

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti **LESÁK-ZEMAN s.r.o.**

1. Základní ustanovení a pojmy

1.1.

Tyto **Všeobecné obchodní podmínky** (dále jen **VOP**) byly vydány pro základní vymezení obchodních vztahů jejich výše uvedeného vydavatele (dále jen LZ) a jeho pracovníků s odběrateli.

Jakákoliv uzavřená smlouva (Kupní smlouva, Smlouva o dílo, Servisní smlouva) má vyšší prioritu, než tyto VOP; pokud je ve smlouvě rozpor s ustanoveními těchto VOP, platí ustanovení dané smlouvy.

Záležitosti nspecifikované v těchto VOP se řídí příslušnými ustanoveními Obchodního zákoníku (resp. Občanského zákoníku) v platném znění.

Fungování uvnitř firmy se řídí interními směrnicemi, které nejsou běžně přístupné veřejnosti a vnějším subjektům.

1.2.

Vymezení základních pojmů:

Dodavatel – společnost LESÁK-ZEMAN s.r.o., IČ 26911426 (kontakty a údaje – viz. odst. 1.3. a 1.4. VOP)

Odběratel – každý, kdo maloobchodně nebo velkoobchodně odebírá nebo nakupuje produkty od dodavatele

Prodejce – odběratel, který dodané produkty zakoupil od Dodavatele za účelem dalšího prodeje (nikoliv pro vlastní použití)

Uživatel – odběratel, který dodané produkty zakoupil od Dodavatele pro vlastní použití (nikoliv za účelem dalšího prodeje)

Produkty LZ – výrobky, zboží a software (vyrobené dodavatelem nebo jinde zakoupené); služby (prováděné dodavatelem)

Zařízení – váha, pokladna, počítač, tiskárna účtenek/etiket, nebo jiné samostatně pracující zařízení

Příslušenství – snímač čárového kódu, přídatný displej nebo monitor, číšnícký zámek, nebo jiné periferie

Systém – A. dvě nebo více zařízení propojených mezi sebou a pracujících samostatně, avšak ve vzájemné závislosti
B. jedno nebo více samostatně pracujících zařízení on-line napojených na počítač nebo do IT sítě, kde je instalován software spolupracující s tímto zařízením nebo zařízeními

Web dodavatele – internetové stránky Dodavatele na adrese www.lesak-zeman.cz

Prospekty – tištěné propagační materiály jednotlivých produktů nebo skupin produktů dodavatele

Poptávka – žádost potenciálního odběratele k dodavateli o nabídku a informace o jeho produktu, na základě vznesených požadavků na funkčnost a cenu

Objednávka – závazný požadavek odběratele k dodavateli na dodání jeho produktu

VOP – Všeobecné obchodní podmínky Dodavatele (SE-01)

RŘ – Reklamační řád Dodavatele (SE-02)

VDP – Velkoobchodní dealerské podmínky Dodavatele (SE-03)

1.3.

Platné údaje o dodavateli (vydavateli těchto VOP)

Sídlo společnosti (hlavní provozovna) – adresa: Vranovská 699/33, 61400 Brno, Česká republika

IČ: 26911426

DIČ: CZ26911426

Zápis v obchodním rejstříku: Krajský obchodní soud Brno, oddíl C, vložka č.44787

Číslo běžného účtu v CZK: 187512216/0300 (IBAN CZ94 0300 0000 0001 8751 2216)

1.4.

Platné kontakty na jednotlivé provozovny dodavatele a jejich odpovědné pracovníky (stejně jako seznam všech kompetentních pracovníků) jsou vždy aktuálně k dispozici na webu LZ.

2. Produkty dodavatele

2.1.

