a dohodne se na dalším postupu. Lhůta plnění se tím přiměřeně prodlouží. V těchto případech není povinná ani jedna smluvní strana nahradit druhé straně vzniklé škody včetně ušlého zisku.

## V. Balení

1. Všechny produkty dodávané dodavatelem jsou balením přiměřeným způsobem chráněny proti poškození při manipulaci a přepravě.

2. Balení produktu je nezaměnitelným způsobem označeno (identifikace obsahu). Standardní produkty dodávané dodavatelem jsou baleny dle jeho aktuální nabídky.

## VI. Záruční podmínky

1. Na dodané produkty je poskytována záruka 6 měsíců od data dodání odběrateli. Na produkty potištěné metalickými barvami je poskytována záruka 3 měsíce od data dodání.

2. Kvalita dodávaných produktů se řídí pravidly uvedenými v čl. II bod 15.

3. Doporučené podmínky pro přepravu, skladování produktu:

- uložení v nepoškozených, originálních obalech,
- relativní vlhkost běžného prostředí ( $50 \pm 5\%$ ),
- teplota ( $22 \text{ °C} \pm 2 \text{ °C}$ ),
- skladování mimo dosah přímého slunečního záření, sálavého tepla,
- ochrana před zemní či jinou vlhkostí, znečištěním, povětrnostními vlivy a mechanickým poškozením,
- spolu s produkty by neměly být uloženy látky, ze kterých se mohou uvolňovat chemické výpary, zejména látky obsahující změkčovadla, nebo rozpouštědla apod.,
- ukládání produktů v kotoučích horizontálně,
- spotřebovávání nejstarších skladovaných produktů jako prvních,
- znovu-zabalení částečně spotřebovaných produktů do jejich originálních obalů.

4. Doporučené podmínky aplikace samolepicích materiálů (pokud není dodavatelem stanoveno jinak): Samolepicí materiály se aplikují na rovný, suchý, nemastný povrch zbavený všech nečistot, v prostředí s podmínkami uvedenými v bodu 3 výše.

5. Zamýšlený způsob užití produktu i způsobu jeho aplikace je třeba předem konzultovat s dodavatelem.

## VII. Reklamacce

### A. Základní zásady reklamace

1. Odběratel je povinen produkt (zboží) při jeho dodání zkontrolovat a jeho převzetí potvrdit v Dodacím listu (dále jen DL), případně dokumentu dopravce dodací list nahrazujícím (např. přepravní list). Bezprostředně zjištěné neshody produktu (v jeho kvalitě, množství, obalech apod.) odběratel zaznamená v týchž dokladech (včetně data pořízení záznamu a identifikace osoby, která zápis pořídila (podpis)). V odůvodněných případech, kdy jde o neshodu zjevně zabraňující zamýšlenému použití produktu, může odběratel převzetí takové dodávky odmítnout. Neshodu s odůvodněním, proč bylo převzetí odmítnuto, odběratel čitelně zaznamená v dokladech uvedených výše.

2. V případě, že odběratel zjistí neshodu až po převzetí produktu, bezprostředně po takovém zjištění ji písemně oznámí dodavateli a zabezpečí vhodné uložení reklamovaného produktu tak, aby uložení nebyla negativně ovlivněna jeho kvalita a byl k dispozici pro další průběh reklamačního řízení a k posouzení dodavatelem. V opačném případě nebude dodavatelem přihlédnuto k reklamaci a odběratel bude povinen cenu za zboží uhradit v plné výši dle sjednané ceny v kupní smlouvě nebo závazné objednávce.

3. Pokud se obě strany nedohodnou jinak, základním předpokladem uplatnění reklamace neshod (vad) produktu je předložení (doručení) celého reklamovaného množství produktu v původních obalech, s původním identifikačním značením balení i samotných produktů (identifikační přelepky, nebo kontrolní lístky – podle typu produktu) k posouzení a její písemné oznámení dodavateli (Reklamační protokol), které musí obsahovat minimálně tyto údaje:

- a) organizace, kontaktní osoba (telefon, mail)
- b) kód položky dodavatele a/nebo interní kód položky odběratele (pokud byly vydány)
- c) název položky reklamovaného produktu
- d) reklamované množství
- e) číslo objednávky odběratele
- f) číslo DL/faktury dodavatele
- g) důvod reklamace

Dodavatel má právo produkty bez originálního identifikačního značení nezařadit do reklamačního řízení a jejich reklamaci tak neuznat.

4. Řízení o neshodě (reklamační řízení) je dodavatelem zahájeno nejpozději dnem, kdy má k dispozici písemné oznámení neshody (Reklamační protokol) a reklamovaný produkt fyzicky k dispozici k posouzení. O výsledku řízení písemně informuje odběratele v níže uvedených časových lhůtách.

5. Při posuzování neshody v reklamačním řízení dodavatel vychází výhradně z parametrů dohodnutých v odběratelsko-dodavatelském vztahu ve smlouvě, nebo objednávce a ve smyslu VOP dodavatele. Přihlíží při tom k technickým a technologickým možnostem zvolené výrobní technologie a podmínkám, za kterých odběratelsko-dodavatelský vztah vznikl.

6. Reklamacce uplatněné po uplynutí záruční doby uvedené v kapitole VI.bodě 1. výše, nebo reklamace, kdy odběratel neposkytne reklamovaný produkt k posouzení, případně neposkytne při jejich řešení nezbytnou součinnost, nebo není možná identifikace data výroby na produktu, nebudou uznány.