Produkty dodavatele lze z hlediska způsobu objednání a termínu a způsobu dodání rozdělit do těchto kategorií:

A. **Standardní zboží skladem** – standardní (tzv. krabicově balená) zařízení nebo software

- Označené na webu dodavatele symbolem ✓
- K dodání ihned nebo do 3 pracovních dnů
- Lze objednávat na Obchodním oddělení dodavatele, nebo přes **e-shop**
- Standardně krabicově balené
- Spadají sem: „malé“ váhy stolního charakteru, registrační pokladny, počítače a POS komponenty, instalační CD se softwarem, spotřební materiál a ostatní drobné zboží

B. Zboží nebo výrobky zakázkově vyráběné

- Označené na webu dodavatele symbolem ☎
- K dodání dle individuální domluvy, standardně do 3 týdnů
- Lze objednávat pouze na Obchodním oddělení dodavatele, nelze objednávat přes **e-shop**
- Zpravidla nadrozměrné, nestandardně balené
- Spadají sem: průmyslové a automobilové váhy, speciální průmyslové terminály, vážní stolky, podlahové rámy a ostatní příslušenství pro průmyslové vážení

C. Zakázkově dodávané komplexní funkční systémy a zakázkově vyráběný software

- K dodání dle individuální dohody
- Dodání se provádí vždy na základě uzavřené písemné smlouvy, nelze objednávat přes **e-shop**
- Vždy instalují technici dodavatele a osobně přebírá odběratel
- Spadají sem: dodávky a instalace zakázkově řešených výrobních, expedičních, skladových, obchodních a informačních systémů a software

D. Standardní služby – servis, opravy, instalace, školení a konzultace (pro všechna dodávaná zařízení), kalibrace a ověřování vah

- Termín a místo provedení dle individuální dohody (provozovna odběratele nebo Servis dodavatele)
- Lze objednávat pouze na oddělení Servisu dodavatele, nelze objednávat přes **e-shop**
- Vždy provádí technici dodavatele (kromě vlastních zaměstnanců mohou být i smluvní) a osobně přebírá odběratel

3. Obchodní vztahy s odběrateli

Dodavatel provádí obchodní činnosti **maloobchodně** i **velkoobchodně**.

3.1.

Maloobchodní prodej je prodej produktů dodavatele, tedy výrobků, zboží a služeb (nebo celých systémů) jejich přímým uživatelům a řídí se těmito VOP nebo individuálně uzavřenou smlouvou. Odběratel je v tomto případě **Uživatelem** produktů dodavatele

Odběratele v maloobchodním obchodním vztahu lze rozdělit do dvou skupin:

A. Odběratelé smluvní

- Mají s dodavatelem uzavřenu **Dodavatelskou smlouvu, Obchodní smlouvu** nebo **Servisní smlouvu**
- Standardní odběr produktů a služeb probíhá s platbou **bankovním převodem** se splatností 14 dnů po dodání
- Zakázky v objemu nad 100.000Kč bez DPH a instalace systémů jsou hrazeny dle individuálně dohodnutých podmínek ve **Smlouvě o dílo** nebo **Kupní smlouvě**

B. Odběratelé nesmluvní

- Nemají s dodavatelem uzavřenu žádnou smlouvu
- Standardní odběr produktů a služeb probíhá s platbou **v hotovosti** či **na dobírku** při předání, nebo **zálohově**
- Zakázky v objemu nad 100.000Kč bez DPH a instalace systémů jsou hrazeny dle individuálně dohodnutých podmínek ve **Smlouvě o dílo** nebo **Kupní smlouvě**

3.2.

Velkoobchodní prodej (neboli dealerský prodej) je prodej produktů dodavatele, tedy výrobků, zboží a služeb (nebo celých systémů) odběratelem za účelem jejich dalšího prodeje. Odběratel je v tomto případě **Prodejcem** produktů dodavatele.

Obchodní vztahy se řídí těmito VOP a dále jsou blíže specifikovány ve **Velkoobchodních podmínkách** Dodavatele SE-03 (VDP) a v **Dealerské smlouvě**.

4. Informace o produktech a jejich cenách

4.1.

Informace o všech standardně nabízených produktech dodavatele v kategoriích dle odstavce 2.1.A., B. a D. včetně jejich technické specifikace a ceny lze získat na webu dodavatele, nebo v elektronické (e-mailem nebo na nosiči dat) či tištěné (prospekty poptávaných zařízení) podobě na kterékoliv provozovně dodavatele.

Na webu LZ jsou o každém produktu zveřejněny základní **technické informace**, dále **Návod k obsluze** v českém jazyce, dostupné **certifikáty**, prodejní **cena** a **dostupnost** produktu dle kategorie uvedené v odstavci 2.1.A. (skladem, označené symbolem √) nebo 2.1.B. (zakázková výroba, označené symbolem ☎).