### B. Postup při uplatnění reklamace

1. Odběratel oznámí dodavateli zjištění neshody telefonicky a následně písemnou formou, zasláním písemného oznámení v souladu s článkem A. bodem 3. výše.

2. Povinností odběratele je předem se dohodnout s dodavatelem na způsobu vrácení reklamovaného produktu, případně předání jeho vzorků. Základním kritériem této dohody je minimalizace nákladů spojená s tímto řízením.

3. Odběratel poskytne nezbytnou součinnost při vrácení reklamovaného produktu, nebo zajištění a předání vzorků prokazujících neshodu produktu.

4. Dodavatel posoudí reklamovanou neshodu a rozhodne o oprávněnosti reklamace v nejkratší možné době, při splnění podmínek uvedených v článku A. výše. Svě rozhodnutí sdělí odběrateli písemně.

### C. Neoprávněná reklamacce

1. V případě, že při posouzení reklamované vady dodavatel zjistí, že reklamacce není oprávněná, sdělí písemně tuto skutečnost odběrateli.

2. Pokud je reklamovaný produkt v prostorách dodavatele, odešle jej tento na původní adresu odběratele. V tomto případě je dodavatel oprávněn účtovat odběrateli náklady spojené s dopravou reklamovaného produktu.

### D. Oprávněná reklamacce

#### 1. Odstranitelné vady

Pokud dodavatel, po posouzení reklamované vady, zjistí, že jde o vadu odstranitelnou, má odběratel právo na její bezplatné odstranění ve lhůtě dohodnuté s dodavatelem.

#### 2. Neodstranitelné vady

Pokud dodavatel, po posouzení reklamované vady, zjistí, že jde o vadu, kterou nelze odstranit, a která brání zamýšlenému užívání produktu, má odběratel právo na jeho výměnu (náhradní plnění) ve lhůtě dohodnuté s dodavatelem, nebo právo od smlouvy odstoupit.

#### 3. Nesoulad průvodní dokumentace (faktura, dodací list, přepravní list) s dodávkou produktu

Pokud odběratel zjistí jakýkoliv rozdíl mezi fakturou / dodacím listem / přepravním listem a skutečně dodaným produktem (v druhu či množství), co nejdříve písemně kontaktuje dodavatele, který bezprostředně sjedná nápravu.

### E. Vyřízení reklamacce

1. O výsledku reklamačního řízení je odběratel informován telefonicky, následně pak písemně s uvedeným způsobem uzavření reklamacce. V případech, kdy jsou, na základě oprávněné reklamacce neshody, přijata následná nápravná, nebo preventivní opatření k zamezení jejich opakování, má odběratel právo být o nich informován.

2. Dodavatel informuje odběratele o výsledku reklamačního řízení nejpozději do 30 dnů od převzetí záznamu o neshodě (Reklamačního protokolu) a reklamovaného produktu k posouzení, pokud nebude oběma stranami dohodnuta jiná lhůta. V případě, že odběratel neposkytne nezbytnou součinnost při reklamačním řízení, nebo pokud se vyskytnou jiné nepředvídatelné okolnosti, které nemůže dodavatel ovlivnit, prodlužuje se tato lhůta adekvátně. Odběratel je o těchto důvodech dodavatelem informován.

### F. Reklamacce produktu poškozeného přepravou

1. Při zjevném poškození produktu během dopravy odběratel postupuje podle bodu A. výše.

2. Odběratel, dle svých možností, zajistí důkazy (fotodokumentace, poškozený produkt, balení, apod.) o poškození produktu dopravcem, které předá bezodkladně dodavateli.

## **VIII.**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Při prodeji všech svých produktů dodavatel předpokládá, že se odběratel nezávisle a svobodně rozhodl o jejich vhodnosti pro zamýšlené užití.

2. Dodavatel odpovídá za případné škody vzniklé jeho činností do jeho skutečné výše, maximálně však do částky hodnoty nedodaného či vadně dodaného zboží.

3. Žádné zřeknutí se práv, nároků, žádné změny či dodatky výše uvedených podmínek nejsou možné a platné, pokud nejsou dohodnuty písemnou formou.

4. Podmínky sjednané kupní smlouvou, dodatkem ke kupní smlouvě nebo potvrzenou písemnou objednávkou mají před těmito Všeobecnými obchodními podmínkami přednost. Všechny ostatní právní vztahy a povinnosti smluvních stran budou řešeny dle Občanského zákoníku - zákon č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších změn a doplňků, platných v České republice.

5. Sporné otázky, které vyplynou z dodavatelsko-odběratelských vztahů budou odběratel s dodavatelem řešit přednostně osobním či písemným kontaktem a soudní spor budou považovat za krajní řešení.

6. V případech potřeby překladu smluv a těchto Všeobecných obchodních podmínek do jiného jazyka se má za to, že pro jejich výklad je rozhodující jejich česká verze.

7. Tyto Všeobecné obchodní podmínky, zveřejněné na [http://sl-etikety.cz/?page\\_id=28/VOP\\_01032015.pdf](http://sl-etikety.cz/?page_id=28/VOP_01032015.pdf), nabývají platnosti i účinnosti dnem 1.3.2015.

V Petřvaldě dne 27.2.2015  
Ing. Lenka Ďurková