Ceny produktů v kategorii dle odstavce 2.1.C. jsou vždy sjednány individuálně mezi dodavatelem a odběratelem a jsou vždy podepřeny **Smlouvou o dílo** nebo **Kupní smlouvou**.

Ceny služeb v kategorii dle odstavce 2.1.D., kde nemůže odběratel celkovou cenu předem odhadnout (zejména opravy, kde musí být použity náhradní díly) musí být předem sjednány a odsouhlaseny kompetentním pracovníkem (resp. servisním technikem) dodavatele a kompetentním pracovníkem odběratele dle zákona. Při přijetí zařízení do Servisu dodavatele pak cena služby nesmí přesáhnout předběžně sjednanou cenu o více než 10% bez souhlasu odběratele.

4.2.

Ceny všech dostupných produktů se obecně řídí platným **Ceníkem** dodavatele. Tento Ceník v aktuální podobě má prioritu před všemi případnými jinými zdroji informací v případě rozporů. Aktuální platný Ceník s prodejními cenami je k dispozici na vyžádání na kterékoliv provozovně dodavatele. Informace o cenách jednotlivých produktů rovněž na vyžádání poskytnou pracovníci Obchodního oddělení nebo Servisu dodavatele, případně pracovníci kterékoliv pobočky.

4.3.

Ceník dodavatele obsahuje informace o cenách produktů všech kategorií dle odstavce 2.1. (zboží a služeb) a také o cenách základních běžných náhradních dílů pro servis a doplňkových úkonech (zejména přepravného). Není-li informace o ceně některého speciálního zařízení nebo náhradního dílu v Ceníku k dispozici, je nutné tuto cenu individuálně sjednat s kompetentními pracovníky Obchodního oddělení dodavatele.

4.4.

Jsou-li v **Ceníku** dodavatele uvedeny mezi produkty váhy, jejichž použití automaticky předpokládá nutnost ověření (standardně se vždy využívají jako stanovené měřidlo – zejména v obchodě nebo ve zdravotnictví), jsou tyto váhy standardně dodávány již ověřené, tedy se značkou výrobce, prokazující provedení **ES zkoušky** dané váhy, která je vlastně „prvním ověřením“ s platností 2 kalendářní roky, následující po roce provedení ES zkoušky (vyznačeném na váze).

Dodavatel garantuje platnost tohoto ověření minimálně 1 kalendářní rok, následující po roce prodeje dané váhy. Tedy pokud je váha vyrobena v roce předcházejícím oproti roku prodeje, je možné, že uživatel bude muset danou váhu nechat následně ověřit již v roce následujícím po roce zakoupení.

V případě, že daná váha byla vyrobena a tedy ověřena již předminulý rok oproti roku prodeje a platnost ověření by skončila na konci roku, kdy byla váha dodána uživateli, dodavatel na své náklady zajistí již před vyskladněním **následné ověření** této váhy a platnost ověření je opět 2 kalendářní roky, následující po roce prodeje (dodání) dané váhy.

Dodavatel provádí a zajišťuje ověření výše uvedených vah na své náklady a za uvedených podmínek neúčtuje tyto náklady odběratelům.

Všechny výše uvedené podmínky bodu 4.4.VOP se nevztahují na průmyslové váhy, jejichž použití je různorodé a provedení ES zkoušky se při objednávce sjednává individuálně, za úplaty.

Uživatel je povinen sám sledovat platnost ověření u váhy, používané jako stanovené měřidlo a v případě ukončení platnosti si zajistit (objednat) další následné ověření u dodavatele nebo u kompetentní organizace.

5. Objednávky a jejich vyřizování

5.1.

Kdokoliv z potenciálních odběratelů může vznést **poptávku** ústně (osobně či telefonicky) na kterékoliv provozovně dodavatele nebo písemně (e-mailem, faxem, poštou) s využitím kontaktních údajů dle webu LZ, nebo s využitím kontaktů přímo na konkrétního již známého obchodníka dodavatele.

V návaznosti na osobní nebo písemnou poptávku udělá ústní nebo zpracuje písemnou **nabídku** kompetentní pracovník obchodního oddělení nebo servisu dodavatele.

V případě služeb, kde nelze předem přesně stanovit dobu úkonu (zejména instalace, školení, programování...), je v nabídce uvedena pouze hodinová sazba pro daný úkon.

5.2.

Objednávka je závazná žádost odběratele směrem k dodavateli o dodání některého z jeho produktů.

Objednávka může být provedena:

- A. **elektronicky** přímo z **e-shopu** na webu dodavatele – pouze produkty dle odstavce 2.1.A.
- B. **ústně** (osobně či telefonicky) na kterékoliv provozovně dodavatele – produkty dle odstavce 2.1.A, B, D.
- C. **písemně** (e-mailem, faxem, poštou), s využitím konkrétní nabídky dodavatele nebo bez ní – produkty dle odstavce 2.1.A, B, D.
- D. formou **písemné smlouvy**, sjednané a podepsané dodavatelem i odběratelem – forma nezbytná pro zakázky v objemu nad 100.000Kč bez DPH a pro dodání produktů dle odstavce 2.1.C.

Objednávka (ústní nebo písemná) musí obsahovat následující údaje:

- obchodní údaje odběratele – název, fakturační adresu, IČ a DIČ (pokud je plátcem DPH)
- místo dodání produktu (dodání zboží, provedení služeb) a provozní dobu v tomto místě
- jméno oprávněného zástupce odběratele (v případě osobního odběru zboží nebo služby)
- název produktu a jeho objednací kód
- požadované množství
- sjednanou speciální cenu (nebo slevu) – pokud byla při předchozím jednání dohodnuta
- způsob odběru zboží nebo služby (osobní odběr, doprava zboží přepravní službou, předání zboží při instalaci servisním technikem...)

5.3.

Místa pro příjem objednávek a uzavírání smluv u dodavatele (kontaktní údaje dle webu dodavatele):

- A. **Hlavní provozovna dodavatele – OBCHODNÍ ODDĚLENÍ** – všechny produkty dle odstavce 2.1.A, B, C.
- B. **Hlavní provozovna dodavatele – SERVIS** – produkty dle odstavce 2.1.D. (služby) a některé drobné zboží z kategorie 2.1.A. (spotřební materiál, etiketovací kleště, závaží, měřidla délky...)
- C. **Kterákoliv pobočka dodavatele** – veškeré produkty dodavatele, pokud je daná pobočka v místě, kde je to pro odběratele výhodné z hlediska blízkosti k jeho provozovně

5.4.

Kompetentní pracovník dodavatele **potvrdí příjem objednávky** odběrateli ústně (osobně či telefonicky) nebo písemně (e-mailem) a případně do přijaté objednávky upřesní některé údaje.

5.5.

Při převzetí zásilky od dopravce je odběratel povinen za přítomnosti dopravce nebo jeho zástupce ověřit stav a množství dodávaného zboží. V případě ztráty nebo poškození zboží při přepravě je odběratel povinen sepsat se zástupcem dopravce zápis o poškození nebo ztrátě výrobku/zboží, aby bylo možné uplatňovat náhradu vzniklé škody u přepravce. Zástupce přepravce tento zápis potvrdí. O vzniklých skutečnostech odběratel neprodleně písemně vyrozumí zástupce dodavatele (s podáním nejpozději do 3 pracovních dnů) a jako přílohu zašle zápis sepsaný s dopravcem. V případě, že odběratel výše uvedený zápis nevyhotoví, má se za to, že se odběratel vzdává náhrady za poškozené nebo chybějící kusy zásilky.

5.6.

Nepřevzme-li odběratel zboží z důvodů vzniklých na jeho straně (i z důvodu nezaplacení dobírky), nese všechny náklady spojené s opakovaným dodáním či uskladněním v plné výši. Nevyzvedne-li si odběratel zboží do 10 kalendářních dní po dohodnutém termínu plnění, je dodavatel oprávněn zboží uskladnit. Od tohoto okamžiku běží pro zboží záruční doba a nebezpečí škody způsobené ve spojitosti s uskladněním přechází na odběratele. Za skutečnou dobu uskladnění bude následně účtováno skladné, které činí 0,05% ceny předmětu plnění za každý kalendářní den, přičemž maximální lhůta je 90 kalendářních dní. Po této lhůtě zboží zůstává majetkem dodavatele a dodavatel je oprávněn zboží prodat třetí osobě. Odběratel je povinen zaplatit dodavateli smluvní pokutu ve výši 100% ceny předmětu plnění.

6. Dodávání produktů

6.1.

Produkty dodavatele lze z hlediska způsobu dodání rozdělit do těchto kategorií:

- A. **Standardní, kompaktně krabicově balené zboží s brutto hmotností max. do 30kg**
Dodání a přeprava jsou realizovány **dle požadavku** odběratele.
 - Zboží může osobně převzít odběratel na provozovně dodavatele.
 - Zboží může být předáno přímo v místě instalace u odběratele (přepravu pak provádí servisní technici dodavatele v rámci instalace zařízení).
 - V případě požadavku odběratele na zaslání je zboží standardně zasíláno přepravní službou PPL s garancí doručení následující pracovní den po odeslání ze skladu dodavatele. Pokud je u dodavatele přijata objednávka do 10:00 hodin, je dané zboží expedováno ještě týž den a tedy následující pracovní den doručeno k odběrateli.
- B. **Nadrozměrné, nestandardně balené zboží** nebo výrobky, nebo zboží **s brutto hmotností nad 30kg**
Dodání a přeprava jsou realizovány **vždy po individuální dohodě** s odběratelem.
 - Preferuje se osobní převzetí dodávaného zařízení přímo pracovníky odběratele od dodavatele, kde je nejvyšší garance dodání zařízení bez poškození.
 - Zboží může osobně převzít odběratel na provozovně dodavatele.
 - Zboží může být předáno přímo v místě instalace u odběratele (přepravu pak provádí servisní technici dodavatele v rámci instalace zařízení).
 - V případě požadavku odběratele na zaslání, je zařízení zasíláno přepravní službou TOP TRANS; v tomto případě však odběratel nese riziko, že zařízení obdrží poškozené a bude řešit reklamaci u přepravní služby.
Termín zaslání nebo dodání je vždy individuálně dohodnutý pracovníky Expedice dodavatele s odběratelem.
- C. **Zakázkové funkční systémy** (obsahující hardwarová zařízení + software) a zakázkově vyráběný software
Komplexní zakázkové systémy a zakázkově dodávaný software jsou **vždy dodány a instalovány pracovníky dodavatele** přímo do místa instalace u odběratele. Termín dodání a ostatní aspekty instalace jsou vždy sjednány v **písemné smlouvě**.
- D. **Standardní služby** – servis, opravy, instalace, školení a konzultace (pro všechna dodávaná zařízení), kalibrace a ověřování vah
Termín a místo provedení služby je **vždy dle individuální domluvy** s odběratelem.

- Služba může být provedena na provozovně odběratele (přímo v místě používání servisovaného zařízení); servisní technik dodavatele přijede provést službu na místo určené odběratelem.
- Služba může být provedena na provozovně (Servisu) dodavatele; servisované zařízení je odběratelem osobně doručeno nebo zasláno na některou z provozoven dodavatele; následně je servisované zařízení dodáno zpět odběrateli některým způsobem, uvedeným v odstavci 6.1.A. a B.
- V případě provedení služby na provozovně odběratele (přímo v místě používání servisovaného zařízení) a nutnosti odvozu (v případě rozsáhlejší opravy) tohoto zařízení na provozovnu (Servis) dodavatele je následně toto zařízení dovezeno a znovu instalováno v místě jeho dosavadního používání servisním technikem dodavatele (není-li odběratelem požadováno jinak).

6.2.

Aktuální podmínky a kontakty smluvních přepravců dle odstavce 6.1.A. a B. lze zjistit přímo na jejich webových stránkách www.ppl.cz a www.toptrans.cz.

Pokud má odběratel požadavek na přepravu produktů dodavatele v kategorii dle odstavce 6.1.A. a B. jiným způsobem, než je uvedeno v odstavci 6.1., je nutné, aby toto individuálně sjednal s kompetentními pracovníky dodavatele a zřetelně toto uvedl ve své objednávce.

6.3.

Doklady, vystavené dodavatelem při dodání produktů, jsou dle způsobu dodání následující:

- A. **Při osobním převzetí** některého z produktů dle odstavce 2.1. vystaví kompetentní pracovník dodavatele **Dodací list** nebo **Zakázkový/dodací list**. Přebírající pracovník odběratele je povinen zkontrolovat údaje v tomto dokumentu a svým podpisem (a případně razítkem) v něm potvrdit správnost vypsanych údajů a souhlas s nimi. Pracovník dodavatele není povinen (ani oprávněn) zjišťovat kompetentnost přebírajícího pracovníka odběratele, pokud je tento pracovník vybaven razítkem odběratele, nebo se jedná o předání v provozovně odběratele.
- B. **Při zaslání zásilkovou službou** některého z produktů dle odstavce 2.1.A. a B. potvrdí odběratel převzetí produktů svým podpisem a razítkem na **Dodací list přepravce**.

S každým produktem dle odstavce 2.1.A. a B. a k jednotlivým zařízením dle odstavce 2.1.C. jsou vždy dodány (většinou přibalené přímo v krabici u jednotlivých zařízení) minimálně tyto dokumenty:

- Záruční list vydaný dodavatelem
- Návod k obsluze (uživatelský manuál) v českém jazyce
- Prohlášení o shodě podle Zákona č.22/1997 Sb.
- Prohlášení o nakládání s obaly podle Zákona č.477/2001 Sb. O obalech
- Prohlášení o ekologické likvidaci zařízení podle Zákona č.185/2001 Sb.

6.4.

Doklady, vystavené dodavatelem při převzetí zařízení za účelem provedení služby dle odstavce 2.1.D.:

V případě, že se jedná o zakázku dle odstavce 2.1.D., jejíž provedení požaduje odběratel na provozovně odběratele (zařízení si přiveze osobně do Servisu dodavatele), nebo servisní technik dodavatele je z technických důvodů nucen servisované zařízení odvézt na provozovnu dodavatele, musí kompetentní pracovník dodavatele, resp. servisní technik dodavatele vypsát „**malý Zakázkový list**“ s uvedením údajů o servisovaném zařízení a předběžné ceně požadovaného a sjednaného úkonu (služby). Odběratel ve chvíli předání zařízení do Servisu dodavatele dostává druhou kopii tohoto Zakázkového listu, jejíž předložení je nezbytné k pozdějšímu předání daného zařízení zpět odběrateli.

7. Platební podmínky

Jsou přímo odvislé od **kategorie produktů** dodavatele dle odstavce 2.1., **typu odběratele** dle odstavce 3.1., 3.2., **způsobu objednání** dle odstavce 5.2. a **způsobu dodání** dle odstavce 6.1.

7.1.

Způsoby úhrady mohou být následující:

- A. **Platba bankovním převodem** po dodání produktu, na základě **daňového dokladu** se splatností 14 dnů (nebo s individuálně smluvně sjednanou delší splatností)
 - U smluvních odběratelů – v případě maloobchodního prodeje či služby s uzavřenou **Obchodní** nebo **Servisní smlouvou**, v případě velkoobchodního prodeje či služby s uzavřenou **Dealerskou smlouvou**
 - U kteréhokoliv odběratele – v případě zakázky podepřené individuální písemnou **Smlouvou o dílo** nebo **Kupní smlouvou**
- B. **Platba v hotovosti** při dodání produktu resp. jeho převzetí odběratelem, na základě daňového dokladu
 - U nesmluvních odběratelů – v případě maloobchodního nebo velkoobchodního prodeje zboží či služby a jeho osobního převzetí odběratelem
 - U smluvních odběratelů – v případě prodloužení platby některé předchozí realizované zakázky
 - U kteréhokoliv odběratele – v případě jeho požadavku hotovostní platby

- C. **Platba dobírkou** při dodání produktu resp. jeho převzetí odběratelem, na základě daňového dokladu
- U nesmluvních odběratelů – v případě maloobchodního nebo velkoobchodního prodeje zboží se zasláním odběrateli přepravní službou (často vybavení objednávek přes e-shop)
 - U kteréhokoliv odběratele – v případě jeho požadavku platby dobírkou
- D. **Zálohová platba bankovním převodem nebo v hotovosti** před dodáním produktu, na základě **zálohové faktury**
- U nesmluvních odběratelů – v případě maloobchodního nebo velkoobchodního prodeje či služby a požadavku odběratele tohoto způsobu úhrady oproti platbě v hotovosti nebo dobírkou
 - U kteréhokoliv odběratele – v případě zakázky, kde je zálohová platba sjednána individuálně ve **Smlouvě o dílo** nebo v **Kupní smlouvě**

7.2.

Doklady, vystavené dodavatelem při platbě:

- A. Při **platbě bankovním převodem** po dodání produktu
- **Faktura-daňový doklad + Zakázkový/Dodací list**
- B. Při **platbě v hotovosti** při dodání produktu resp. jeho převzetí odběratelem
- **Prodejka-zjednodušený daňový doklad** (nebo **Daňový doklad/Stvrzenka/Zakázkový/Dodací list** v jednom dokladu) – při zakázce v objemu do 10.000Kč včetně DPH
 - **Faktura-daňový doklad + Zakázkový/Dodací list + Stvrzenka** (nebo **Daňový doklad/Stvrzenka/ /Zakázkový/Dodací list** v jednom dokladu) – při zakázce v objemu nad 10.000Kč včetně DPH
- C. Při **platbě dobírkou** při dodání produktu resp. jeho převzetí odběratelem – přibalené u dodaného zboží
- **Prodejka-zjednodušený daňový doklad** – při zakázce v objemu do 10.000Kč včetně DPH
 - **Faktura-daňový doklad + Dodací list + Stvrzenka** – při zakázce v objemu nad 10.000Kč včetně DPH
- D. Při **zálohové platbě** před dodáním produktu
- **Zálohová faktura** – jako podklad k provedení platby
 - **Faktura-daňový doklad** – jako vyúčtování přijaté platby, neprodleně po obdržení platby, dle zákona

8. Reklamacce, stížnosti a řešení sporů

8.1.

Reklamacce produktů dodavatele mohou odběratelé provádět u dodavatele v souladu s jeho platným **Reklamačním řádem SE-02 (RŘ)**, který je k dispozici na webu LZ.

8.2.

Každý zákazník a odběratel má **právo na vyslovení stížnosti** v případě nespokojenosti nebo nevhodného jednání pracovníků LZ přímo k vedoucímu daného oddělení (většinou Obchodní oddělení nebo Servis LZ), nebo přímo k vedení společnosti LZ.

Obchodní strategii LZ je: „Když u nás budete spokojeni, řekněte to všem ostatním; pokud s něčím spokojeni nebudete, řekněte to nám“

8.3.

Při **řešení sporů** je preferována cesta smíru a vzájemné dohody.

Veškeré spory mezi dodavatelem a odběratelem vzniklé ze smluv, jejichž součástí jsou tyto VOP a nebo v souvislosti s nimi, budou rozhodovány v rozhodčím řízení podle Zákona o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů č. 216/1994 Sb., a sice před jediným rozhodcem podle Jednacího řádu rozhodčího řízení vydaného Unii pro rozhodčí a mediační řízení ČR, a.s., IČ 27166147 (dále jen "Unie") a zveřejněného na internetové adrese www.urmr.cz, přičemž rozhodce bude ke dni doručení žaloby zapsán v Seznamu rozhodců vedeném Unii a smluvní strany tímto výslovně pověřují Unii, aby určila podle Jednacího řádu rozhodčího řízení rozhodce pro rozhodčí řízení, založené touto rozhodčí doložkou. prostřednictvím rozhodce, přiděleného nestranně Unii pro rozhodčí a mediační řízení ČR, a.s.

9. Závěrečná ustanovení

9.1.

Na **jednání s dodavatelem LZ** a na případné **navracení zboží zpět dodavatelům LZ** (zpětná fakturace) se nevztahují ustanovení kapitol 4., 5., 6., 7. a 8. těchto VOP, stejně tak jako ustanovení Reklamačního řádu dodavatele.

9.2.

Vydavatel těchto VOP si vyhrazuje právo na změnu těchto VOP. Případná změna bude řádně zveřejněna a bude se vztahovat na objednávky přijaté až po datu jejího zveřejnění a nabytí účinnosti.

9.3.

Tyto VOP v tomto znění jsou zveřejněny v den poslední aktualizace, uvedený v zápatí a od tohoto dne nabývají účinnosti.

LESÁK-ZEMAN s.r.o., IČ 26911426	SE-01 Všeobecné obchodní podmínky
Pořadové číslo verze (aktualizace): 2	Směrnici zpracoval: Zdeněk Zeman, ředitel
Datum vzniku směrnice: 2.1.2004	Směrnici přezkoumal: Jiří Urbánek, obchodní ředitel
Datum poslední aktualizace: 1.4.2010	Směrnici ve finální podobě schválil: Zdeněk Zeman, ředitel